Estudio de la satisfacción del agente de la propiedad industrial con los servicios prestados por la Oficina Española de Patentes y Marcas

Análisis de los resultados de las encuestas realizadas para medir la percepción del AGENTE de la Propiedad Industrial sobre la calidad de servicio

MADRID, SEPTIEMBRE DE 2011

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
Oficina Española de Patentes y Marcas

ÍNDICE

1. Antecedentes 3
2. Objeto 3
3. Alcance 3
4. Metodología 4
5. Resultados de la encuesta 4
   5.1. Enfoque 1. Grado de satisfacción global sobre el servicio prestado. 4
   5.2. Enfoque 2. Grado de satisfacción de los agentes sobre los aspectos que definen el servicio. 6
   5.3. Enfoque 3. Opinión de los agentes sobre las preguntas abiertas 32
6. Conclusión General 37
7. Anexos 37

Este informe ha sido elaborado por el Área de Administraciones Públicas del Departamento de Consultoría y Calidad de NOVOTEC para la Oficina Española de Patentes y Marcas del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, en versión preliminar el 26 de mayo y presentado en septiembre de 2011.

1. Antecedentes

La Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) es un Organismo Autónomo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que impulsa y apoya el desarrollo tecnológico y económico otorgando protección jurídica a las distintas modalidades de propiedad industrial mediante la concesión de patentes, modelos de utilidad y el registro de marcas, nombres comerciales y diseños industriales.

Conscientes de la importancia que tiene el conocimiento de la opinión de los Agentes de la Propiedad Industrial, la OEPM ha decidido realizar un estudio con el fin de conocer su grado de satisfacción con los servicios prestados por este organismo y poder adoptar las acciones que fueran oportunas a partir de las conclusiones obtenidas.

2. Objeto

El objeto del presente informe es medir el grado de satisfacción de los AGENTES con los servicios prestados por la OEPM a partir del análisis de los resultados de las encuestas realizadas para tal fin.

3. Alcance

La población considerada en el presente estudio corresponde al conjunto de agentes inscrito al Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Industrial (COAPI). A partir de la información disponible, se deduce que esta población alcanza el valor máximo de 351 agentes.

El objetivo de error o nivel de precisión está basado en la capacidad de detectar diferencias significativas en la Satisfacción Global (expresada en una escala de 1 a 5) de al menos ½ punto entre las distintas modalidades de la propiedad industrial (PCT, Patente Nacional, Marca, Diseño Industrial y Modelo de Utilidad).

La variabilidad de la Satisfacción Global, en caso de máxima indeterminación[1], es igual a 1 punto. Teniendo en cuenta esta variabilidad, y para un nivel de confianza del 95%, el número necesario de encuestas a realizar ha de ser mayor o igual a 93.

Sin embargo, la tasa de no respuesta en encuestas similares suele ser muy alta (próxima al 70%). Por lo tanto, con el fin de garantizar la obtención del tamaño muestral requerido, se solicitó el cumplimiento de la encuesta al conjunto de los agentes de la Propiedad Industrial con datos correctos. Esta solicitud se realizó mediante correo electrónico o telefónicamente y se ha empleado un software vía Internet (Novoquest) para recabar la información de las encuestas. De los 351 agentes contactados han contestado la encuesta 123.

En consecuencia, el tamaño muestral finalmente obtenido cumple con el objetivo de error anteriormente mencionado. Asumiendo por otra parte que estadísticamente, la no-respuesta a la encuesta no tiene relación con la satisfacción del agente, concluimos que la muestra obtenida es representativa de la población considerada.

Por último, con el tamaño muestral disponible y para un **nivel de confianza del 95%**, **el margen de error** sobre la satisfacción global, en cada modalidad de la propiedad industrial, es aproximadamente de ± **0,2 puntos.**

[1] Caso en el cual la proporción de agentes insatisfechos es igual a la proporción de agentes satisfechos (aproximación Binomial).

4. Metodología

La recogida de información se llevó a cabo mediante encuestas realizadas a través de la herramienta Novoquest por correo electrónico. Tras una primera notificación, se realizaron recordatorios por email y se amplió la recogida de datos mediante llamadas telefónicas.

Partiendo de la base de datos de la que se disponía, la encuesta por e-mail permitió obtener una muestra representativa de valoraciones de la actuación de la Oficina española de Patentes y Marcas en relación con las distintas modalidades de propiedad industrial.

Para realizar las encuestas se diseñó un cuestionario con el que obtener la opinión de los agentes desde tres enfoques diferentes:

→ **ENFOQUE 1** dirigido a evaluar el grado de satisfacción global sobre el servicio prestado en cada modalidad de la propiedad industrial.

→ **ENFOQUE 2,** dirigido a evaluar el grado de satisfacción de los agentes sobre los diferentes aspectos que definen el servicio.

Estos aspectos se determinaron con la colaboración de informadores clave de la OEPM y basándose en el modelo SERVQUAL que define de manera genérica las principales dimensiones de la calidad de un servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

→ **ENFOQUE 3** dirigido a conocer la opinión de los agentes en preguntas abiertas sobre sugerencias de mejora y sobre aspectos negativos y positivos del servicio

El cuestionario se incluye en el Anexo I del presente informe.

5. Resultados de la encuesta

A partir de la información recogida en la encuesta, a continuación se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los enfoques considerados anteriormente.

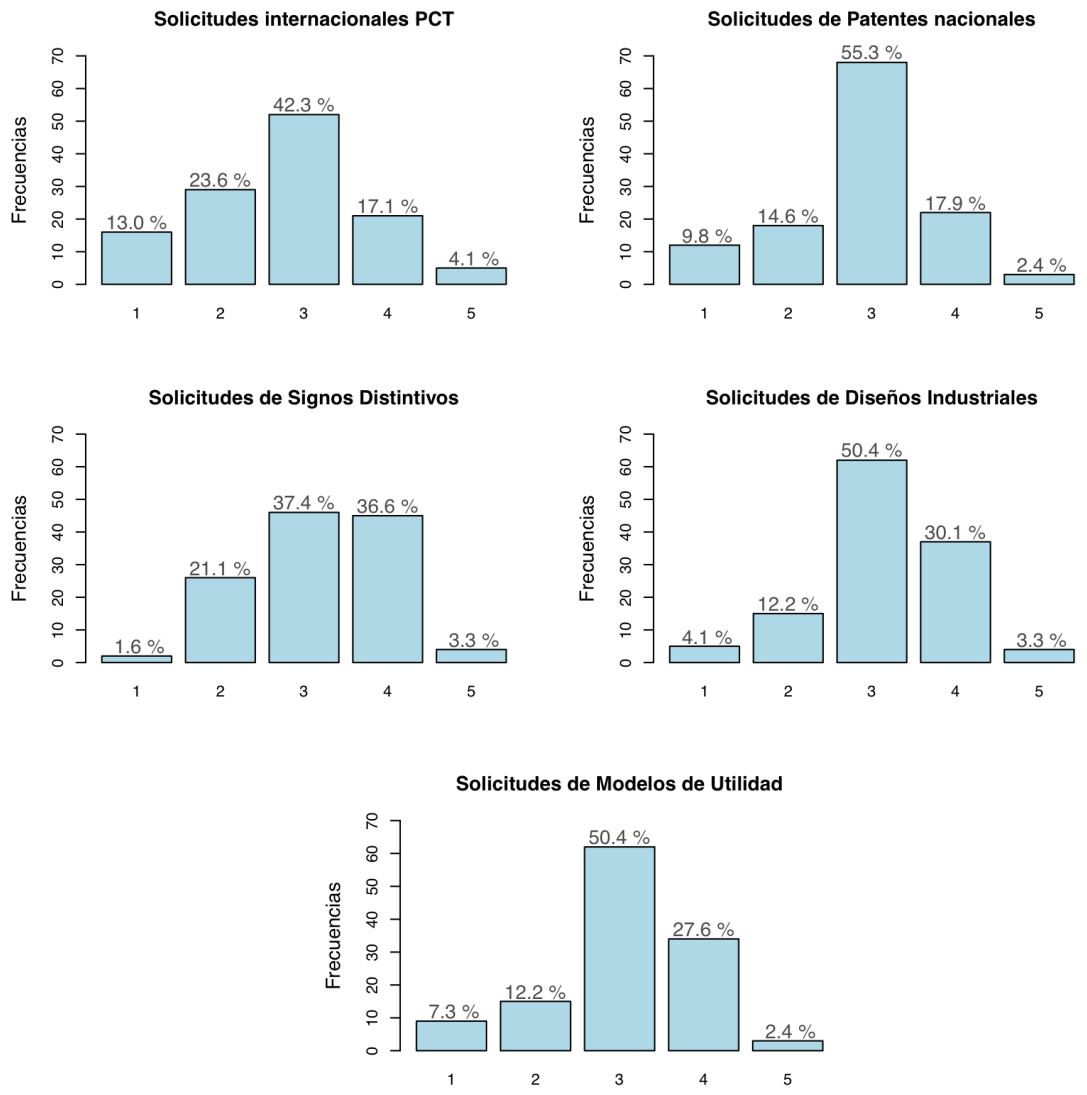
5.1. Enfoque 1. Grado de satisfacción global sobre el servicio prestado.

En los siguientes histogramas se describe la distribución de la **Satisfacción Global** con el servicio de registro en cada una de las modalidades de la propiedad industrial (PCT, Patente Nacional, Signos Distintivos, Diseño Industrial y Modelo de Utilidad). El grado de satisfacción se expresa en una escala de puntuación del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable) basada en la valoración de una muestra de 123 agentes (ver cuestionario en el anexo 1).

En el **Cuadro 1** que se muestra a continuación, se observa que la distribución de la Satisfacción es globalmente similar en cada una de las modalidades de registro y se concentra en torno al valor central de la escala (grado 3 de la escala). Se puede concluir lo siguiente:

Con un nivel de confianza del 95%, **no se observan diferencias significativas** de la satisfacción media entre las distintas modalidades de registro.

Cuadro 1: Distribución de la Satisfacción global en las distintas modalidades



	Mediana	Media	Variabilidad
PCT	3,00	2,76	1,02
Patentes Nacionales	3,00	2,89	0,90
Signos Distintivos	3,00	3,19	0,86
Diseños Industriales	3,00	3,16	0,83
Modelos de Utilidad	3,00	3,06	0,89

5.2. Enfoque 2. Grado de satisfacción de los agentes sobre los aspectos que definen el servicio.

Mediante este enfoque se pretende dar un paso más en el análisis de la satisfacción del servicio prestado por la OEPM, obteniendo información del grado de satisfacción de los agentes sobre los distintos aspectos del servicio. Este análisis se llevará siguiendo la estructura general del cuestionario.

5.2.1. Servicios telemáticos y de información

Los aspectos descritos en la **Tabla 1** están relacionados con los servicios telemáticos y de información prestados por la OEPM (para más detalles, ver las preguntas de la sección I del cuestionario del Anexo I).

Tabla 1. Aspectos relacionados con los servicios telemáticos y de información

Preguntas	Descripción
P1	Información WEB
P2	Información presencial
P3	Información telefónica
P4	Información via email
P5	Claridad de la información sobre tasas
P6	Consulta BBDD Signos Distintivos
P7	Consulta BBDD Invenciones
P8	Consulta BBDD Diseños
P9	Solicitud telemática Patente nacional
P10	Solicitud telemática Signos distintivos
P11	Renovación telemática Signos distintivos
P12	Solicitud telemática Diseños industriales
P13	Consulta del BOPI
P14	Consulta telemática del expediente
P15	Pago telemático de tasas

Para el análisis descriptivo de cada uno de estos aspectos, se han tabulado todas las respuestas expresadas por una muestra de 123 agentes que contestaron a las preguntas del cuestionario.

Las respuestas se expresan mediante la escala asimétrica: "insatisfactorio", "aceptable", "satisfactorio", "muy satisfactorio" y "sin opinión".

El resultado del análisis se presenta mediante una tabla de frecuencias absolutas y diagramas de barra de las frecuencias relativas (porcentajes) de respuestas observadas en el conjunto de la muestra.

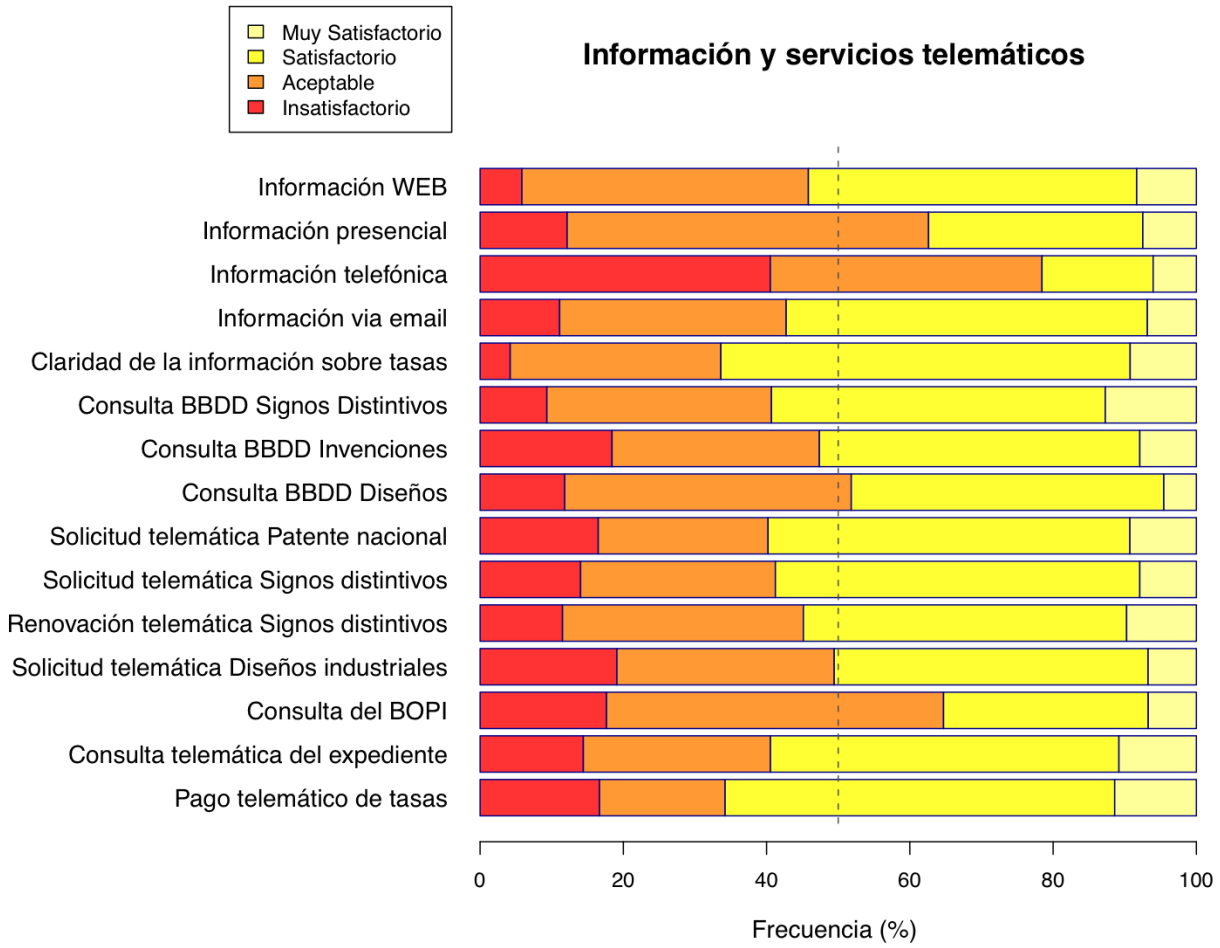
Tabla 2 : Distribución de la valoración en servicios telemáticos y de información						
Aspectos		Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	Sin opinión
Servicios de Información	Información WEB	7	48	55	10	3
	Información presencial	13	54	32	8	16
	Información telefónica	47	44	18	7	7
	Información via email	13	37	59	8	6
	Claridad de información tasas	5	35	68	11	4
Consulta de BBDD	Consulta BBDD Signos Distintivos	11	37	55	15	5
	Consulta BBDD Invenciones	21	33	51	9	9
	Consulta BBDD Diseños	13	44	48	5	13
Servicios Telemáticos	Solicitud telemática Patente nacional	16	23	49	9	26
	Solicitud telemática Signos distintivos	16	31	58	9	9
	Renovación telemática Signos distintivos	13	38	51	11	10
	Solicitud telemática Diseños industriales	17	27	39	6	34
	Consulta del BOPI	21	56	34	8	4
	Consulta telemática del expediente	16	29	54	12	12
	Pago telemático de tasas	19	20	62	13	9

De esta tabla, cabe destacar la **alta frecuencia de satisfacción** ("satisfactorio" y "muy satisfactorio") con la **claridad de la información** sobre tasas proporcionada por la OEPM y sobre el pago telemático de tasas. En el lado contrario nos encontramos con aspectos relacionados con la información y con la consulta del BOPI

Las frecuencias más altas de agentes "sin opinión" aparecen en los aspectos relacionados con los servicios telemáticos de solicitud de Patentes nacionales y Signos Distintivos.
En el **Cuadro 2** se representa, para cada pregunta, una columna dividida en cuatro áreas de colores, del rojo al amarillo claro. Cada área coloreada corresponde a un grado de la escala de respuesta que puede leerse en la leyenda del gráfico. La longitud del área es proporcional al porcentaje de respuestas observadas en el correspondiente grado. Para facilitar la interpretación de este diagrama de barras, las respuestas "sin opinión" no están contabilizadas en el cálculo de estos porcentajes. La línea horizontal en puntillos indica una frecuencia del 50%.

Este gráfico da una visión global que permite revelar que los aspectos del servicio reciben en general una valoración satisfactoria (frecuencias acumuladas en "satisfactorio" y "muy satisfactorio" mayor al 50%), salvo para los servicios de *Información Presencial* y *Telefónica* , la *consulta del BOPI* y en menor medida, la consulta de la base de datos (BBDD) de Diseños Industriales.

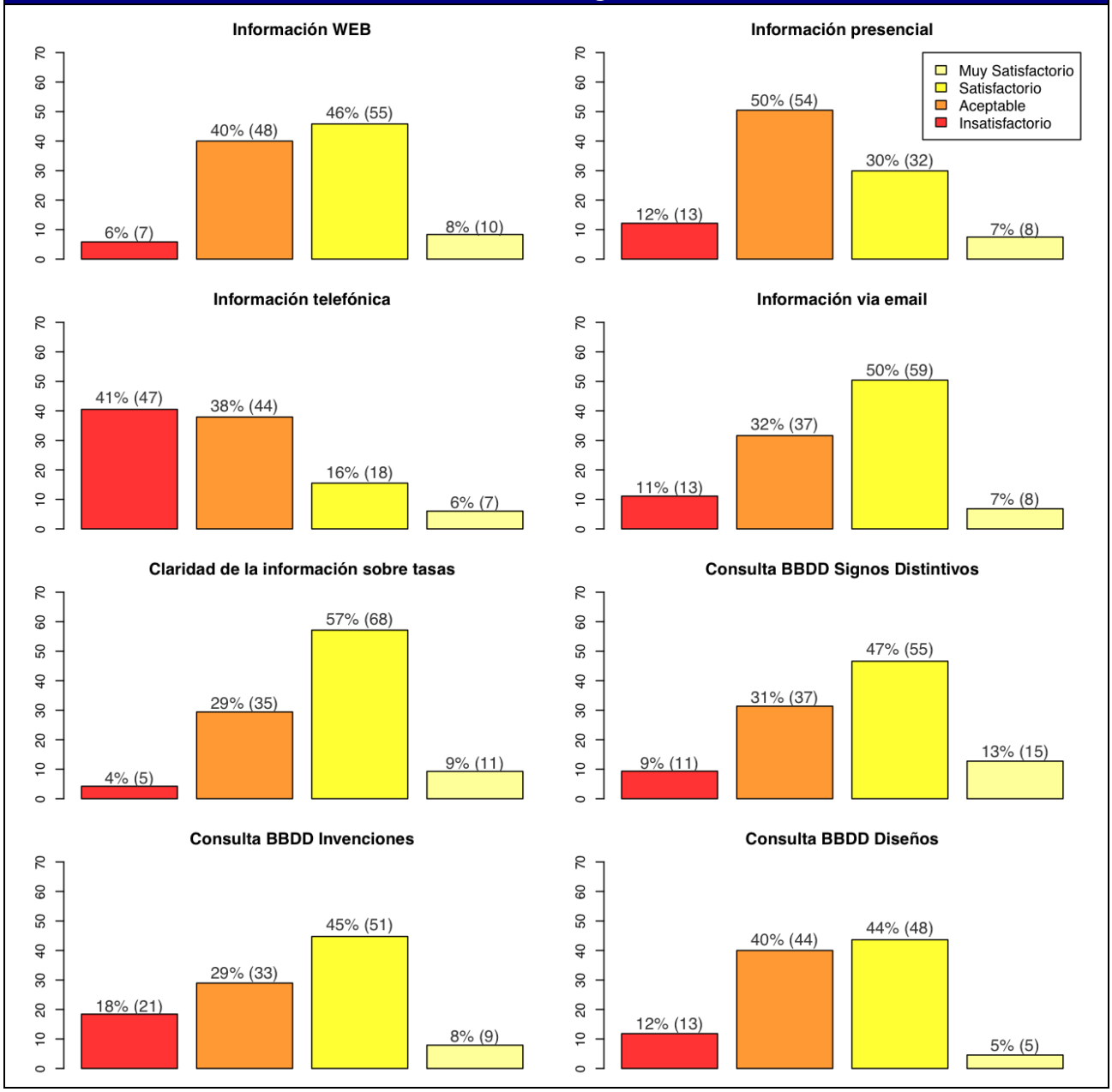
Cuadro 2: Distribución de la valoración en servicios telemáticos y de información



Para completar este análisis con más detalle, a continuación se describe mediante histogramas la distribución de la satisfacción del agente con cada uno de los aspectos mencionados en la **Cuadro 2**.

En los **Cuadros 3** y **4**, aparecen los histogramas de las distribuciones de la satisfacción del agente con los servicios telemáticos y de información que proporciona la OEPM.
Encima de cada barra del histograma aparece la frecuencia relativa correspondiente (%) y la frecuencia absoluta (entre paréntesis). En el Anexo III, se encuentran estos mismos histogramas presentados de forma individual para cada una de las preguntas del cuestionario.

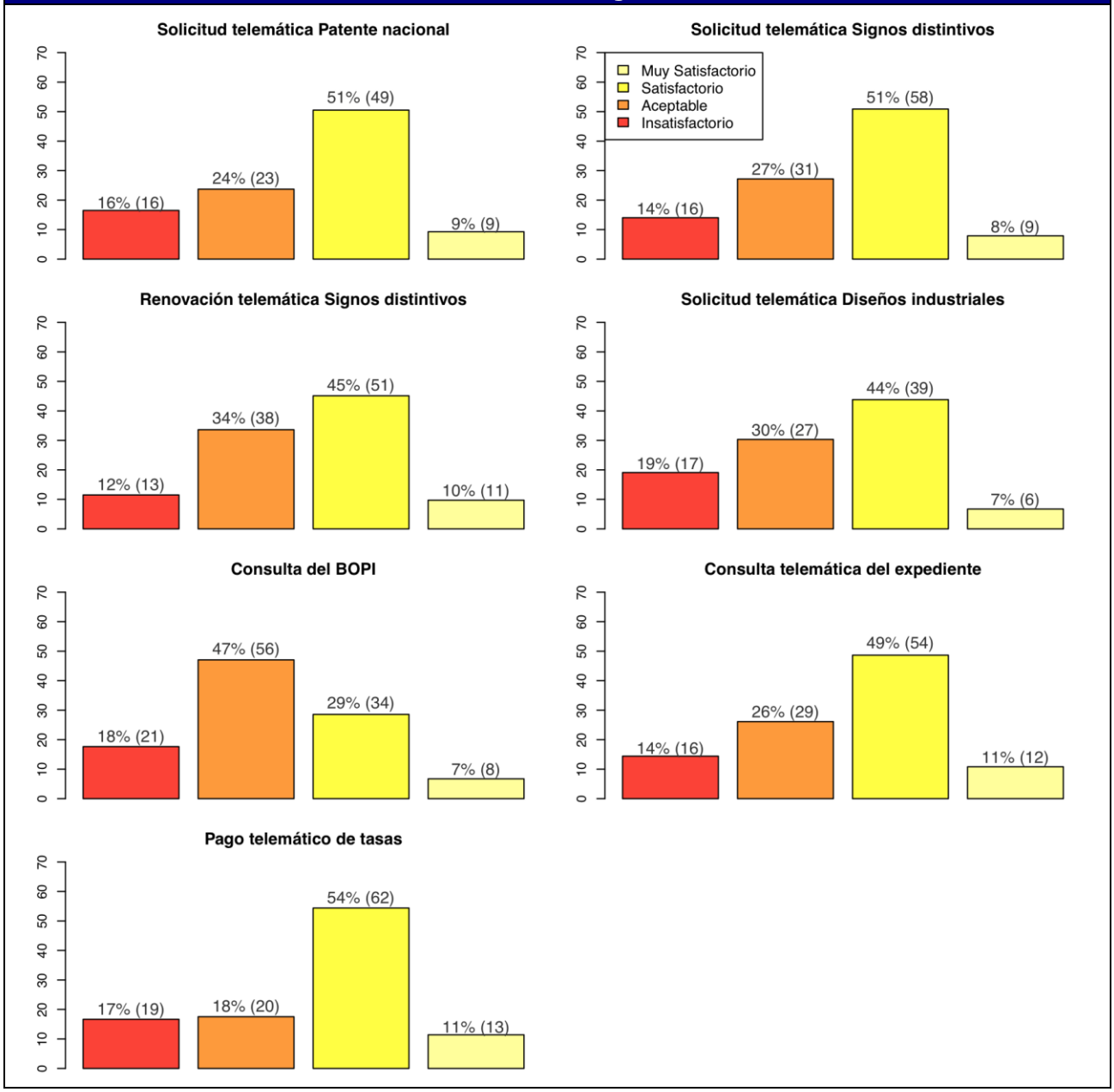
Cuadro 3: Distribución de la satisfacción del agente con los servicios de información



En cuanto a las consultas de BBDD las distribuciones del **Cuadro 3** son globalmente similares y satisfactorias.

En cuanto a la información, las distribuciones respecto a la claridad, la información web y la consulta vía email son valoradas como aceptables o satisfactorias. Por otro lado se expresa una simple conformidad con el servicio de la información presencial. En cuanto a la información vía teléfono, si bien el 60% de los agentes consideran el servicio aceptable, satisfactorio o muy satisfactorio, hay un porcentaje elevado de agentes insatisfechos.

Cuadro 4: Distribución de la satisfacción del agente con los servicios telemáticos



Los histogramas del **Cuadro 4** corresponden a las distribuciones de la satisfacción con los servicios telemáticos de solicitud, renovación y consulta telemática y siguen, globalmente, un patrón general de satisfacción, que es incluso mejorado en lo referente al pago telemático de tasas. La única excepción a este patrón, corresponde al servicio de *Consulta del BOPI*, para el cual la opinión más corriente es la simple conformidad con la prestación del servicio.

5.2.2. Registro en las distintas modalidades de la propiedad industrial

Los aspectos descritos en la **Tabla 3** están relacionados con los aspectos del servicio involucrados en el tramite de registro en las distintas modalidades de la propiedad industrial ((PCT, Patente Nacional, Signos Distintivos, Diseño Industrial y Modelo de Utilidad).

Tabla 3. Aspectos relacionados con el servicio de registro de la propiedad industrial

Preguntas		Descripción
Solicitudes internacionales PCT	P17	Asignación de categorías en el IB
	P18	Cobertura de reivindicaciones independientes
	P19	Valoración solicitud (novedad y actividad inventiva)
	P20	Valoración solicitud (otros aspectos)
	P21	Claridad de la opinión escrita
	P22	Cumplimiento de plazos
	P23	Utilidad IB, OP y IPIP para fase nacional
Solicitudes de Patentes nacionales	P26	Asignación de categorías en el IB
	P27	Cobertura de reivindicaciones independientes
	P28	Valoración solicitud (novedad y actividad inventiva)
	P29	Valoración solicitud (otros aspectos)
	P30	Claridad de la opinión escrita
	P31	Cumplimiento de plazos
	P32	Tratamiento de oposiciones presentadas
Solicitudes de Signos Distintivos	P35	Información sobre defectos en examen de forma
	P36	Información sobre defectos en examen de fondo
	P37	Información sobre oposiciones de terceros
	P38	Argumentación en resolución del expediente
	P39	Plazo entre presentación y resolución
	P40	Información para oposición a solicitudes posteriores
	P41	Plazo tramite de renovación del Signo distintivo
	P42	Resolución renovación de signos distintivos
Solicitudes de Diseños Industriales	P45	Información sobre defectos en examen de forma/oficio
	P46	Plazo entre presentación y resolución
	P47	Argumentación en resolución sobre oposiciones
	P48	Plazo entre concesión y resolución oposiciones
	P49	Plazo tramite renovación de diseños
	P50	Claridad de las comunicaciones de diseños
Solicitudes de Modelos de Utilidad	P53	información sobre defectos en examen formal/técnico
	P54	Argumentación en resolución sobre oposiciones
	P55	Plazo entre presentación y resolución

En la **Tabla 4**, se han tabulado las frecuencias absolutas (sobre la base de una muestra de 123 agentes) de los distintos grados de satisfacción del agente con cada uno de estos aspectos del servicio. Para complementar este análisis descriptivo, se da una representación gráfica de estos resultados mediante histogramas.

Tabla 4 : Distribución de la valoración en servicios de registro de la propiedad industrial

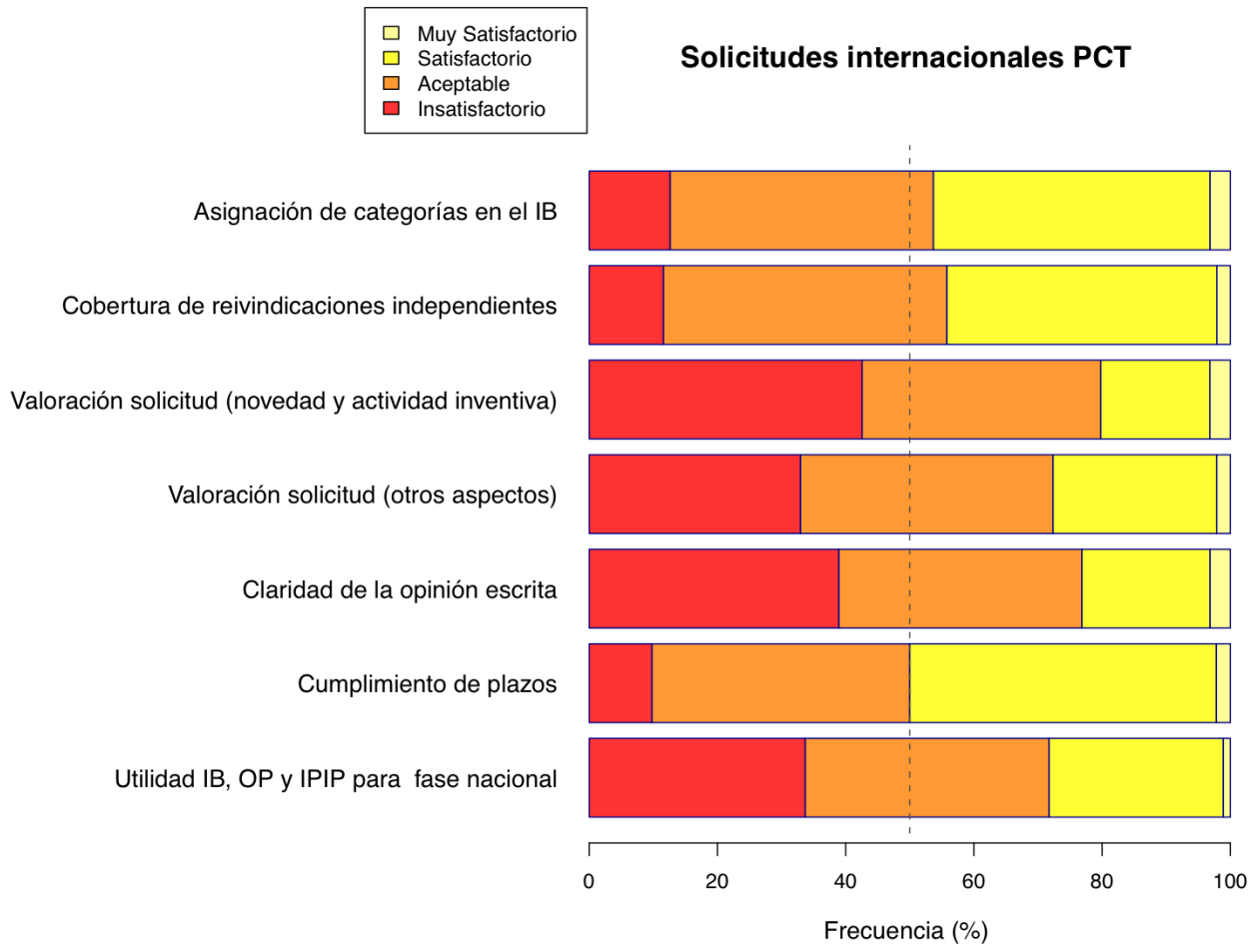
Aspectos		Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	Sin opinión
Solicitudes internacionales PCT	Asignación de categorías en el IB	12	39	41	3	28
	Cobertura de reivindicaciones independientes	11	42	40	2	28
	Valoración solicitud (novedad y actividad inventiva)	40	35	16	3	29
	Valoración solicitud (otros aspectos)	31	37	24	2	29
	Claridad de la opinión escrita	37	36	19	3	28
	Cumplimiento de plazos	9	37	44	2	31
	Utilidad IB, OP y IPIP para fase nacional	31	35	25	1	31
Solicitudes de Patentes nacionales	Asignación de categorías en IET	20	45	37	3	18
	Cobertura de reivindicaciones independientes	11	47	43	2	20
	Valoración solicitud (novedad y actividad inventiva)	42	39	19	2	21
	Valoración solicitud (otros aspectos)	31	43	29	2	18
	Claridad de la opinión escrita	33	48	21	3	18
	Cumplimiento de plazos	33	47	24	3	16
	Tratamiento de oposiciones presentadas	28	51	18	2	24
Solicitudes de Signos Distintivos	Información sobre defectos en examen de forma	18	41	50	8	6
	Información sobre defectos en examen de fondo	33	44	36	3	7
	Información sobre oposiciones de terceros	18	42	50	5	8
	Argumentación en resolución del expediente	56	35	25	2	5
	Plazo entre presentación y resolución	10	43	59	6	5
	Información para oposición a solicitudes posteriores	33	39	40	3	8
	Plazo tramite de renovación del Signo distintivo	12	45	56	5	5
	Resolución renovación de signos distintivos	6	35	70	7	5
Solicitudes de Diseños Industriales	Información sobre defectos en examen de forma/oficio	17	40	42	4	20
	Plazo entre presentación y resolución	2	41	50	14	16
	Argumentación en resolución sobre oposiciones	28	42	19	3	31
	Plazo entre concesión y resolución oposiciones	7	42	37	4	33
	Plazo tramite renovación de diseños	4	41	54	6	18
	Claridad de las comunicaciones de diseños	10	50	40	3	20
Solicitudes de Modelos de Utilidad	información sobre defectos en examen formal/técnico	23	44	40	3	13
	Argumentación en resolución sobre oposiciones	25	44	34	3	17
	Plazo entre presentación y resolución	7	60	38	4	14

En esta tabla, se observa que las **altas frecuencia de satisfacción** ("satisfactorio" y "muy satisfactorio") se concentran esencialmente en los aspectos relacionados con el trámite de solicitud de **Signos Distintivos** y de **Diseños Industriales**. Por otra parte, destaca una importante insatisfacción con la *Valoración dada sobre la novedad y la actividad inventiva de la solicitud* (tanto en patentes nacionales como internacionales) y en la *Argumentación en la resolución del expediente* en Signos Distintivos.

Por último, señalar que las frecuencias altas de respuestas "sin opinión" se observan esencialmente en el conjunto de aspectos involucrados en el registro de **PCT** y en aspectos relacionados con las oposiciones en el registro de **Diseños Industriales**. La causa más probable a esta falta de respuestas es también en este contexto, el no uso de dichos servicios por una parte de los agentes.

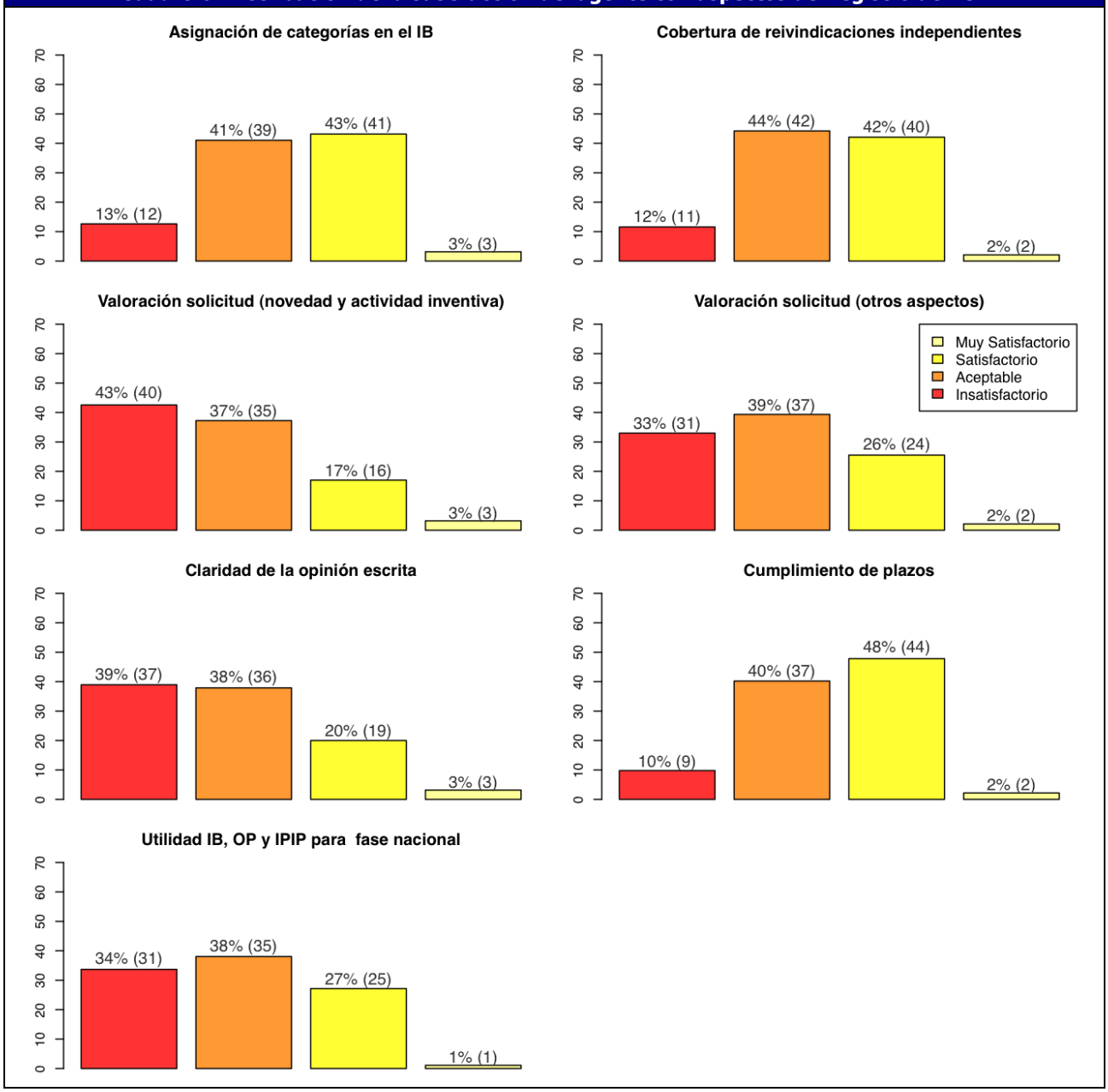
Los histogramas que aparecen en el **Cuadro 5** corresponden a las distribuciones de la satisfacción con los aspectos del servicio relacionados con el **registro de PCT**.

Cuadro 5: Distribución de la valoración de los aspectos del registro de PCT



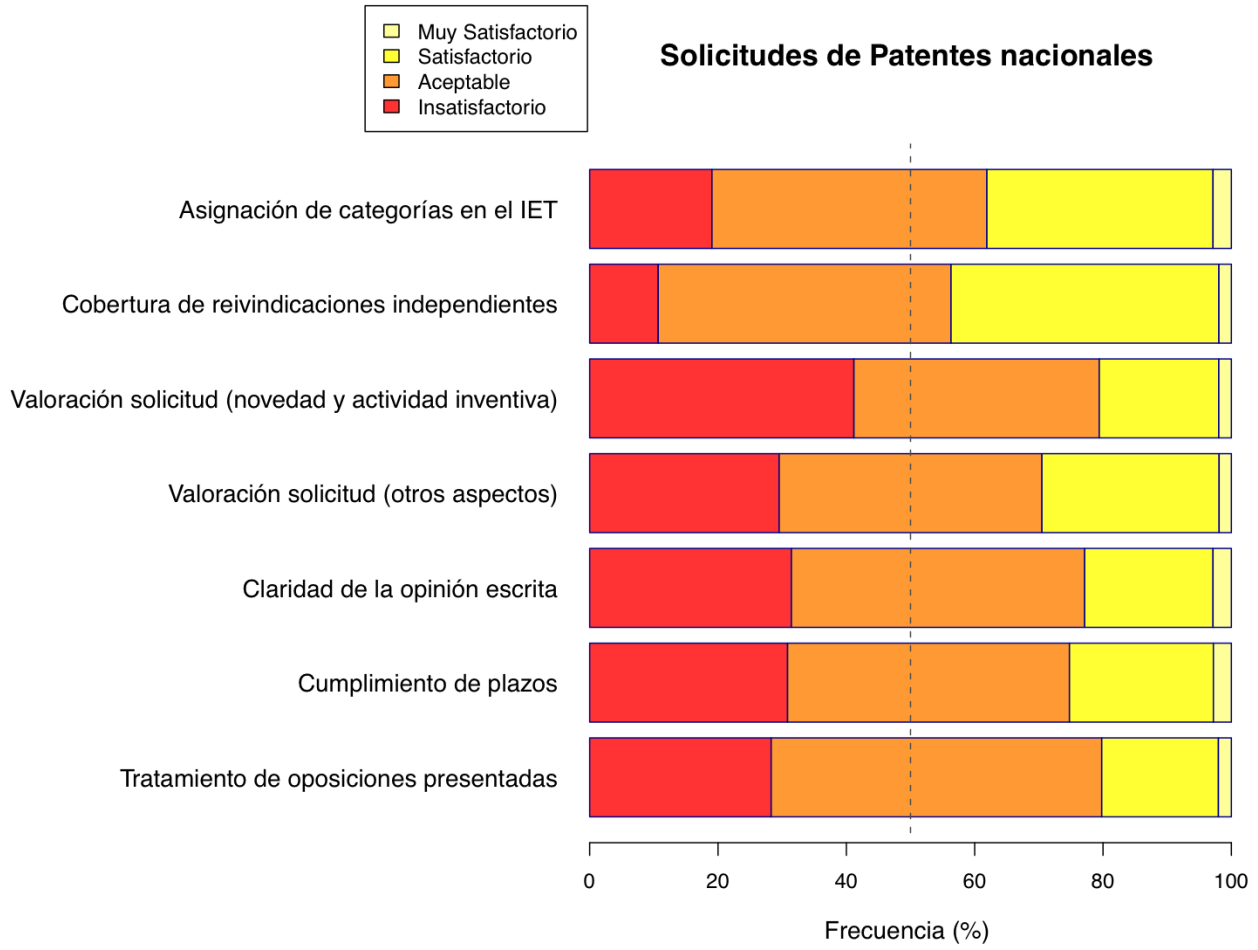
Para completar esta representación, en el **Cuadro 6** se presentan los histogramas en cada uno de los aspectos del servicio considerados en el registro de PCT. Aquí, se pueden distinguir dos patrones generales de distribución de la satisfacción: aspectos donde el agente suele estar conforme o satisfecho con la calidad del servicio como son la *Asignación de categorías*, *Cobertura de reivindicaciones* y especialmente el *Cumplimiento de los plazos*) y por otro lado, un segundo patrón en aspectos en los que predomina la aceptación e insatisfacción (*Valoración de la solicitud*, *Claridad de la opinión escrita* y *Utilidad del IBI, OP y IPIP para fase nacional*) .

Cuadro 6. Distribución de la satisfacción del agente con aspectos del registro de PCT

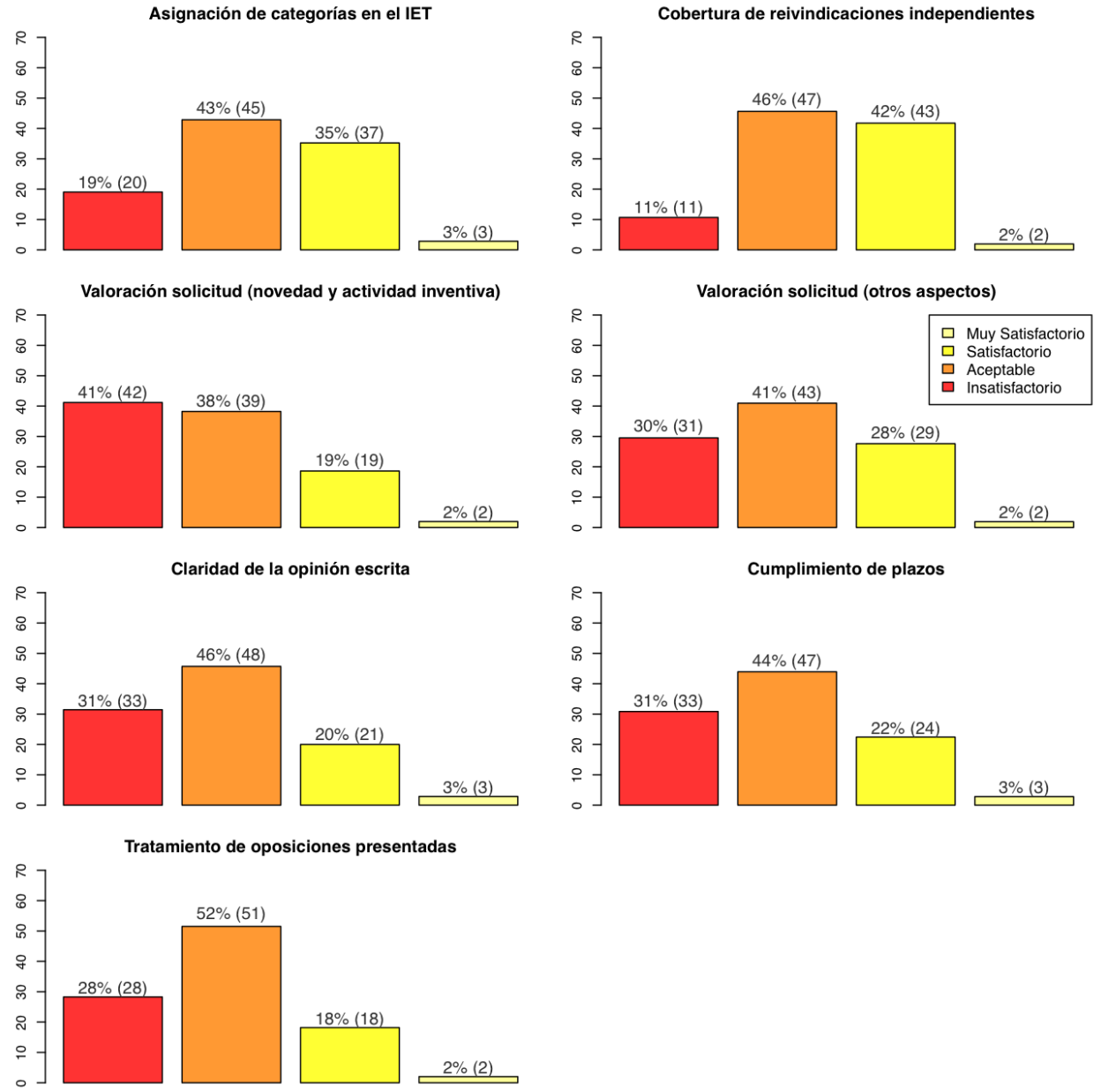


Respecto a los aspectos relacionados con **el servicio de registro de Patentes Nacionales** (histogramas del **Cuadros 7 y 8)**, la satisfacción del agente tiene una distribución análoga a lo observado en el caso del registro de PCT (ver **Cuadros 5 y 6**). Cabe sin embargo mencionar que, en este caso, el *Cumplimento de los plazos* no suele ser satisfactorio para el agente y que el *Tratamiento de oposiciones presentadas* tampoco suele recibir una buena valoración.

Cuadro 7: Distribución de la valoración de los aspectos del registro de Patentes Nacionales

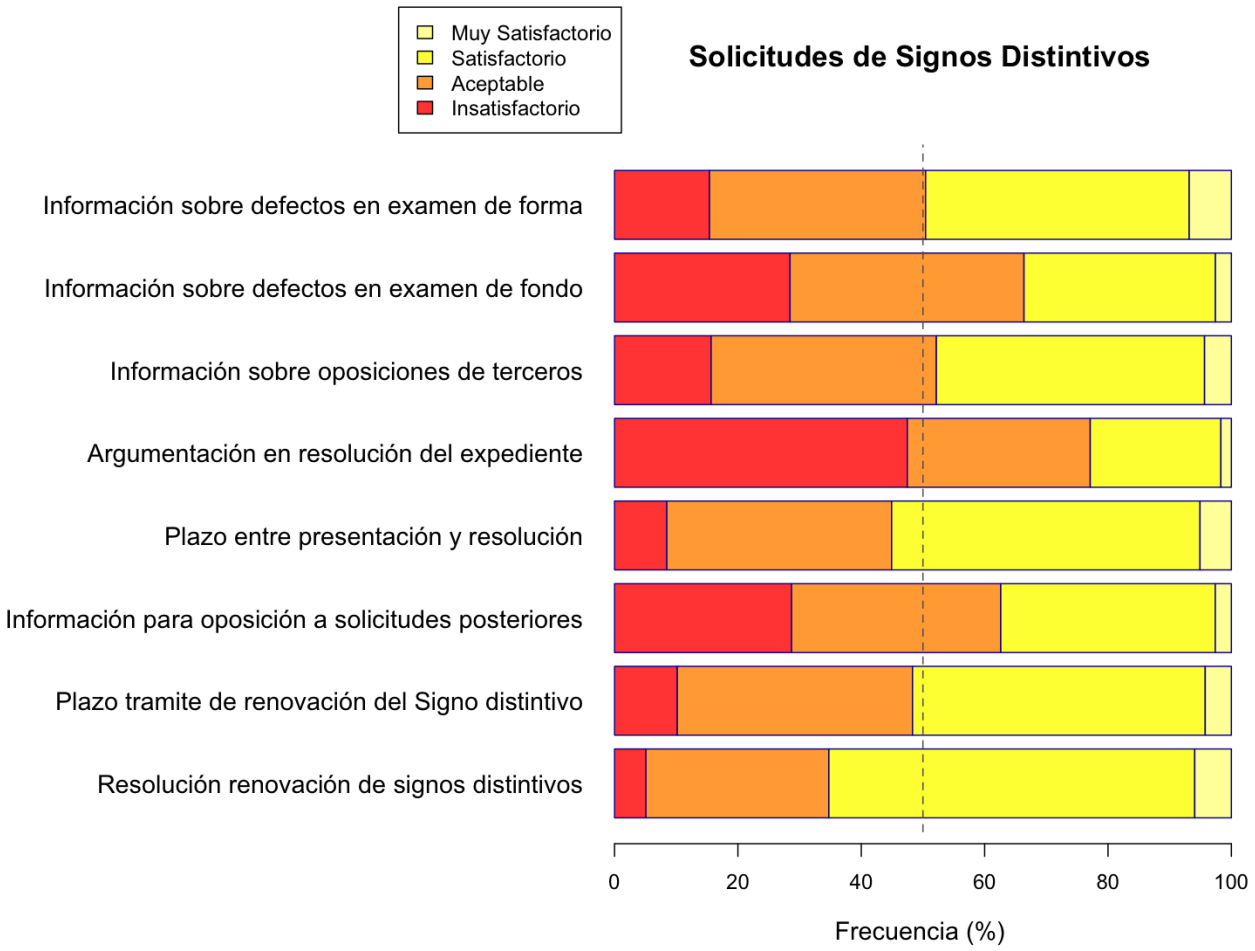


Cuadro 8. Distribución de la satisfacción del agente con aspectos del registro de Patentes Nacionales

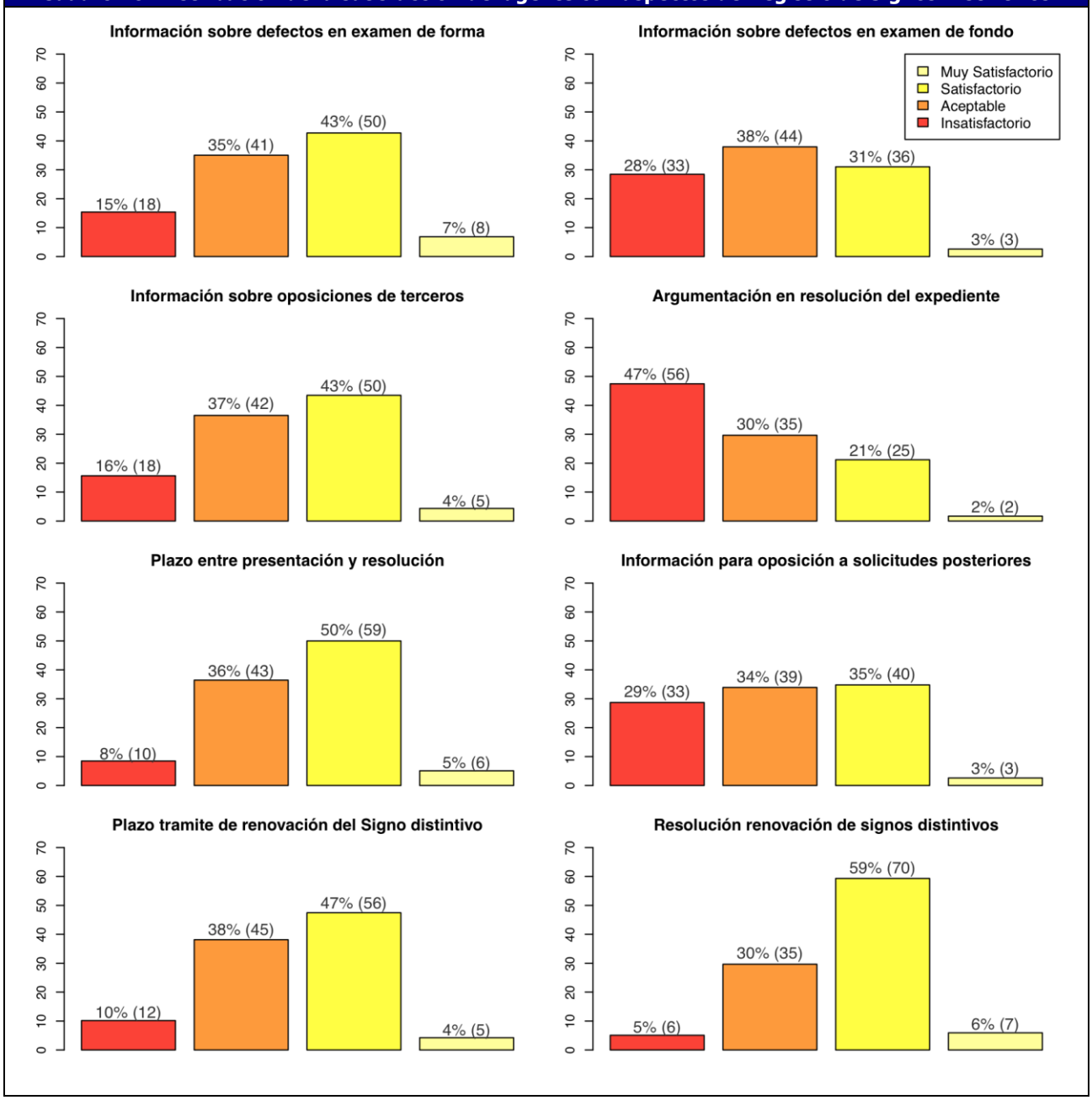


En general, el agente suele estar satisfecho con los aspectos del servicio vinculados al **registro de Signos Distintivos** (ver histogramas en **Cuadros 9 y 10)**. Las únicas excepciones a este patrón de satisfacción corresponden a la *Argumentación en la resolución del expediente*, donde domina la insatisfacción del agente, y la *Información sobre defectos en el examen de fondo* donde el agente suele expresar una simple conformidad con la calidad del servicio. También es mejorable, la búsqueda informática que se realiza para avisar con el fin de oponerse a solicitudes posteriores .

Cuadro 9: Distribución de la valoración de los aspectos del registro de Signos Distintivos

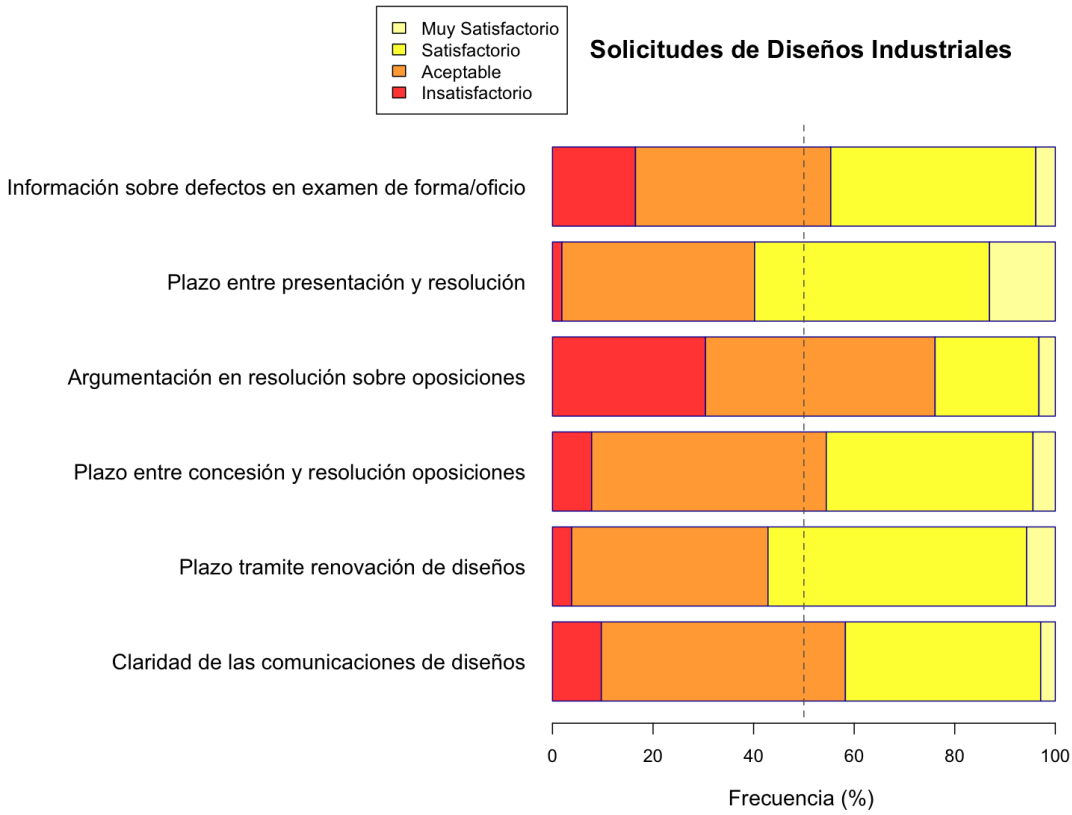


Cuadro 10. Distribución de la satisfacción del agente con aspectos del registro de Signos Distintivos

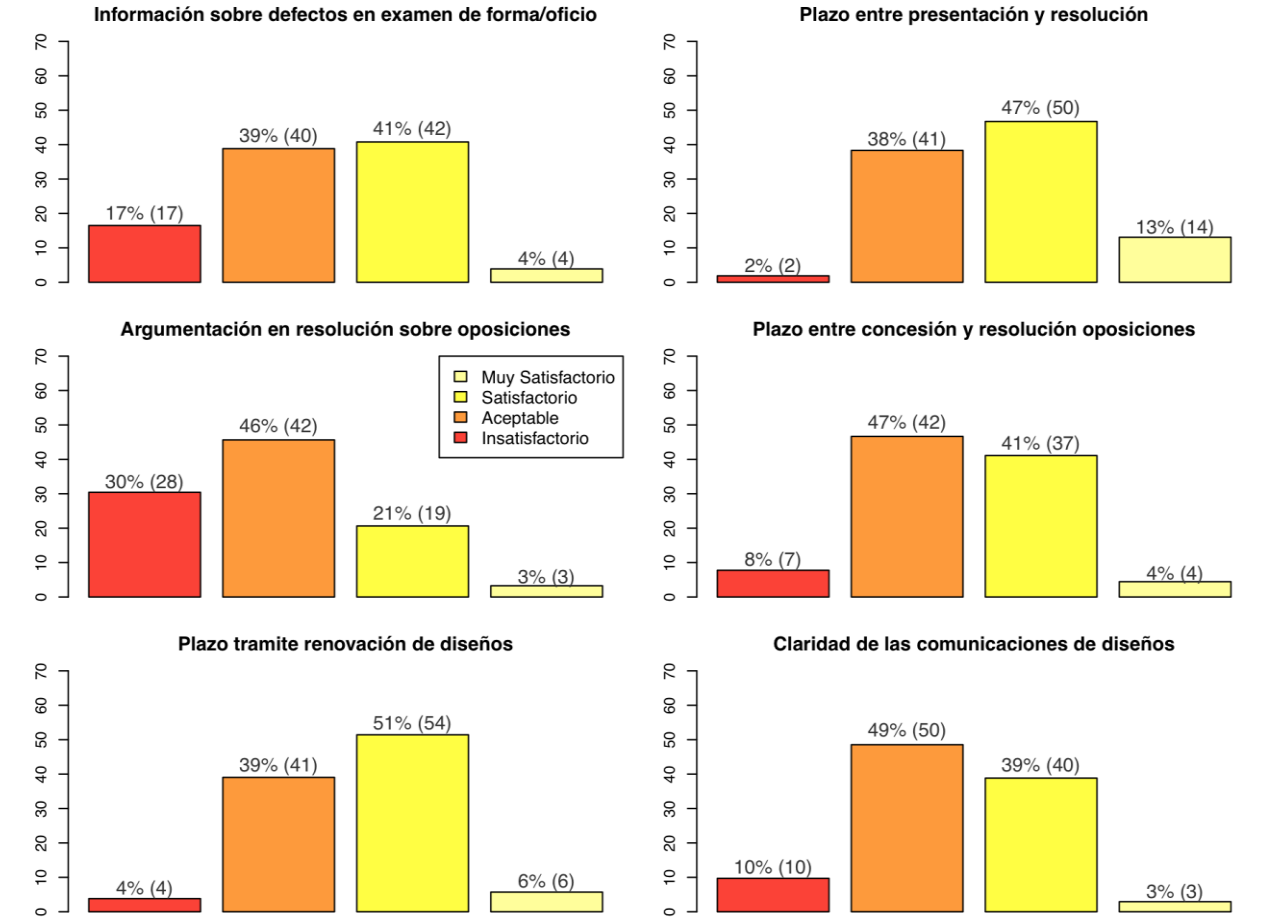


Los histogramas de los **Cuadro 11 y 12** describen la satisfacción del agente con aspectos del servicio relacionados al **registro de Diseños Industriales**. Los aspectos donde prevalece la satisfacción del agente de modo más claro es en el *Plazo entre la presentación y la resolución del expediente*, y el *Plazo del trámite de renovación del diseño.* En la *Información sobre defectos en examen de forma/oficio* y especialmente en la *Argumentación en resolución sobre oposiciones* existe un porcentaje de insatisfechos, mientras que en el *Plazo entre concesión y resolución oposiciones* y en *la claridad de las comunicaciones* predomina una simple conformidad con la calidad del servicio.

Cuadro 11: Distribución de la valoración de los aspectos del registro de Diseños Industriales

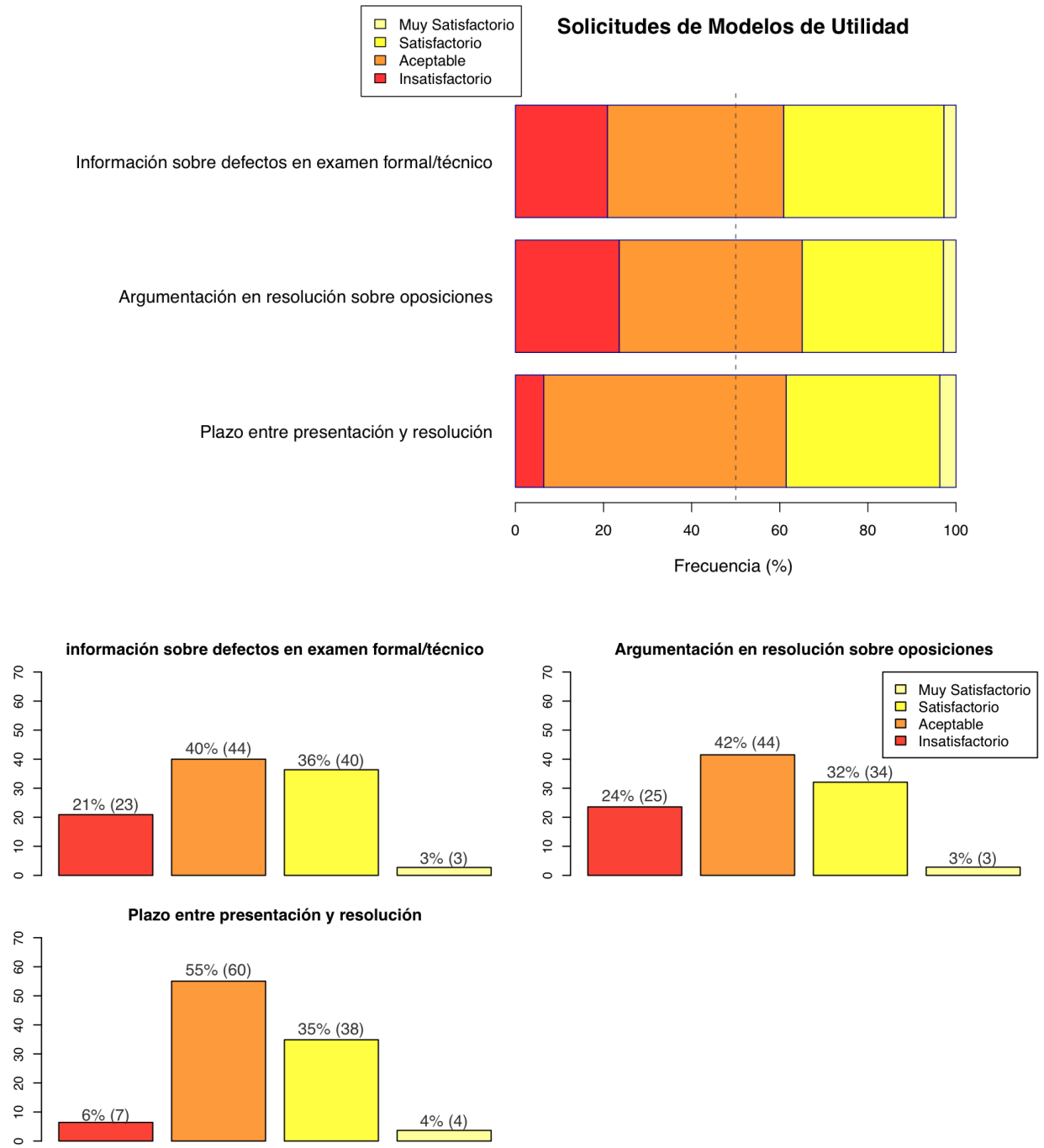


Cuadro 12. Distribución de la satisfacción del agente con aspectos del registro de Diseños Industriales



Para los tres aspectos vinculados al registro de **Modelos de Utilidad** (*Información sobre defectos en el examen formal/técnico*, *Argumentación en la resolución sobre oposiciones* y el *Plazo entre la presentación y la resolución del expediente*), el agente expresa en general su simple aceptación con un margen de mejora en particular en la argumentación y en la información sobre defectos (ver histogramas del **Cuadro 13)**.

Cuadro 13. Distribución de la satisfacción del agente con aspectos del registro de Modelos de Utilidad



En resumen, la opinión del agente acerca de los aspectos del servicio relacionados con el registro de la propiedad industrial, oscila entre la simple conformidad y la satisfacción. Los aspectos donde prevalece la insatisfacción del agente están vinculados principalmente a los aspectos más sensibles relacionados con la resolución del expediente.

Para completar estos resultados, se lleva a continuación un análisis multidimensional, cuyo objetivo es evaluar la relación de la satisfacción global en cada modalidad con los aspectos correspondientes del servicio en esa modalidad de propiedad industrial. Es decir, determinar en qué medida estos aspectos condicionan al agente en su percepción global del servicio en cada una de dichas modalidades.

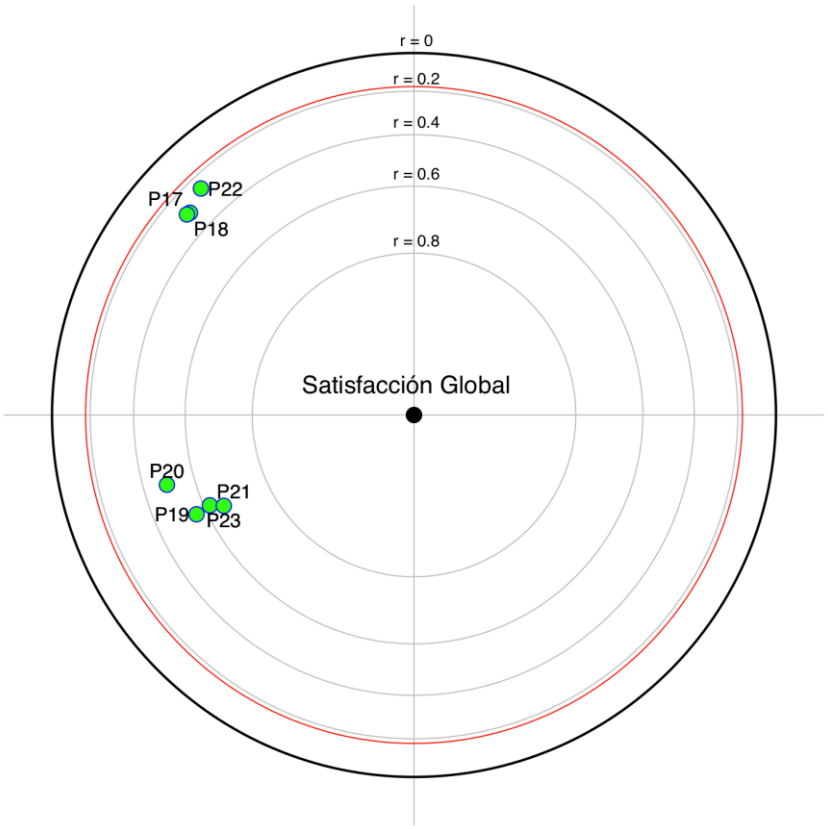
En el **Cuadro 14** aparece un gráfico de diana con los aspectos relacionados con el **registro de PCT**.
De este gráfico se deduce en particular, que todos los aspectos condicionan positivamente[2] la satisfacción global.

Los círculos concéntricos, identificados por los niveles del **coeficiente de correlación** (denotado por *r* en el gráfico) con el ítem central, indican en qué medida estos aspectos condicionan a la satisfacción global.

Se observa que la correlación de cada aspecto con la Satisfacción Global en PCT oscila entre un 20% y un 70%. Así por ejemplo, el aspecto *Utilidad del IB, OP y IPIP para la fase nacional* (ítem P23) condiciona en aproximadamente un 60% la Satisfacción Global del agente con el servicio prestado en PCT.

[2] Los ítems dentro del círculo rojo tienen una correlación significativa con el ítem central (nivel de confianza del 95%). Esta correlación es positiva si el ítem está en la mitad izquierda del disco. Es decir, que si un agente A valora mejor que otro agente B dicho item, entonces la satisfacción global del agente A tenderá a ser mejor que la del agente B.

Cuadro 14: Aspectos del servicio y la Satisfacción global en PCT



Importancia de los aspectos del servicio en PCT

Preguntas	Descripción	Importancia	Insatisfechos
P23	Utilidad IB, OP y IPIP para fase nacional	66%	34%
P21	Claridad de la opinión escrita	62%	39%
P19	Valoración solicitud (novedad y actividad inventiva)	56%	43%
P20	Valoración solicitud (otros aspectos)	50%	33%
P17	Asignación de categorías en el IB	30%	13%
P18	Cobertura de reivindicaciones independientes	30%	12%
P22	Cumplimiento de plazos	26%	10%

Además, las valoraciones de cada aspecto del servicio no son independientes entre sí. Así, por ejemplo, los agentes tienden a valorar de igual manera[3] los aspectos P19, P20, P21 y P23.

Para completar este gráfico, en la tabla del **Cuadro 14** se ordena cada aspecto del servicio prestado en PCT, en función del valor de su correlación con la Satisfacción Global. Esta correlación se puede interpretar como la *Importancia* (media) que otorga el agente a cada aspecto, en su valoración global del

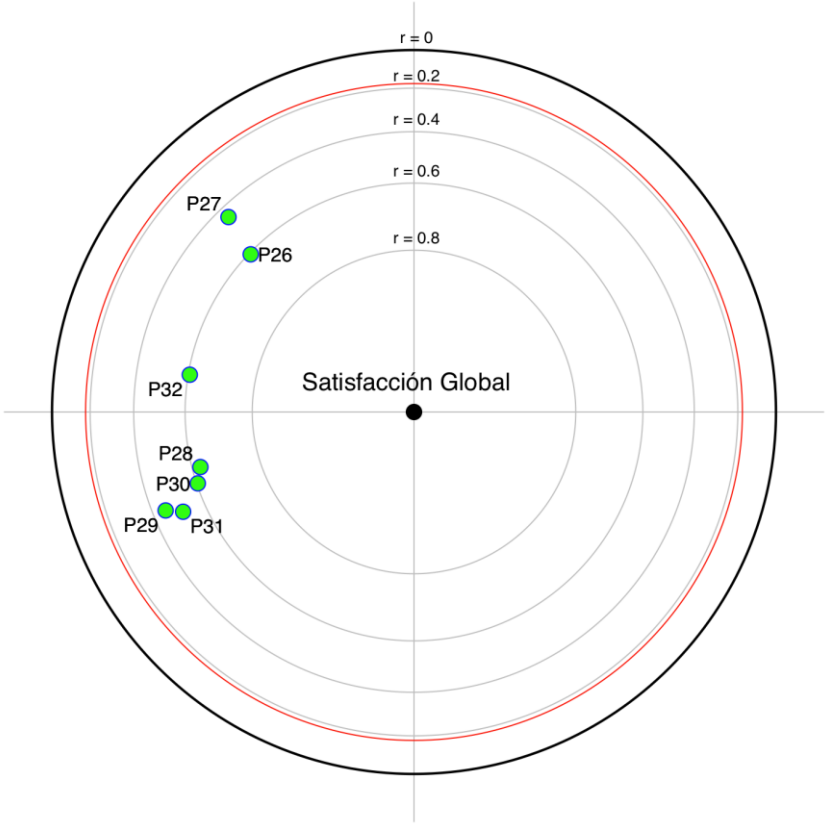
[3] Los ítems agrupados en la diana son muy correlados entre sí. En cambio, si dos grupos de ítems están alejados el uno del otro, hasta formar aproximadamente un ángulo recto, sendos grupos tienden a ser valorados de manera independiente.

servicio. En paralelo, se proporciona el porcentaje de agentes que valoraron el correspondiente aspecto del servicio como "insatisfactorio" en la última columna de la tabla.

En resumen, del Cuadro 14 se concluye que el agente, en su valoración global del **servicio PCT**, otorga mucha importancia a los aspectos vinculados a la opinión escrita (P19, P20, P21) y a la utilidad del IBI, OE (P23), aspectos que tiende a valorar de manera similar. Los aspectos más importantes para el agente son también, a su juicio, mejorables. Los aspectos sobre los que más se debe incidir son la claridad de la OE y la valoración de la novedad y actividad inventiva.

A continuación, se realiza un análisis multidimensional similar en los servicios relacionados con las demás modalidades de la propiedad industrial. Así, para los aspectos relacionados con el servicio de registro de **Patentes Nacionales** le corresponde las siguientes conclusiones sobre la base del **Cuadro 15**.

Cuadro 15: Aspectos del servicio y Satisfacción global en Patentes Nacionales



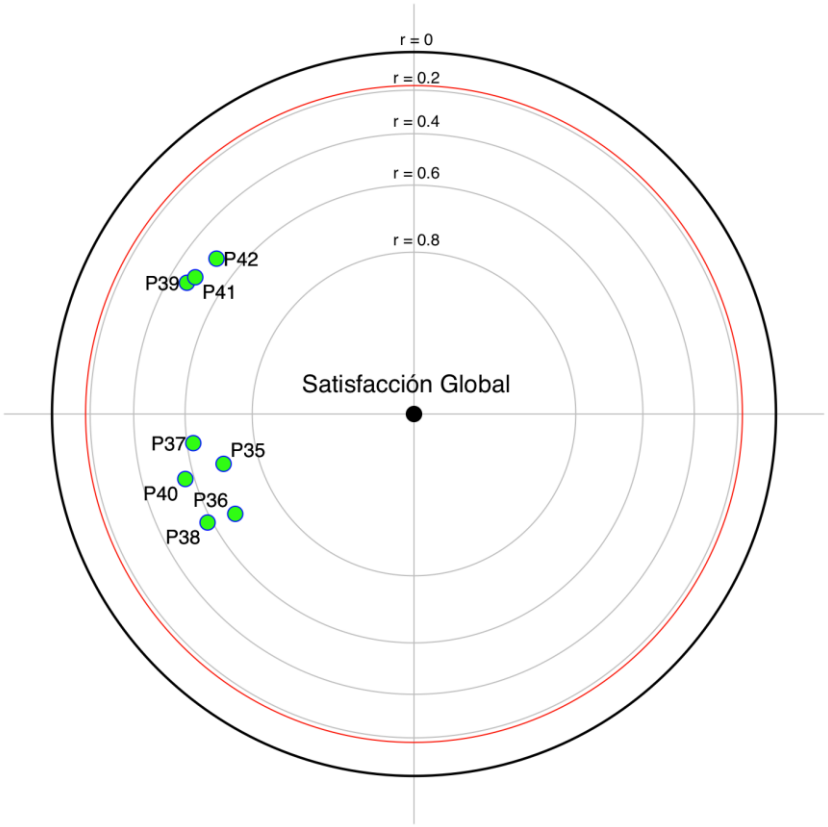
Importancia de los aspectos del servicio en Patente Nacionales

Preguntas	Descripción	Importancia	Insatisfechos
P28	Valoración solicitud (novedad y actividad inventiva)	63%	41%
P26	Asignación de categorías en el IB	61%	19%
P32	Tratamiento de oposiciones presentadas	61%	28%
P30	Claridad de la opinión escrita	60%	31%
P31	Cumplimiento de plazos	52%	31%
P29	Valoración solicitud (otros aspectos)	46%	30%
P27	Cobertura de reivindicaciones independientes	45%	11%

Del Cuadro 15, se concluye que el agente, en su valoración global del **servicio de registro de Patentes Nacionales**, otorga una importancia relativamente similar (correlación en una horquilla del 45% al 63%) al conjunto de aspectos vinculados a este servicio. Entre los aspectos que el agente considera más importantes, los que a su juicio pueden mejorar sustancialmente son la *Valoración de la solicitud (novedad y actividad inventiva*). También otorga importancia y capacidad de mejora a *Claridad de la opinión escrita*, *el Cumplimiento de plazos y el Tratamiento de oposiciones*.

El análisis multidimensional de los aspectos vinculados al registro de **Signos Distintivos** viene resumido en el **Cuadro 16** con la correspondiente conclusión dada a continuación.

Cuadro 16: Aspectos del servicio y Satisfacción global en Signos Distintivos



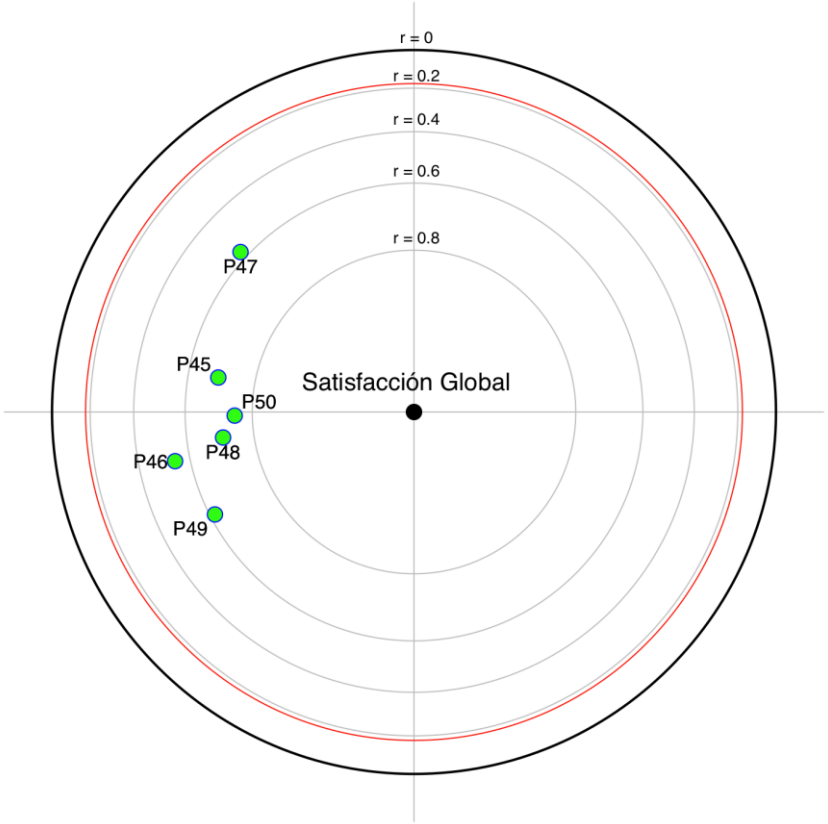
Importancia de los aspectos del servicio en Signos Distintivos

Preguntas	Descripción	Importancia	Insatisfechos
P35	Información sobre defectos en examen de forma	70%	15%
P36	Información sobre defectos en examen de fondo	68%	28%
P37	Información sobre oposiciones de terceros	62%	16%
P38	Argumentación en resolución del expediente	59%	47%
P40	Información para oposición a solicitudes post.	57%	29%
P42	Resolución renovación de signos distintivos	52%	05%
P41	Plazo tramite de renovación del Signo distintivo	49%	10%
P39	Plazo entre presentación y resolución	48%	08%

Del Cuadro 16, se concluye que el agente, en su valoración global del **servicio de registro de Signos Distintivos**, distingue claramente los aspectos vinculados a la renovación del signo y el plazo de resolución de los demás aspectos relacionados con la información y la argumentación en resolución. Sin embargo, otorga una importancia similar al conjunto de aspectos del servicio. Entre los aspectos que el agente considera más importantes, el que a su juicio merece una mejora sustancial es la *Argumentación en la resolución del expediente.* Y tras ella, la *Información sobre defectos de fondo* y la *Información para oposiciones a solicitudes posteriores.*

Para los aspectos vinculados al registro de **Diseños Industriales,** los resultados del análisis multidimensional vienen resumidos en el **Cuadro 17,** seguido de la correspondiente conclusión.

Cuadro 17: Aspectos del servicio y Satisfacción global en Diseños Industriales



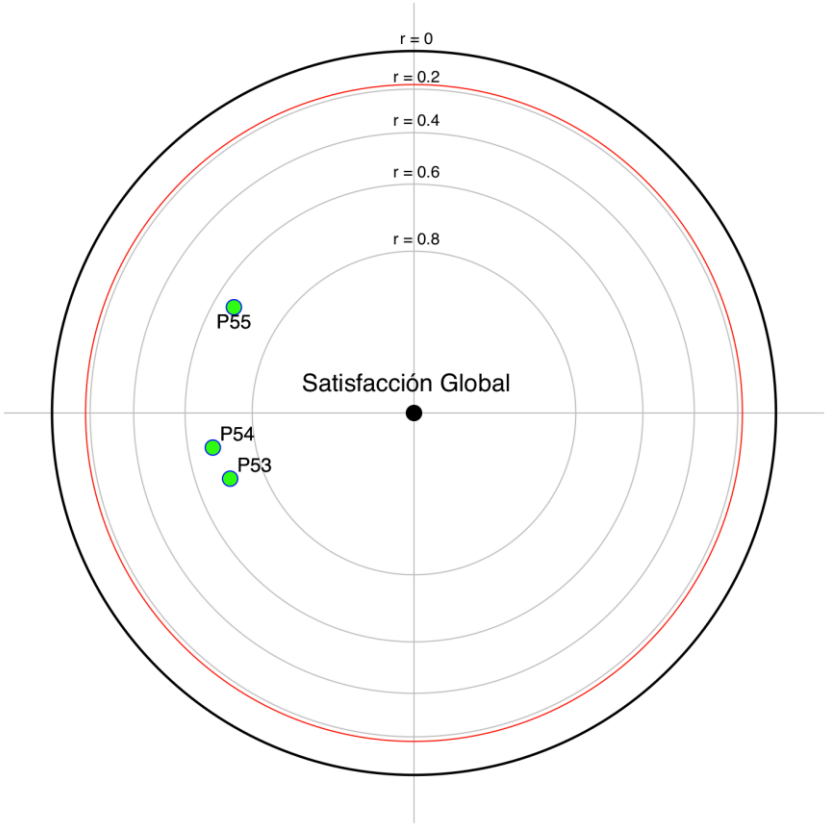
Importancia de los aspectos del servicio en Diseños Industriales

Preguntas	Descripción	Importancia	Insatisfechos
P50	Claridad de las comunicaciones de diseños	75%	10%
P48	Plazo entre concesión y resolución oposiciones	72%	08%
P45	Info. sobre defectos en examen de forma/oficio	70%	17%
P49	Plazo tramite renovación de diseños	62%	04%
P47	Argumentación en resolución sobre oposiciones	58%	30%
P46	Plazo entre presentación y resolución	55%	02%

Del Cuadro 17, se concluye que el agente, en su valoración global del **servicio de registro de Diseños Industriales**, otorga una importancia similar al conjunto de aspectos vinculados a este servicio. Entre los aspectos que el agente considera más importantes, el que a su juicio puede ser mejorado, es el de la *Información sobre defectos en el examen de forma/oficio* detectados en el expediente *y la Argumentación en resolución sobre oposiciones.*

Para los aspectos vinculados al registro de **Modelos de Utilidad,** los resultados del análisis multidimensional vienen resumidos en el **Cuadro 18** con la correspondiente conclusión dada a continuación.

Cuadro 18: Aspectos del servicio y Satisfacción global en Modelos de Utilidad



Importancia de los aspectos del servicio en Modelos de Utilidad

Preguntas	Descripción	Importancia	Insatisfechos
P53	Info. sobre defectos en examen formal/técnico	71%	21%
P54	Argumentación en resolución sobre oposiciones	68%	24%
P55	Plazo entre presentación y resolución	67%	06%

Del Cuadro 18, se concluye que el agente, en su valoración global del **servicio de registro de Modelos de Utilidad**, otorga una importancia muy similar a los tres aspectos vinculados a este servicio. Los aspectos que a su juicio pueden ser mejorados son la *Información sobre defectos en el examen de forma/oficio* detectados en el expediente y la *Argumentación en la resolución sobre oposiciones*.

5.2.3. Recursos Administrativos, Atención recibida y Sistema Alfa

Los aspectos descritos en la **Tabla 5** son aspectos transversales del servicio de registro y son relacionados con *Recursos Administrativos*, la *Accesibilidad y la Atención recibida*, así como con la *Implantación del Sistema Alfa*.

Tabla 5. Aspectos transversales del servicio de registro		
Preguntas		Descripción
Recursos	P58	Resoluciones de recurso de alzada
	P59	Plazo resolución de recursos
Accesibilidad y Atención recibida	P60	Horario de consulta con el personal
	P61	Accesibilidad al personal de tramitación
	P62	Atención recibida por parte del personal
Sistema Alfa	P65	Implantación del nuevo sistema Alfa

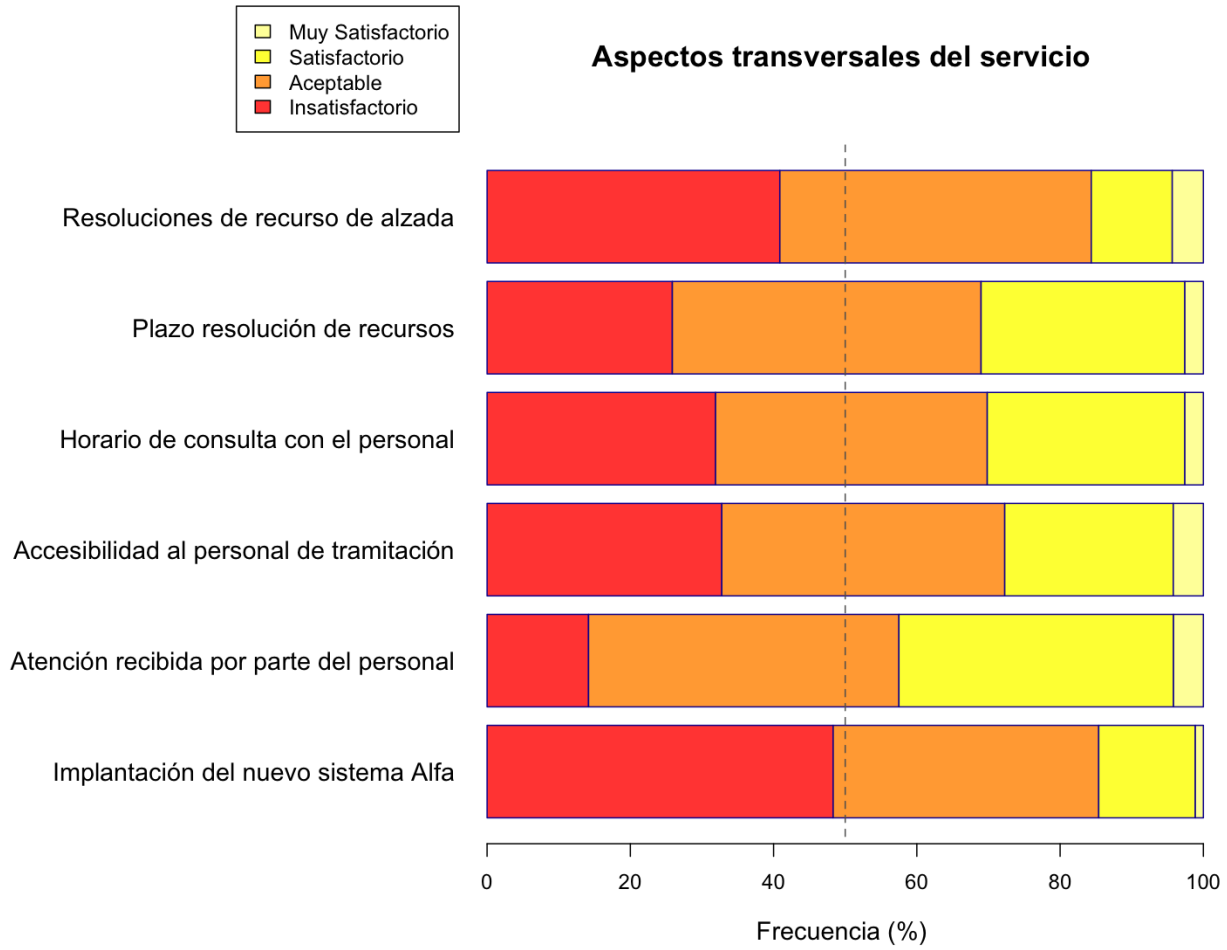
En la **Tabla 6**, se tabuló las frecuencias absolutas de los distintos grados de satisfacción del agente con cada uno de estos aspectos del servicio. Para complementar este análisis descriptivo, se da luego una representación gráfica de estos resultados mediante histogramas.

Tabla 6 : Distribución de la valoración en aspectos transversales del servicio de registro						
Aspectos		Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	Sin opinión
Recursos	Resoluciones de recurso de alzada	47	50	13	5	8
	Plazo resolución de recursos	30	50	33	3	7
Accesibilidad y Atención recibida	Horario de consulta con el personal	37	44	32	3	7
	Accesibilidad al personal de tramitación	39	47	28	5	4
	Atención recibida por parte del personal	17	52	46	5	3
Sistema Alfa	Implantación del nuevo sistema Alfa	43	33	12	1	34

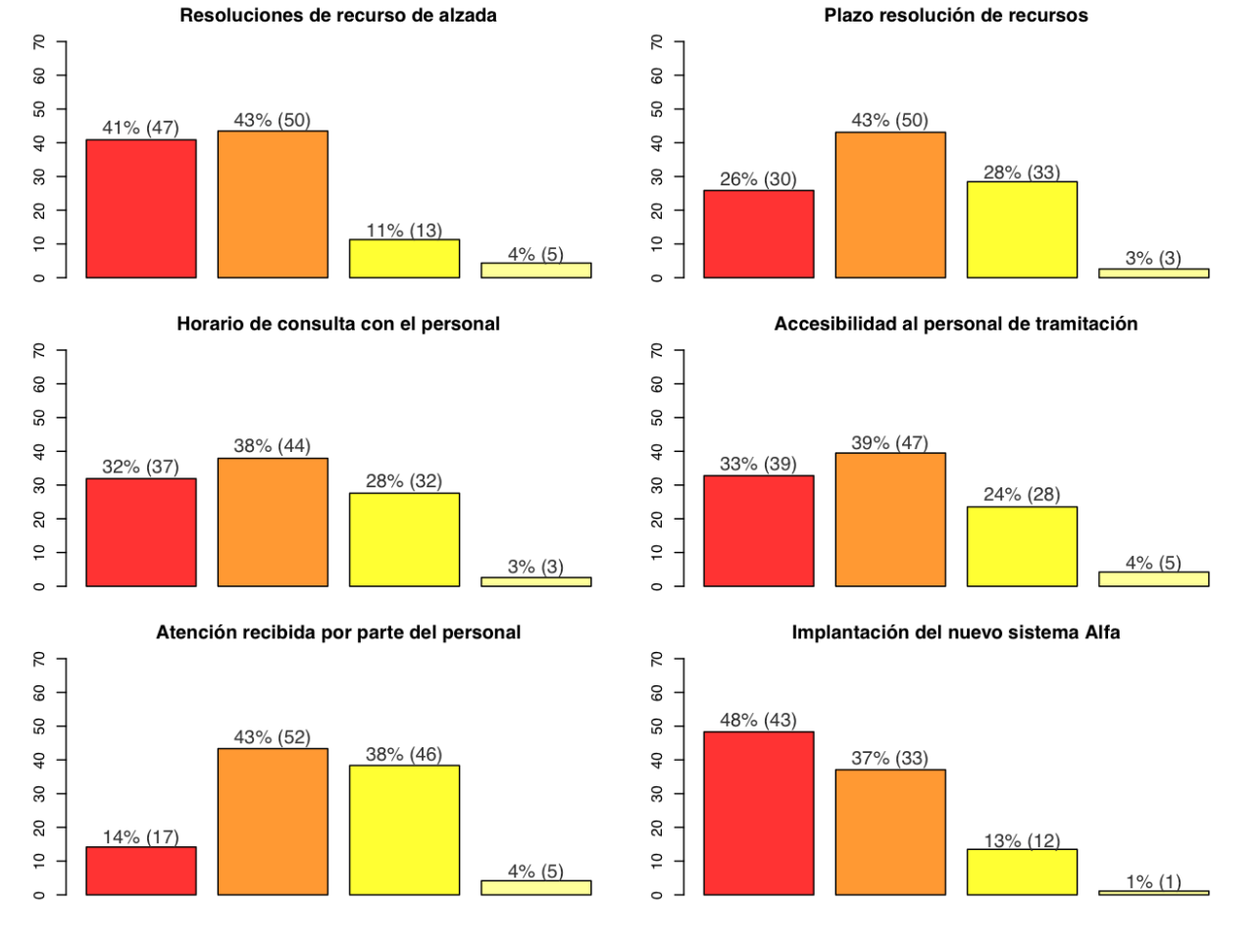
En esta última tabla, se observa que el aspecto que recibe la más **alta frecuencia de satisfacción** es la *Atención recibida por parte del personal* de la OEPM. Por otro lado, existe un porcentaje de insatisfacción con las *Resoluciones de recurso de alzada* y con la *Implantación del nuevo sistema Alfa*. Por último, señalar que las frecuencias altas de respuestas "sin opinión" se observan respecto a dicho sistema que por su nueva implantación, no habrá sido evaluado todavía por una proporción sustancial de agentes. Su nueva implantación y los problemas en una transición pueden explicar esta percepción.

Los histogramas que aparecen en los **Cuadros 19 y 20** corresponden a las distribuciones de la satisfacción con los aspectos del servicio indicados en la **Tabla 5**. En general, salvo en los casos citados de Alfa y en menor medida en Recursos, prevalece una simple conformidad del agente con la calidad del servicio, si bien la *accesibilidad al personal* y los *Horarios de consulta* tienen margen de mejora.

Cuadro 19: Distribución de la valoración de los aspectos transversales del servicio



Cuadro 20. Distribución de la satisfacción del agente con aspectos transversales del servicio



5.3. Enfoque 3. Opinión de los agentes sobre las preguntas abiertas

Mediante este enfoque se ha recogido una información muy útil sobre los puntos fuertes de la asistencia prestada y sobre posibles áreas de mejora, siempre teniendo en cuenta que la fuente de información es la propia percepción de los agentes.

Esta información se ha obtenido a través de las preguntas 16, 25, 34, 44, 52, 57, 63, 66, 67 y 68 del cuestionario a las que los agentes han contestado sin plantearles posibles respuestas previamente tipificadas.

Las respuestas textuales aportadas han sido tratadas y agrupadas mediante la **técnica de afinidad en elementos** de orden superior que pueden ser ya analizados con más comodidad.

No obstante, destacamos la aparición de una **gran variabilidad en las respuestas** de los agentes, de manera que aparecen muchas categorías de respuesta.

Pregunta 16. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la información y los servicios telemáticos suministrados por la OEPM?

Elementos agrupados	Nº	%
La tramitación telemática no funciona correctamente (tamaño archivos escaso, errores, falta de accesibilidad, visualización, errores con los DNI, no deja marcar "renovación total" de marcas y hay que hacerlo como "parcial", lentitud de carga, no acceso a documentos normales del expediente.	14	23.73%
Tasas IET: Imposibilidad de abrir el enlace a partir de las 14.00 h. Permitir pagar las tasas de patente nacional; informar más rápidamente sobre las tasas; que existiera una cuenta de cargo.	14	23.73%
Sitadex: incluir búsqueda por titular, trasvase de datos a alfa insatisfactorio, utilizar nomenclatura uniforme, muchas pantallas, modo carácter, debería poder visualizarse la información en una pantalla, anacrónico, obsoleto, poca fiabilidad de la información.	9	15,25%
OAMI: Hacer benchmarking de los servicios telemáticos de la OAMI que funcionan mucho mejor (rapidez, facilidad, fiabilidad)	5	8,47%
BOPI: Dificultad para comparar denominaciones de marcas de manera satisfactoria, las marcas se cortan de una pagina a otra, la etiqueta "imagen" estorba, fichero xml de estructura fija…	5	8,47%
Retrasos en la anotación de anualidades pagadas.	3	5,08%
Otros	2	3,39%
Total	**59**	**100%**

Pregunta 25. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora sobre el IBI y la OE y, en su caso, el IPIP, o en general sobre la tramitación en la OEPM del Proceso PCT?

Elementos agrupados	Nº	%
Falta de nitidez en la definición del problema planteado por el examinador, falta de conexión entre el objeto de la patente y el inconveniente comunicado.	5	33,33%
Formación de los examinadores: práctica de examen muy limitada, deberían emplear las directrices de la EPO	4	26,67%
La evaluación de la actividad inventiva es incorrecta	2	13,33%
Necesidad de búsquedas más exhaustivas, mostrar más documentos relevantes para las reivindicaciones independientes e incluir todas las reivindicaciones dependientes	1	6,67%
Implementar comunicaciones telemáticas	1	6,67%
Proceso muy satisfactorio	1	6,67%
Total	**15**	**100%**

Pregunta 34. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora sobre el IET y la OE y, en su caso, Examen previo o, en general, sobre el procedimiento de tramitación de patente nacional?

Elementos agrupados	Nº	%
Mayor claridad, exhaustividad y fundamentación	6	25%
Hay errores (desde la implantación de Alfa, se entra en examen de fondo cuando no procede, se retiran expedientes cuando no procede, información que se pierde, retrasos en la realización del examen formal… etc.)	4	16,67%
Examinadores: falta de criterios comunes, mejorar la comunicación y el acceso	4	16,67%
IET: que no se publique con la opinión escrita, que este disponible antes de los 12 meses (Debería existir la posibilidad de obtener el IET dentro del año de prioridad en caso de pagar la tasa del IET junto con la tasa de solicitud, pero sin el inconveniente de que se publique la solicitud antes de los 18 meses, que es lo que ocurre con la concesión acelerada (CAP).	2	8,33%
EPO: revisar directrices de examen, mejor fundamentación acotando párrafos y líneas	2	8,33%
CAP: No exigir mayor rigor en los requisitos formales, insatisfacción en la publicación anticipada	2	8,33%
Actividad inventiva: opinar por escrito, aceptar la altura inventiva por modificación de detalles de gran trascendencia	2	8,33%
Cumplir con el compromiso de agilizar plazos	1	4,17%
Deberíamos ser más proteccionistas	1	4,17%
Total	**24**	**100%**

Pregunta 44. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora en relación con el proceso de registro y mantenimiento de signos distintivos?

Elementos agrupados	Nº	%
Resolución de oposiciones: baja calidad, se emiten a partir de plantillas, argumentar mejor	18	43,90%
Examinadores: poca capacitación y armonización de criterios (cada examinador tiene uno), toman decisiones arbitrarias, solo citan artículos de la Ley pero no argumentan, respuestas poco coherentes, mayor accesibilidad	12	29,27%
Herramientas telemáticas: podría haber un sistema de alertas por mail, formularios más amigables (ejm. pegar electrónicamente un gráfico en el de oposición o en el de certificaciones…)	4	9,76%
Trato desigual particular agente (en contra del Agente)	2	4,8%
Otros	5	12,20%
Total	**41**	**100%**

Pregunta 52. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora en relación con el proceso de registro y protección de diseños industriales?

Elementos agrupados	Nº	%
Presentación telemática: límite de 5MB excesivamente pequeño, problemas con el tamaño de los dibujos, a veces no coge archivos del tamaño adecuado…)	3	42,86%
Mayor rapidez en las resoluciones de oposiciones y en las decisiones de renovación	2	28,57%
Escasa formación de los examinadores y resoluciones de expedientes de poca calidad que se emiten a partir de plantillas ya existentes	2	28,57%
Total	**7**	**100%**

Pregunta 57. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora en relación con el proceso de registro de modelos de utilidad?

Elementos agrupados	Nº	%
Armonización de criterios en el registro y valoración de los modelos de utilidad, no todos los examinadores aplican los mismos criterios, no está coordinado con el departamento de patentes y la aprobación o no del modelo depende más de la persona que del estado de la técnica	9	69.23%
Revisión de los plazos en la publicación de Modelos de Utilidad	2	15.38%
Mejorar la argumentación en la redacción de resoluciones de recursos	2	15.38%
Total	**13**	**100%**

Pregunta 63. ¿Tiene algún comentario o sugerencia relacionados con la accesibilidad y la atención recibida por parte del personal de la OEPM?		
Elementos agrupados	**Nº**	**%**
Dificultad en el contacto para resolver dudas, depende mucho del departamento, las personas de contacto suelen estar ausentes en muchas ocasiones. Además, el examinador del caso no es la persona que resuelve las consultas, se tendría que tener más facilidad para contactar con las personas responsables.	18	54.54%
Se da trato diferenciado a agentes y particulares, a los agentes casi no se les deja preguntar nada.	5	15.15%
Las motivaciones de los recursos no son claras, se deberían razonar más, se ven demasiado estándar.	4	12.12%
Buena atención telefónica.	2	6.06%
Servicio información general erróneo, no hay un criterio unificado en la respuesta, es totalmente subjetivo.	2	6.06%
Otros	2	6.06%
Total	**33**	**100%**

Pregunta 66. Aspectos que destacaría positivamente del servicio prestado por la OEPM		
Elementos agrupados	**Nº**	**%**
La oficina virtual: poder realizar todas las gestiones vía telemática, agilizar los trámites por Internet y minimizar las gestiones en la OEPM.	24	38.71%
La atención personal en las consultas que se les plantean.	17	27.42%
Se ve una clara vocación de mejorar en todos los servicios que presta.	5	8.06%
Las bases de datos cada vez son más completas: Sidatex, base de datos de interventores,..	3	4.84%
Rapidez	2	3.23%
Atención telefónica	2	3.23%
Política de reducción de tasas	2	3.23%
Todos	2	3.23%
Otros	5	8.06%
Total	**62**	**100%**

Pregunta 67. Aspectos que destacaría negativamente del servicio prestado por la OEPM		
Elementos agrupados	**Nº**	**%**
Fundamentación de las resoluciones: falta transparencia y claridad en los criterios, se debe mejorar las opiniones escritas, falta uniformidad de criterios	16	30.19%
Servicios telemáticos: problemas técnicos de la oficina virtual, problemas de cortes de funcionamiento y dificultad de ciertas transmisiones, falta formación del personal que debe usarlos.	11	20.75%
No se tiene en cuenta a los API	7	13.21%
Mejorar atención telefónica: horarios limitados de atención, y la información facilitada por algunos operadores.	6	11.32%
Actualizaciones pagos: demora en las actualizaciones, complejidad de los formularios, el plan Alfa implementado no tiene eficacia real	3	5.66%
Errores de implantación del sistema Alf	3	5.66%
Demora en las resoluciones de las patentes	2	3.77%
Total	**53**	**100%**

Pregunta 68. ¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional que desee señalar sobre el trabajo realizado en la OEPM, en relación con el registro y la protección de la propiedad industrial?		
Elementos agrupados	**Nº**	**%**
Armonizar los criterios de resolución y comunicar los cambios en los criterios de evaluación de las solicitudes por escrito	9	23.08%
Exigir representantes cualificados profesionalmente: se exige los mismos requisitos formales al simple representante que al agente API	7	17.95%
Tener en cuenta a los API, los agentes oficiales deberían ser vistos por la OEPM como sus auténticos representantes	5	12.82%
Flexibilidad para la concesión de patentes: que los examinadores puedan sugerir soluciones para poder concederlas si se cumplen las condiciones necesarias	4	10.26%
Mejorar accesibilidad para trámites de expedientes: ampliar el horario de consulta, acceso gratuito a los expedientes que tramita un agente, implantación de una base de datos de resoluciones.	4	10.26%
Facilidades de contacto con los responsables de información	3	7.69%
Mejorar trámites electrónicos: falta de información para la aceptación de documentos firmados electrónicamente	3	7.69%
Otros	4	10.26%
Total	**39**	**100%**

Debido a la atomización de las respuestas, al igual que en años anteriores, no es posible extraer conclusiones generalizadas. No obstante, puede extraerse información cualitativa de utilidad en forma de sugerencias y aspectos de mejora.

Las aspectos destacados en las respuestas obtenidas, coinciden básicamente con los de las preguntas cerradas: los agentes señalan la necesidad de armonizar criterios, mejorar la argumentación de resoluciones, la valoración de requisitos de patentabilidad, algunos plazos y la accesibilidad al personal. Por otro lado, los aspectos que destacan más positivamente son la atención recibida por el personal de la OEPM y la tramitación electrónica.

6. Conclusión General

Globalmente, el **agente de la propiedad industrial está conforme con el servicio prestado por la OEPM**. Además, no se detectó diferencias del grado de satisfacción global entre las distintas modalidades de la propiedad industrial. Lo cual, permite concluir que existe una cierta homogeneidad en la calidad del servicio prestado.

Los aspectos del servicio que generan más insatisfacción suelen estar vinculados al examen de fondo del expediente. Por ser determinantes en la resolución del expediente, son aspectos más "sensibles" para los cuales la insatisfacción es de difícil interpretación. Sin embargo aspectos más formales como la *Claridad en la argumentación* o la *Información sobre defectos de forma/fondo detectados en el expediente,* son también aspectos del servicio importantes para el agente y merecen a su juicio ser mejorados. También destacar que, si bien el agente suele estar satisfecho o conforme con los plazos de tramitación, una proporción de más del 30% de estos agentes manifiesta su insatisfacción con el cumplimiento de los plazos en el registro de Patentes Nacionales.

Para finalizar, señalar que existe margen de mejora en aspectos relacionados con la información y que los servicios telemáticos son en general satisfactorios para el agente.

7. Anexos

ANEXO I:

CUESTIONARIO

Cuestionario de Satisfacción OEPM Agentes

El objetivo fundamental de esta encuesta es la obtención de información sobre la valoración, por parte de los agentes de la Propiedad Industrial, de los servicios prestados por la OEPM .

La encuesta consta de preguntas relacionadas con los siguientes aspectos del servicio:

I. Información y servicios telemáticos
II. Registro de la propiedad industrial en las distintas modalidades
    a. Solicitudes internacionales PCT
    b. Solicitudes de Patentes nacionales
    c. Solicitudes de Signos Distintivos
    d. Solicitudes de Diseños Industriales
    e. Solicitudes de Modelos de Utilidad
III. Recursos
IV. Accesibilidad y atención recibida
V. Aspectos Generales

La participación de los agentes usuarios de este servicio hace de estas encuestas una herramienta fundamental de mejora. Por ello, solicitamos su cooperación, no sólo respondiendo a las preguntas, sino también, haciéndolo de una manera franca y sincera. Muchas gracias de antemano por su colaboración.

La encuesta se llevará a cabo de forma absolutamente confidencial y cumplimentarla no le llevará más de 10 minutos.

El último trámite que realizó con la OEPM fue:

- hace menos de 1 mes
- entre 1 mes y 3 meses
- entre 3 meses y 6 meses
- entre 6 meses y 1 año
- hace más de 1 año

I. Información y servicios telemáticos

I.1 Información

1. Valor informativo de los contenidos de la página WEB de la OEPM.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

2. Satisfacción sobre los servicios de información presencial de la OEPM

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

3. Satisfacción sobre los servicios de información telefónica de la OEPM

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

4. Satisfacción sobre los servicios de información via email de la OEPM

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

5. Claridad de la información sobre las tasas correspondientes a cada trámite

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

I.2 Servicios Telemáticos

6. Consulta telemática a bases de datos de Signos Distintivos .

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

7. Consulta telemática a bases de datos de Invenciones.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

8. Consulta telemática a bases de datos de Diseños.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

9. Presentación telemática de la solicitud de registro de Patente nacional o Modelo de utilidad

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

10. Presentación telemática de la solicitud de registro de Signos distintivos.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

11. Presentación telemática de la solicitud de renovación de Signos distintivos.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

12. Presentación telemática de la solicitud de registro de Diseños industriales.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

13. Nivel de satisfacción sobre el BOPI

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

14. Consulta telemática del expediente

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

15. Pago telemático de las tasas

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

16. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la información y los servicios telemáticos suministrados por la OEPM?

II. Registro de la propiedad industrial en las distintas modalidades

II.1. Solicitudes internacionales PCT

II.1.1. Informe de Búsqueda Internacional

17. Asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

18. Documentos citados y su grado de cobertura de las reivindicaciones independientes.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.1.2. Opinión escrita de Patentabilidad y, en su caso, IPIP

19. Valoración dada sobre la novedad y actividad inventiva de su solicitud

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

20. Valoración dada sobre el resto de aspectos (por ej.: unidad de invención, defectos de forma y contenido, etc.)

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

21. Claridad de la opinión escrita, y en su caso, IPIC: claridad de las explicaciones, exhaustividad (desarrollo de todas las objeciones)

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.1.3. Aspectos generales del IBI y la OE y, en su caso, IPIP

22. Cumplimiento de plazos

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

23. Utilidad del informe de búsqueda, de la opinión escrita y el IPIP para entrar en la fase nacional

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

24. Indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de solicitudes internacionales PCT (La escala de puntuación es del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable).

	1	2	3	4	5
Grado de satisfacción					

25. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora sobre el IBI y la OE y, en su caso, el IPIP, o en general sobre la tramitación en la OEPM del Proceso PCT?

II.2. Solicitudes de patentes nacionales

II.2.1. Informe de Estado de la Técnica

26. Asignación de categorías X, Y y A en el informe.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

27. Documentos citados y su grado de cobertura de las reivindicaciones independientes.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.2.2. Opinión escrita de patentabilidad y, en su caso, examen previo.

28. Valoración dada sobre la novedad y actividad inventiva de su solicitud

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

29. Valoración dada sobre el resto de aspectos (por ej.: unidad de invención, defectos de forma y contenido, etc.)

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

30. Claridad de la opinión escrita; claridad de las explicaciones, exhaustividad (desarrollo de todas las objeciones)

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.2.3. Aspectos generales del IET, la OE y, en su caso, Examen Previo

31. Cumplimiento de plazos

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

32. Indique su nivel de satisfacción con el tratamiento dado por la OEPM a las oposiciones presentadas (por ej.: Se trasladaron oportunamente, se han tenido en cuenta en la resolución del expediente,...)

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

33. Indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de patentes nacionales (La escala de puntuación es del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable).

	1	2	3	4	5
Grado de satisfacción					

34. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora sobre el IET y la OE y, en su caso, Examen previo o, en general, sobre el procedimiento de tramitación de patente nacional?

II.3. Registro de signos distintivos

II.3.1. Examen formal y de fondo de la solicitud

Nota Aclaratoria: En el examen de licitud se comprueba si la solicitud presentada es contraria al orden público o las buenas costumbres (Art.13 Reglamento LM)

35. En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar defectos detectados en el examen de forma y licitud de su solicitud.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

36. En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar una prohibición absoluta o un defecto de clasificación detectados en el examen de fondo de su solicitud.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

37. En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM en relación a oposiciones presentadas por parte de terceros.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.3.2. Resolución del expediente

38. Por favor, indique su nivel de satisfacción con la argumentación en la resolución del expediente

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

39. Indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.3.3. Protección y renovación del Signo Distintivo

40. Indique su satisfacción con la búsqueda informática que realiza la OEPM para avisarle sobre solicitudes posteriores con la finalidad de que pueda oponerse a su registro.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

41. Indique su nivel de satisfacción con el tiempo de tramitación de las renovaciones de signos distintivos.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

42. Indique su nivel de satisfacción con la resolución de Renovación de Signos distintivos.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

43. Indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de signos distintivos (La escala de puntuación es del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable).

	1	2	3	4	5
Grado de satisfacción					

44. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora en relación con el proceso de registro y mantenimiento de signos distintivos?

II.4. Solicitudes de Diseños Industriales

II.4.1. Presentación, examen de forma/oficio de la solicitud y concesión

45. En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar defectos detectados en el examen de forma/oficio de su solicitud.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

46. Indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.4.2. Oposición

47. En su caso, indique su nivel de satisfacción con la argumentación en la resolución de la OEPM sobre las oposiciones.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

48. En su caso, indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la publicación de la concesión hasta la publicación de la resolución de las oposiciones presentadas.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.4.3 Renovaciones de diseños

49. Indique su nivel de satisfacción con el tiempo de tramitación de las renovaciones de diseños.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.4.4 Otros aspectos

50. Claridad de las comunicaciones de diseños emitidas por la OEPM.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

51. Indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de diseño industrial (La escala de puntuación es del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable).

	1	2	3	4	5
Grado de satisfacción					

52. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora en relación con el proceso de registro y protección de diseños industriales?

II.5. Solicitudes de Modelos de Utilidad

II.5.1. Presentación y examen de formal y técnico de la solicitud

53. En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar defectos detectados en el examen de formal y técnico de su solicitud.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

II.5.2. Oposición y Resolución

54. En su caso, indique su nivel de satisfacción con la argumentación de la resolución de la OEPM sobre las oposiciones presentadas.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

55. Indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

56. Indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de modelos de utilidad (La escala de puntuación es del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable).

	1	2	3	4	5
Grado de satisfacción					

57. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora en relación con el proceso de registro de modelos de utilidad?

III. Recursos.

58. Indique su nivel de satisfacción con las resoluciones de recurso de alzada.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

59. Indique su nivel de satisfacción sobre el plazo de tiempo transcurrido entre la presentación del recurso y la notificación de su resolución.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

IV. Accesibilidad y atención recibida

60. Horario de consulta con el personal de la OEPM.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

61. Accesibilidad al personal encargado de la tramitación del expediente.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

62. Atención recibida por parte del personal de la OEPM.

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

63. ¿Tiene algún comentario o sugerencia relacionados con la accesibilidad y la atención recibida por parte del personal de la OEPM?

V. Aspectos Generales

64. En los próximos años ¿cómo espera que varíe su actividad, en cuanto a porcentaje de aumento o decremento respeto al 2010 de solicitudes de registro presentadas por usted?

MODALIDAD	2011	2012	2013
Solicitudes PCT			
Solicitudes Patente Nacional			
Solicitudes Signos Distintivos			
Solicitudes Diseños Industriales			
Solicitudes Modelos de Utilidad			
Solicitudes Patente Europea			

65. ¿Cual es su nivel de satisfacción sobre la implantación del nuevo sistema Alfa?

□ Muy Satisfactorio	□ Satisfactorio	□ Aceptable	□ Insatisfactorio	□ Sin opinión

66. Aspectos que destacaría positivamente del servicio prestado por la OEPM

67. Aspectos que destacaría negativamente del servicio prestado por la OEPM

68. ¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional que desee señalar sobre el trabajo realizado en la OEPM, en relación con el registro y la protección de la propiedad industrial?

ANEXO II:

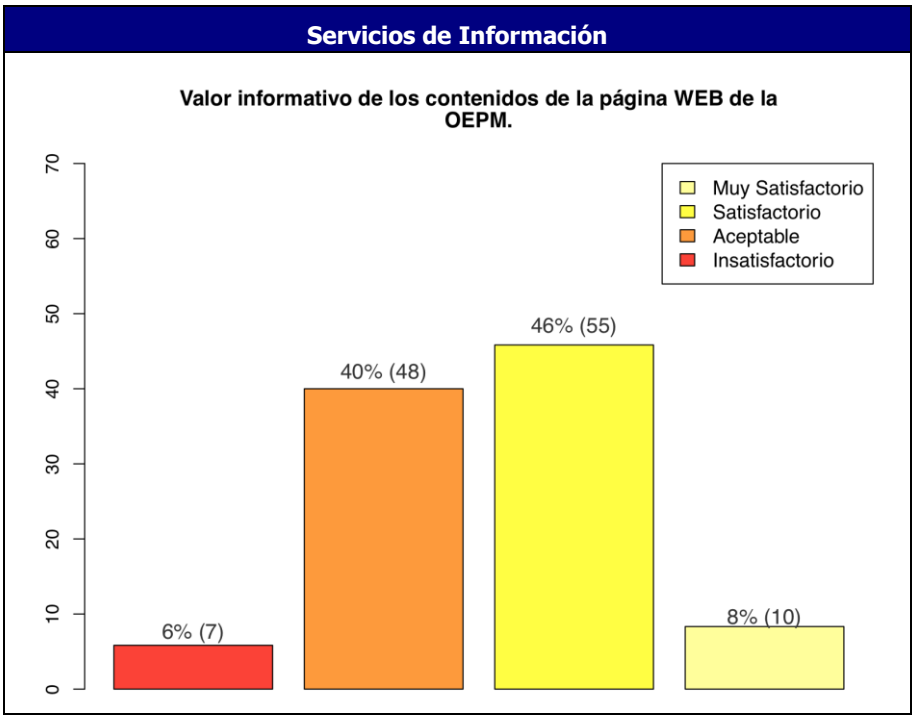
DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL AGENTE CON LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO

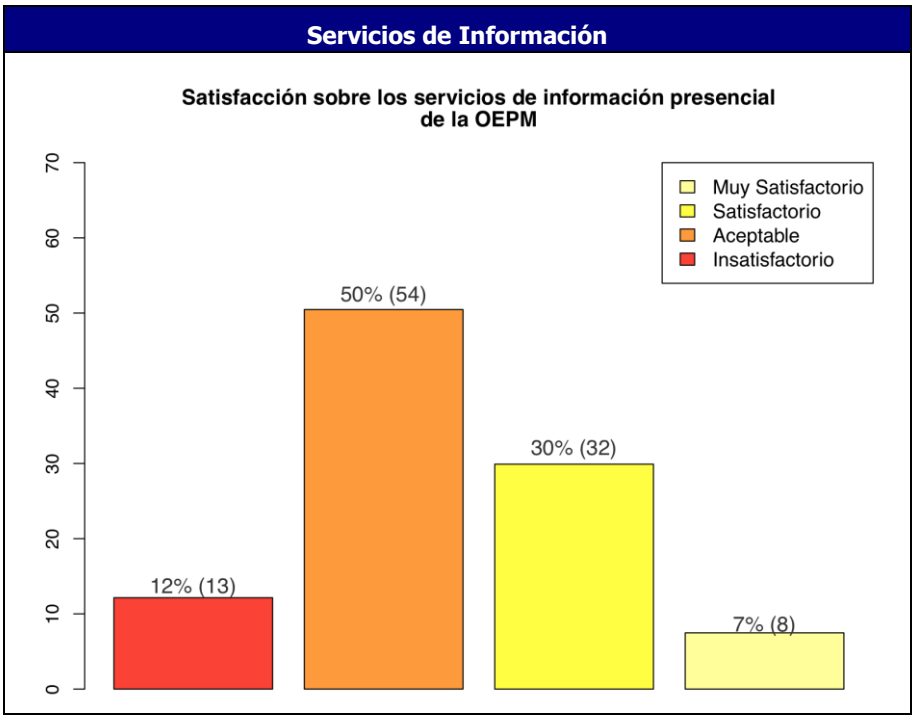
DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL AGENTE CON LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO DIAGRAMAS DE DENSIDADES

En los histogramas siguientes, se describe la distribución de la valoración de cada uno de los aspectos del servicio.

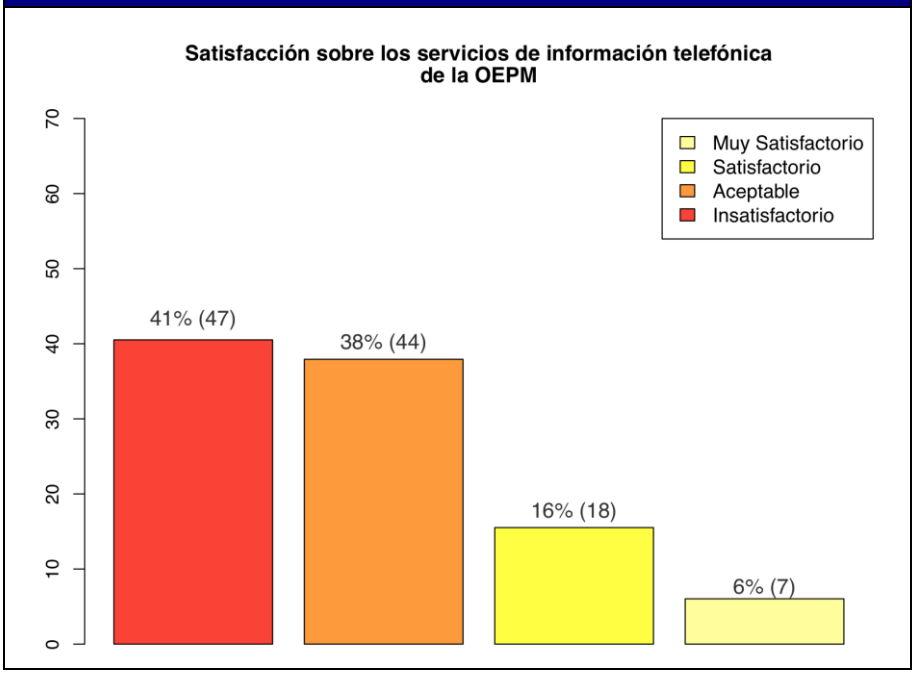
Las barras coloreadas (del rojo al amarillo claro) del histograma corresponden a los distintos grados de satisfacción que pueden leerse en la leyenda del gráfico. La altura de cada barra es proporcional al porcentaje de respuestas observadas en el correspondiente grado de satisfacción.

Para facilitar la lectura del gráfico, las respuestas "sin opinión" no están contabilizadas en el cálculo de estos porcentajes. Sin embargo, para indicar la tasa de respuestas a las distintas preguntas del cuestionario se dan las frecuencias absolutas que aparecen entre paréntesis encima de cada barra.

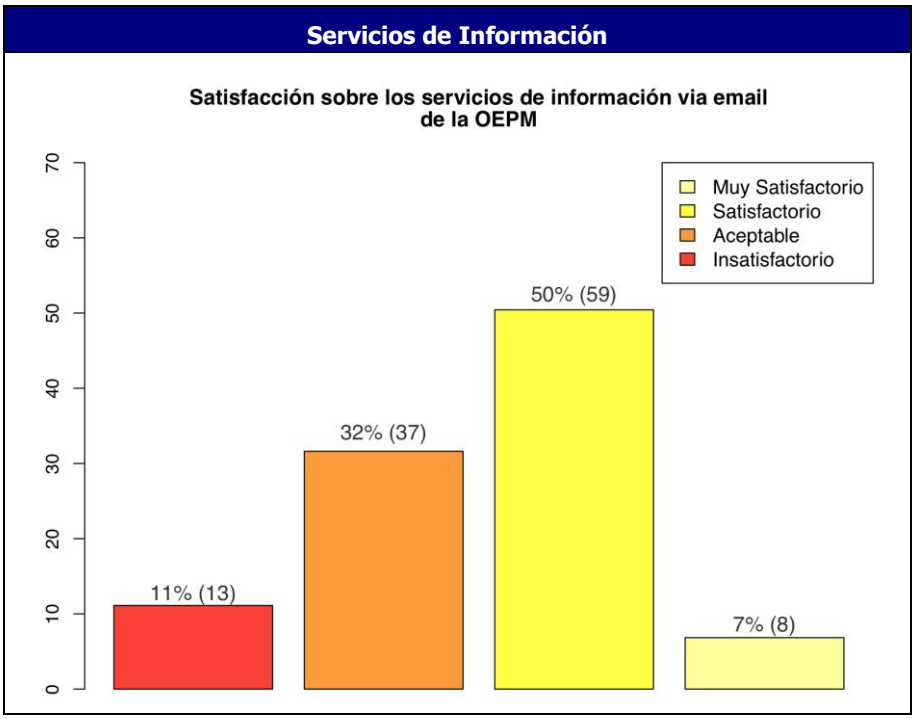

Servicios de Información
Valor informativo de los contenidos de la página WEB de la OEPM.
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
6% (7)
40% (48)
46% (55)
8% (10)
0
10
20
30
40
50
60
70

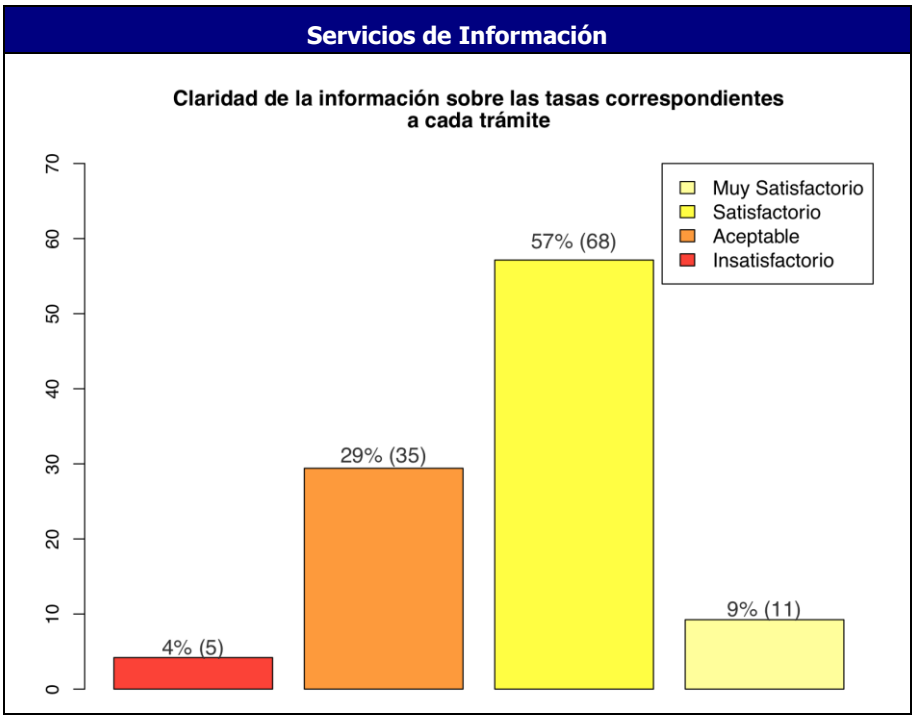

Servicios de Información
Satisfacción sobre los servicios de información presencial de la OEPM
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
12% (13)
50% (54)
30% (32)
7% (8)
0
10
20
30
40
50
60
70

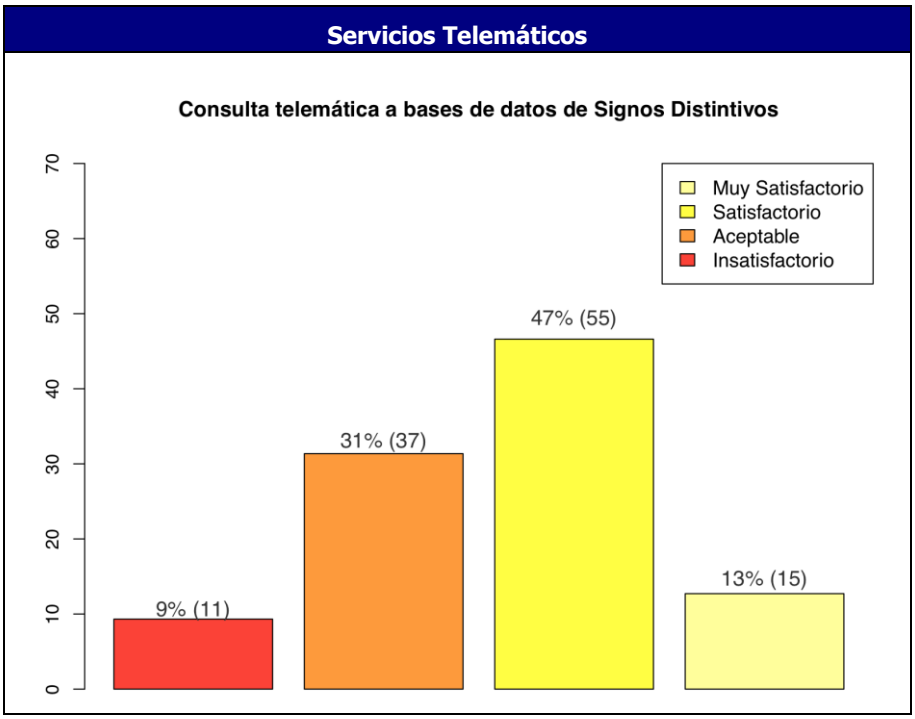
Servicios de Información

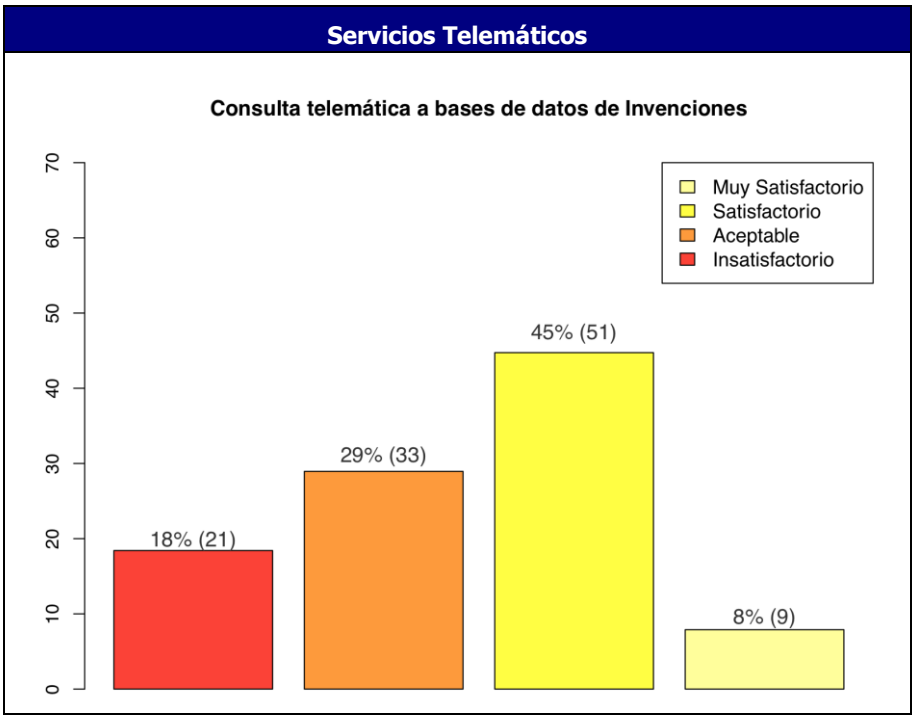


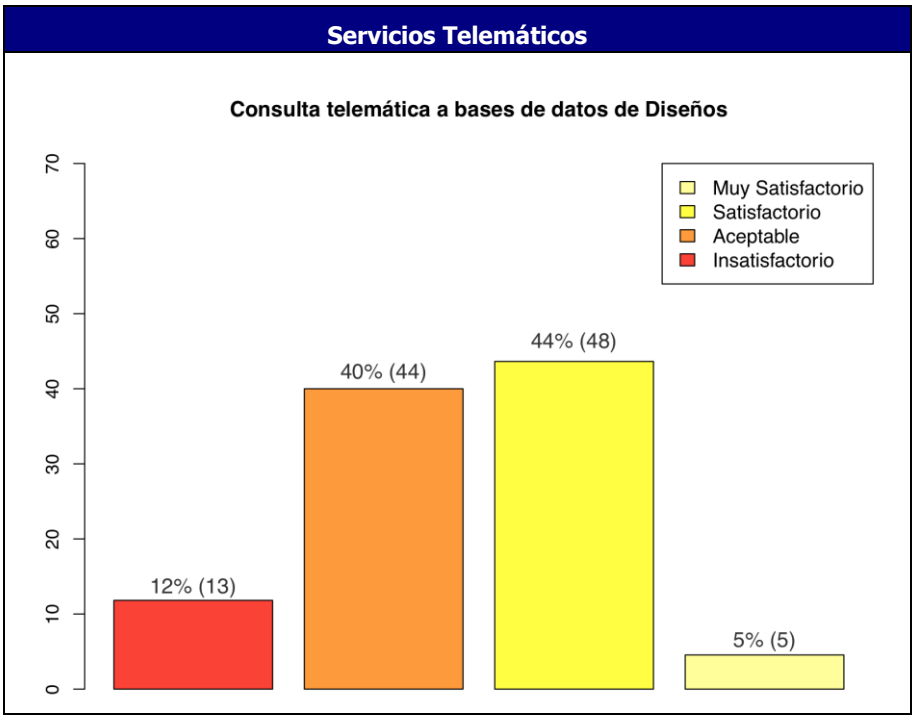
Servicios de Información

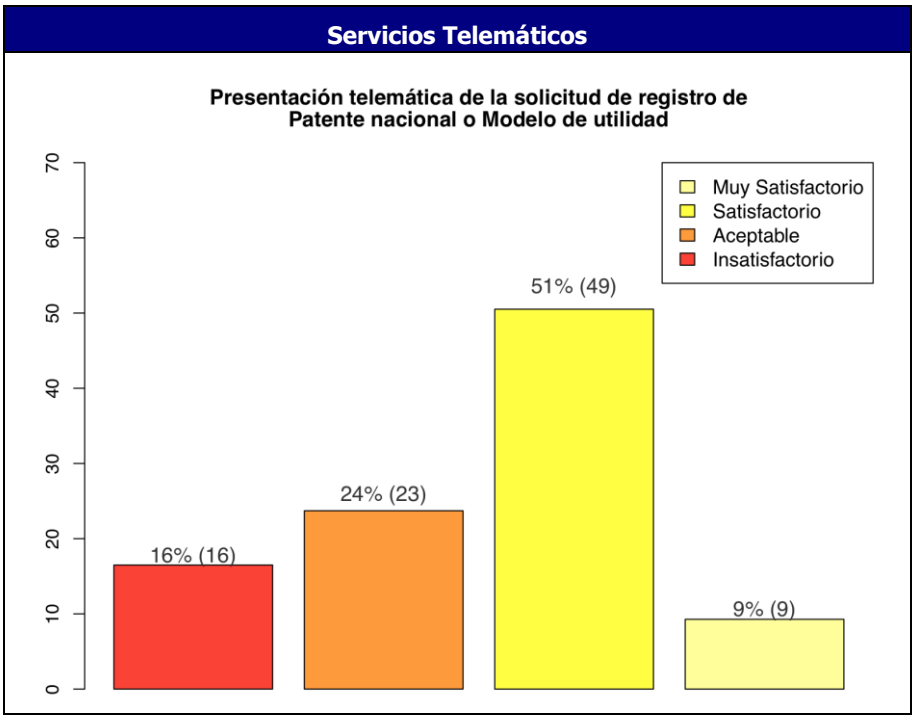


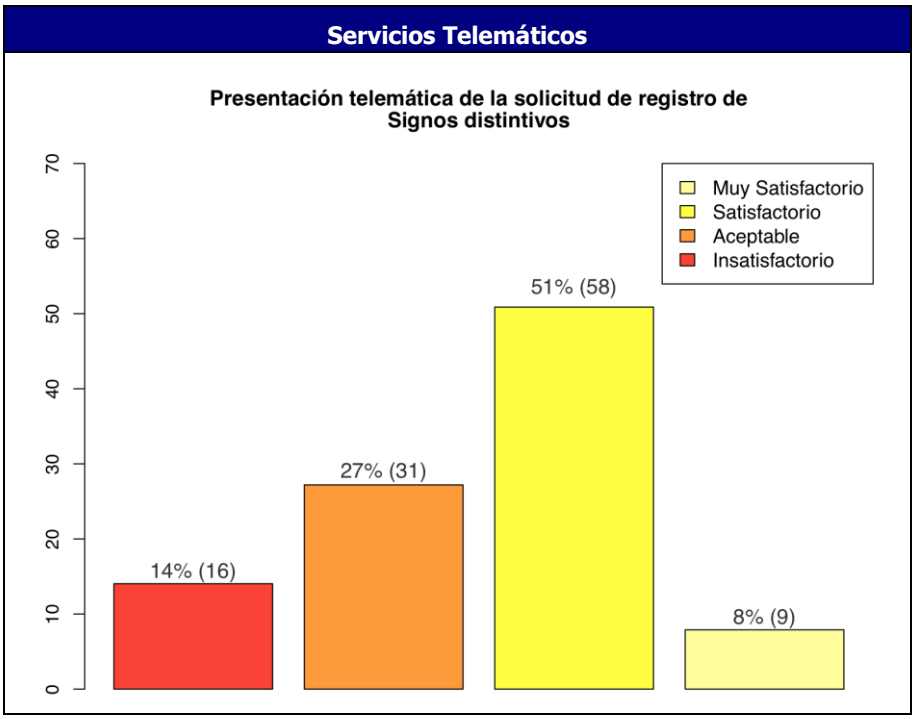

Servicios de Información
Claridad de la información sobre las tasas correspondientes a cada trámite
0
10
20
30
40
50
60
70
4% (5)
29% (35)
57% (68)
9% (11)
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio

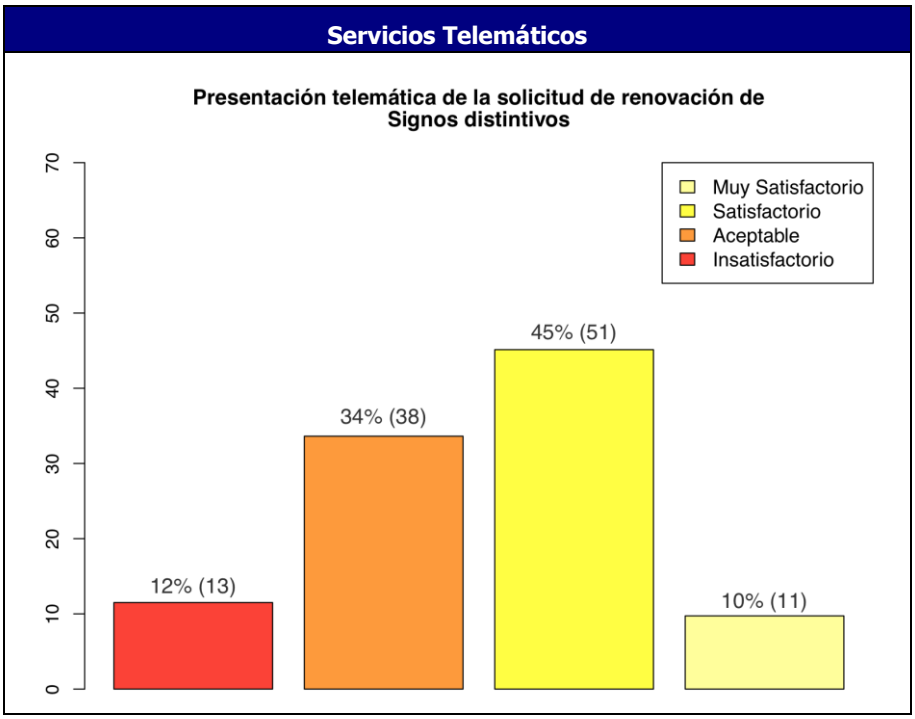

Servicios Telemáticos
Consulta telemática a bases de datos de Signos Distintivos
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
9% (11)
31% (37)
47% (55)
13% (15)
0
10
20
30
40
50
60
70


Servicios Telemáticos
Consulta telemática a bases de datos de Invenciones
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
18% (21)
29% (33)
45% (51)
8% (9)
0
10
20
30
40
50
60
70

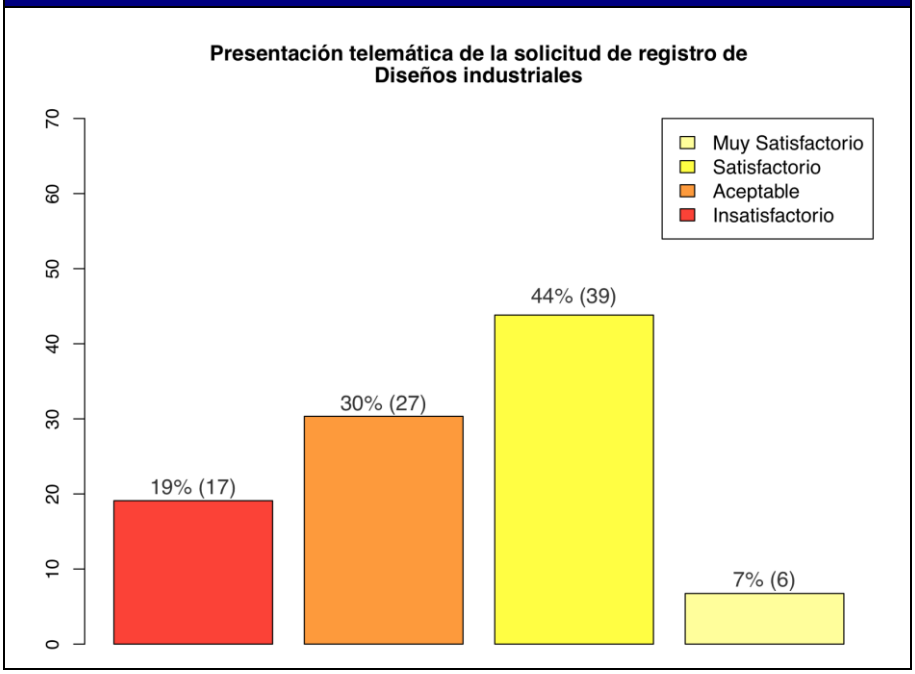

Servicios Telemáticos
Consulta telemática a bases de datos de Diseños
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
12% (13)
40% (44)
44% (48)
5% (5)
0
10
20
30
40
50
60
70


Servicios Telemáticos
Presentación telemática de la solicitud de registro de
Patente nacional o Modelo de utilidad
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
16% (16)
24% (23)
51% (49)
9% (9)
0
10
20
30
40
50
60
70

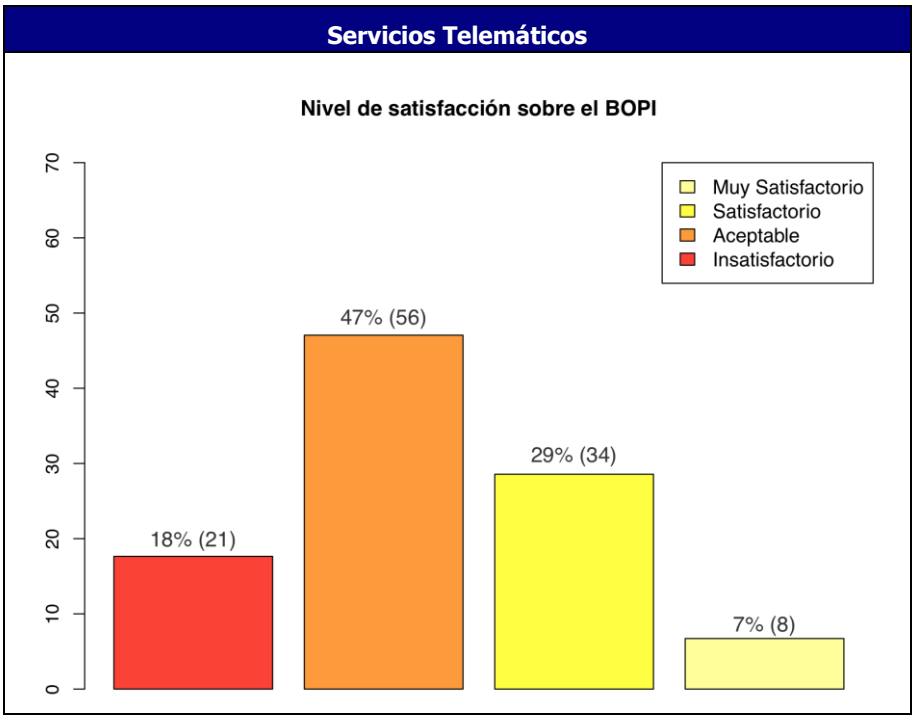

Servicios Telemáticos
Presentación telemática de la solicitud de registro de Signos distintivos
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
14% (16)
27% (31)
51% (58)
8% (9)
0
10
20
30
40
50
60
70

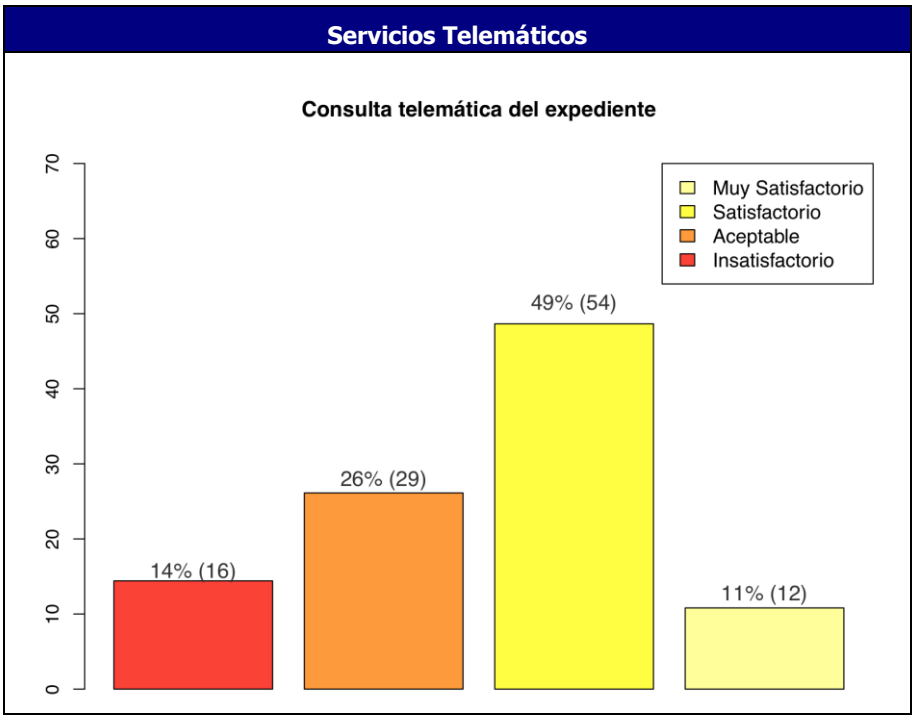

Servicios Telemáticos
Presentación telemática de la solicitud de renovación de Signos distintivos
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
12% (13)
34% (38)
45% (51)
10% (11)
0
10
20
30
40
50
60
70

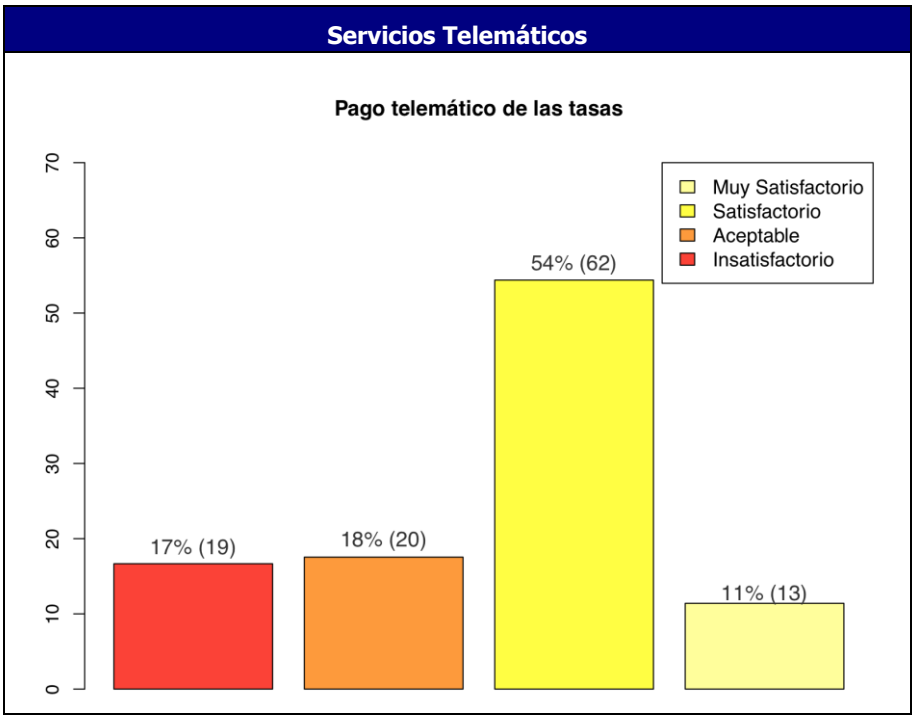
Servicios Telemáticos



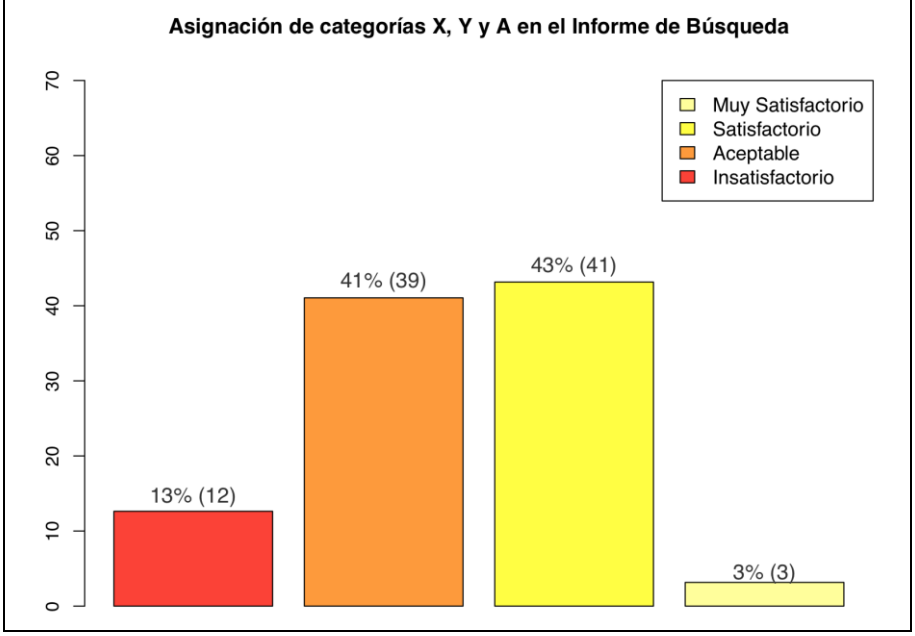
Servicios Telemáticos



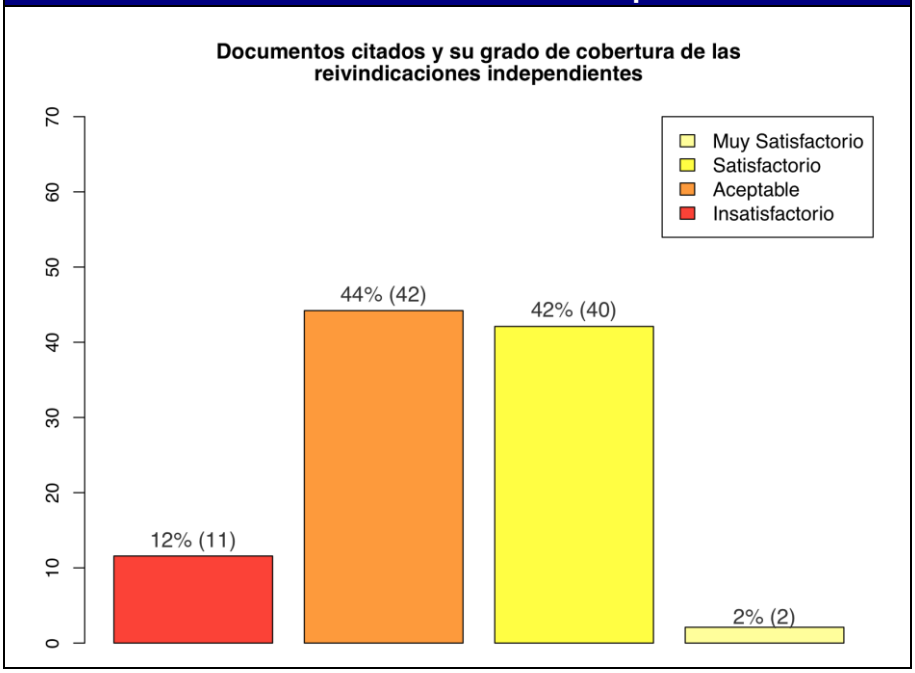

Servicios Telemáticos
Consulta telemática del expediente
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
14% (16)
26% (29)
49% (54)
11% (12)
0
10
20
30
40
50
60
70


Servicios Telemáticos
Pago telemático de las tasas
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
17% (19)
18% (20)
54% (62)
11% (13)
0
10
20
30
40
50
60
70

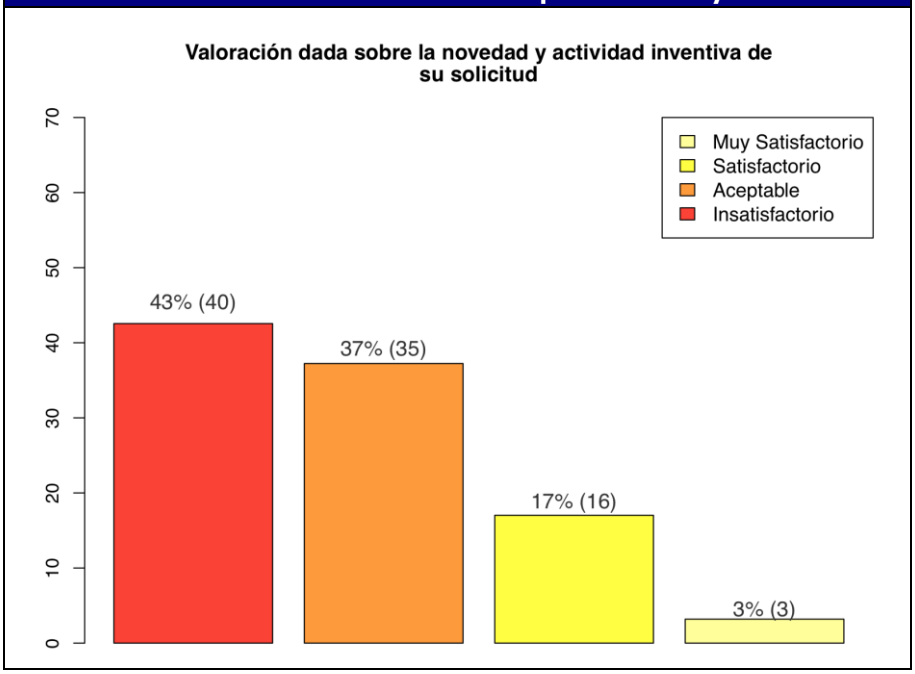
Solicitudes internacionales PCT: Informe de Búsqueda Internacional



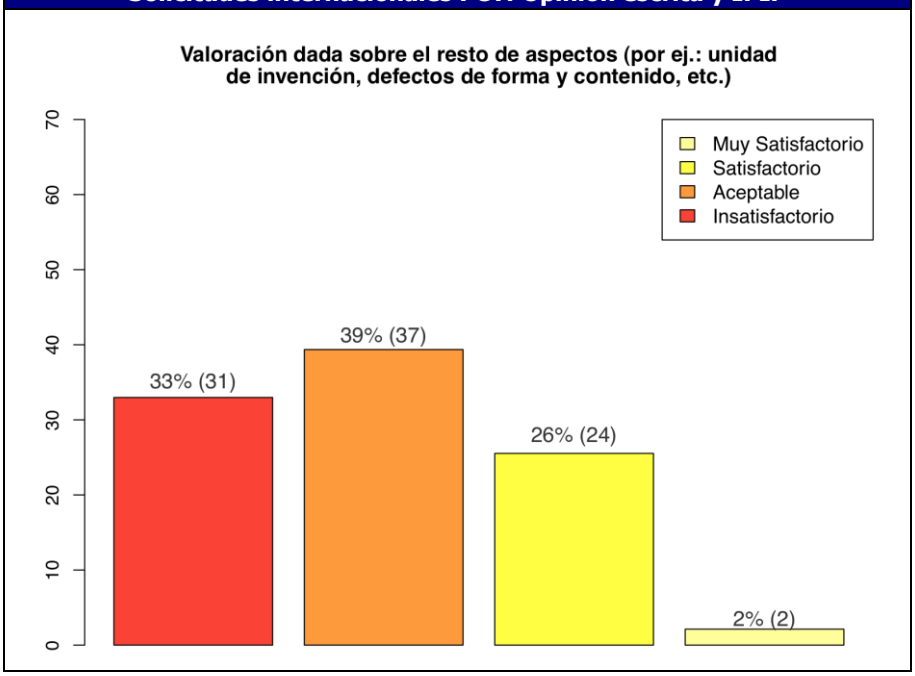
Solicitudes internacionales PCT: Informe de Búsqueda Internacional



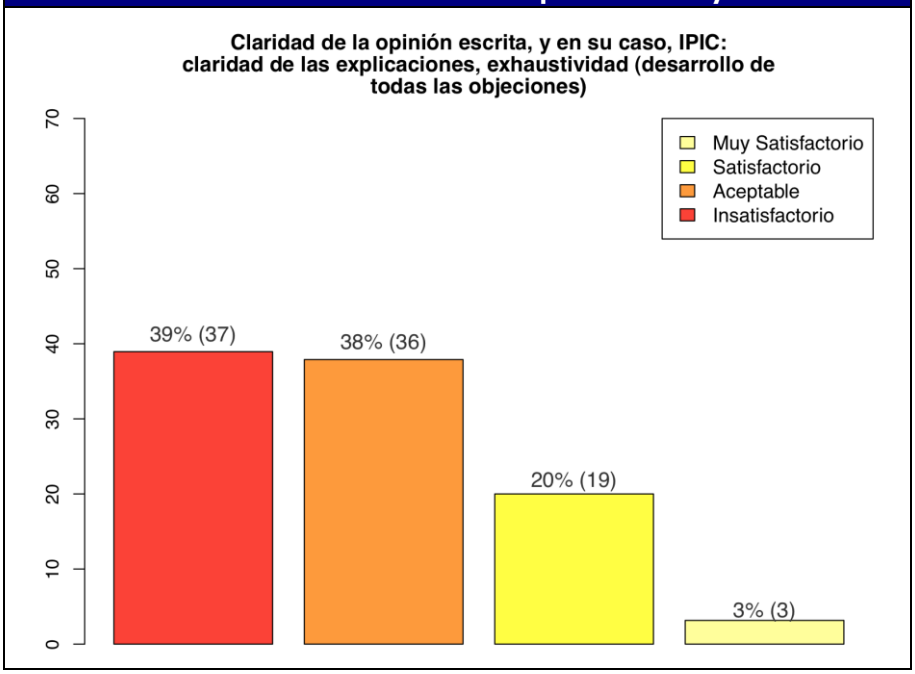
Solicitudes internacionales PCT: Opinión escrita y IPIP



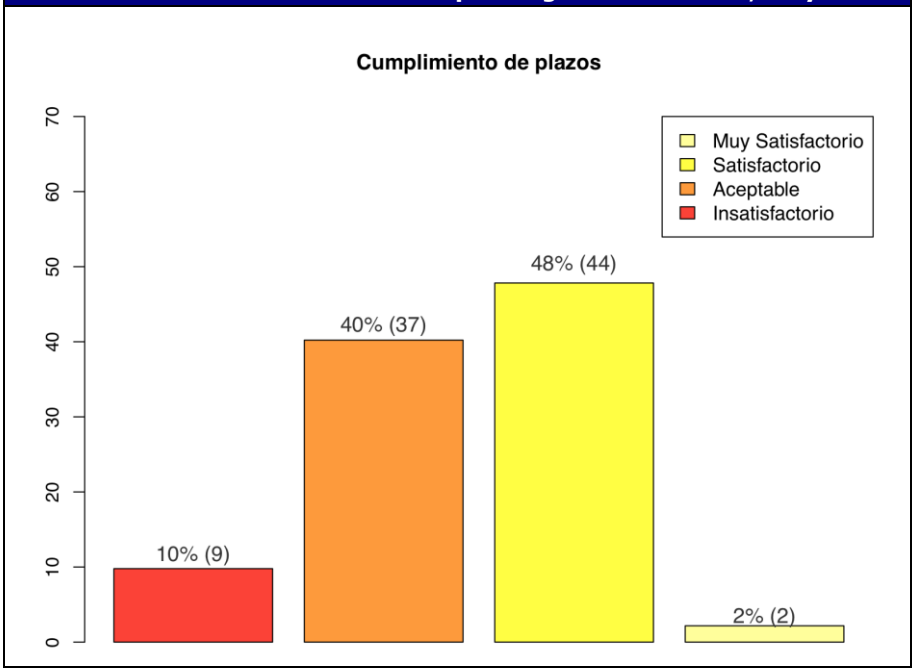
Solicitudes internacionales PCT: Opinión escrita y IPIP



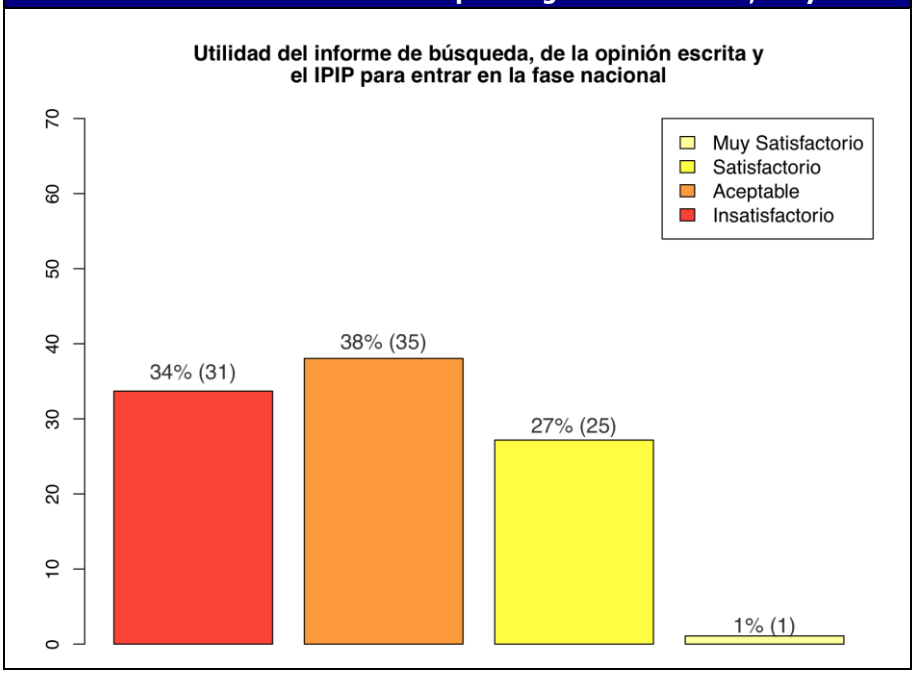
Solicitudes internacionales PCT: Opinión escrita y IPIP



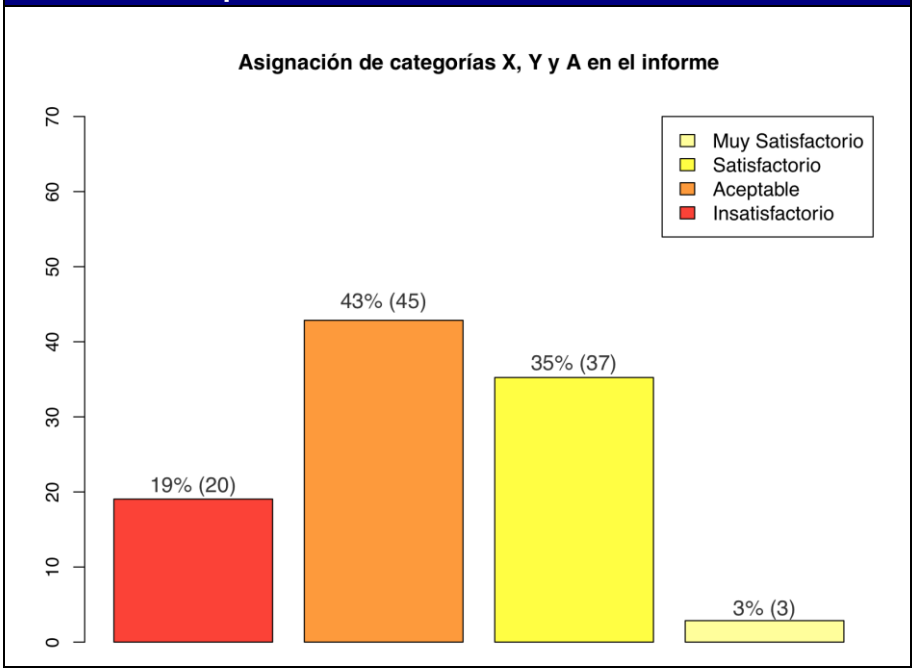
Solicitudes internacionales PCT: Aspectos generales del IBI, OE y IPIP



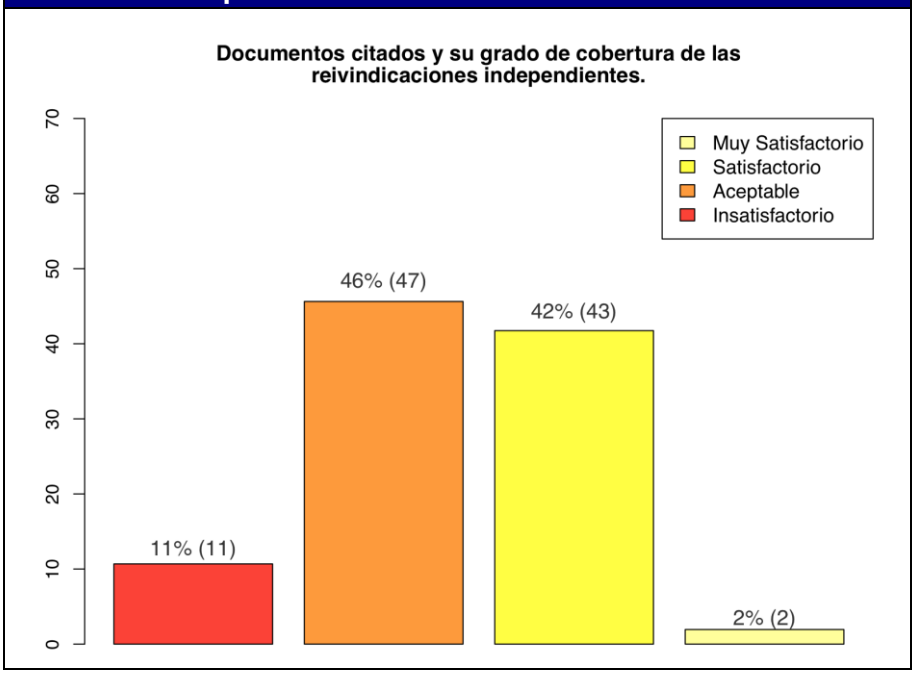
Solicitudes internacionales PCT: Aspectos generales del IBI, OE y IPIP



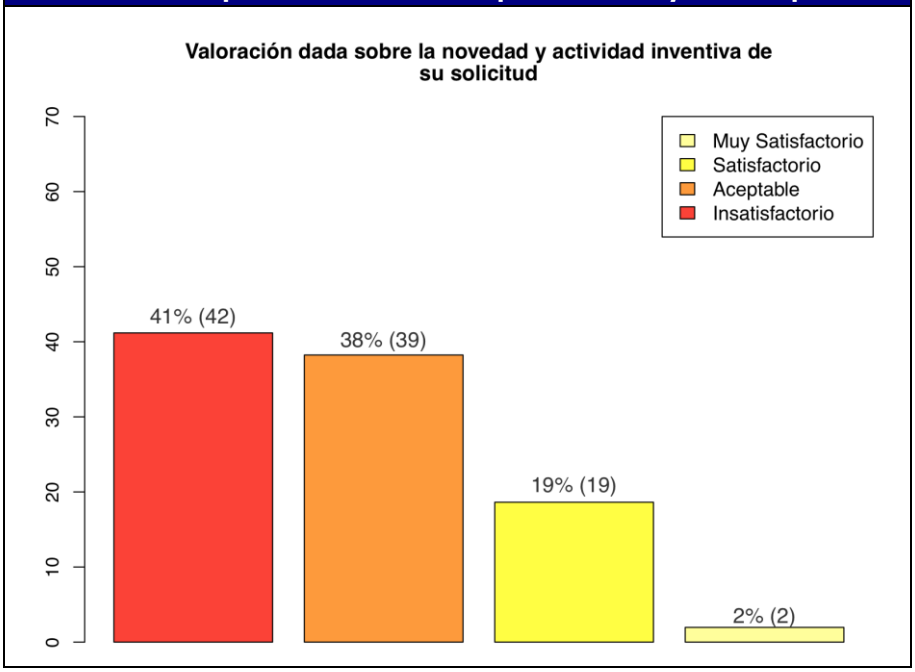
Solicitudes de patentes nacionales: Informe de Estado de la Técnica



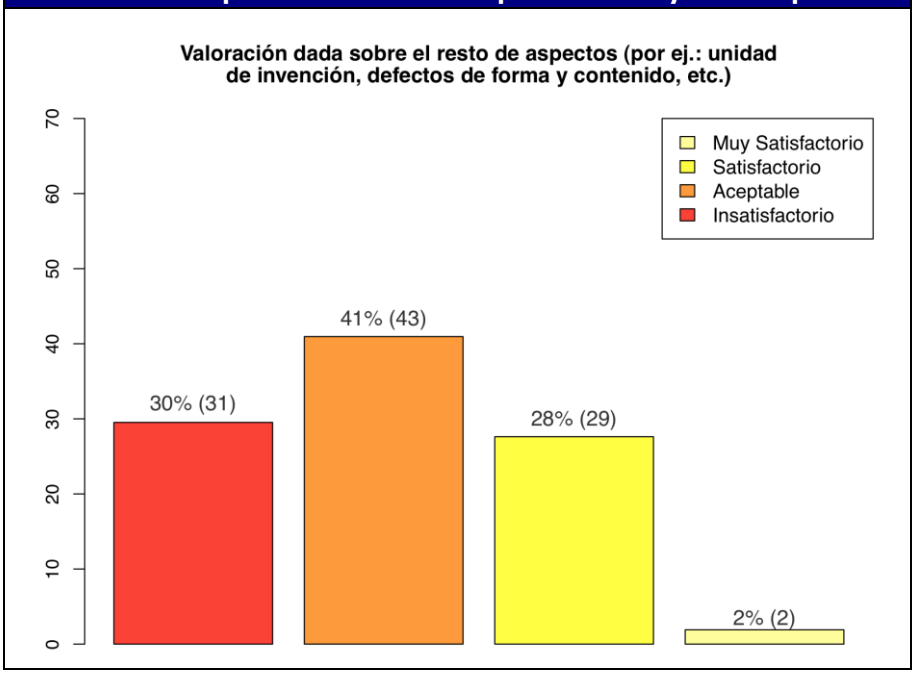
Solicitudes de patentes nacionales: Informe de Estado de la Técnica



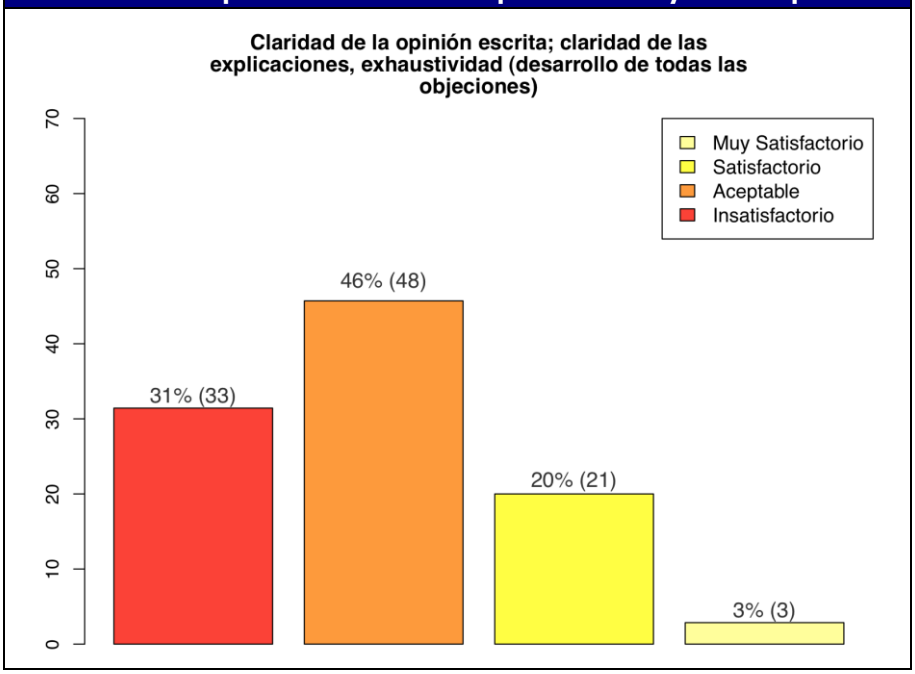
Solicitudes de patentes nacionales: Opinión escrita y examen previo



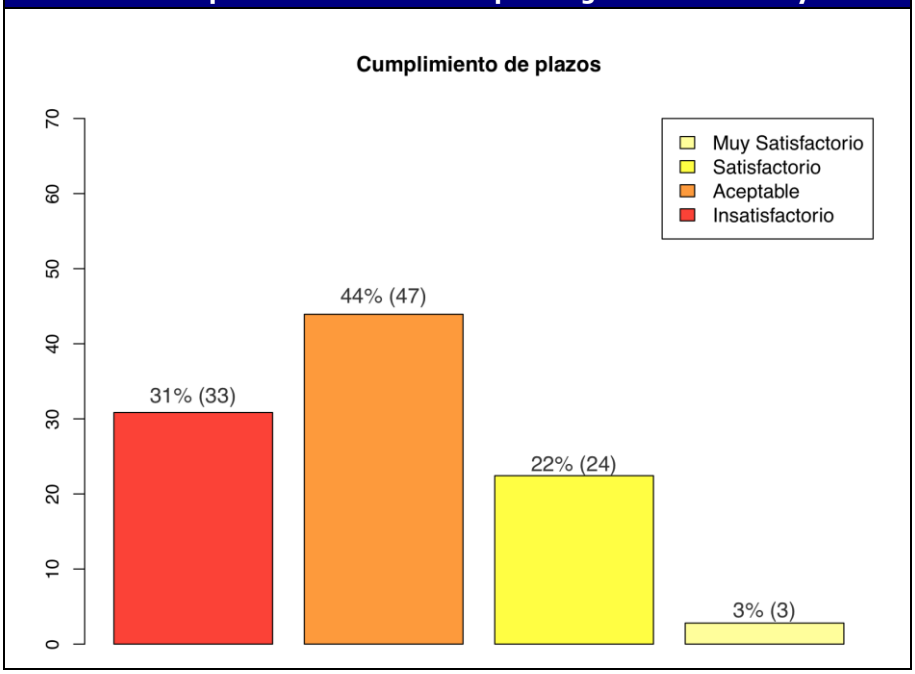
Solicitudes de patentes nacionales: Opinión escrita y examen previo

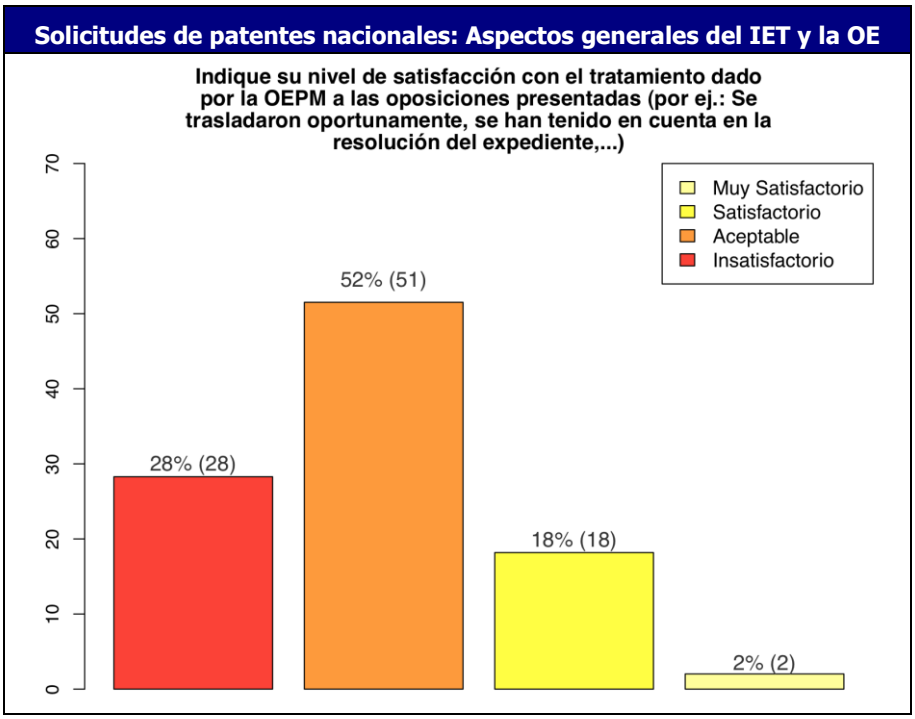


Solicitudes de patentes nacionales: Opinión escrita y examen previo

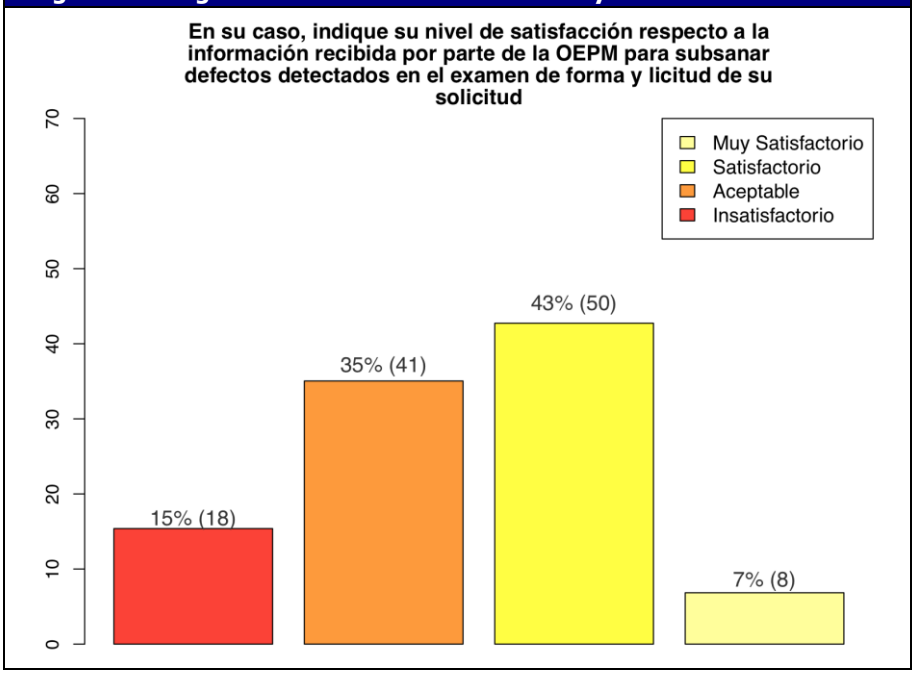


Solicitudes de patentes nacionales: Aspectos generales del IET y la OE

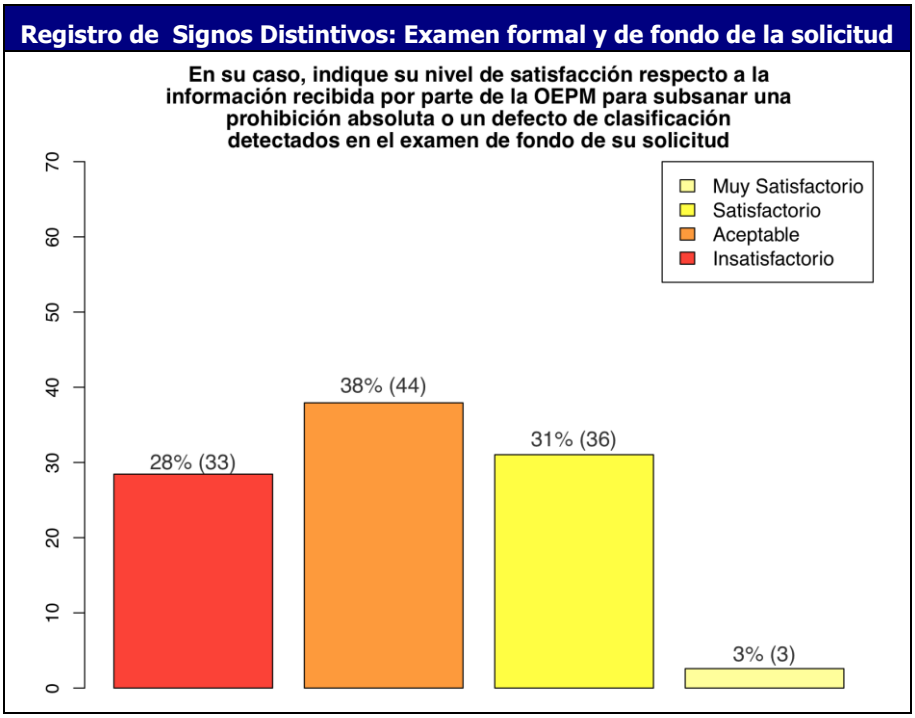



Solicitudes de patentes nacionales: Aspectos generales del IET y la OE
Indique su nivel de satisfacción con el tratamiento dado por la OEPM a las oposiciones presentadas (por ej.: Se trasladaron oportunamente, se han tenido en cuenta en la resolución del expediente,...)
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
28% (28)
52% (51)
18% (18)
2% (2)
0
10
20
30
40
50
60
70

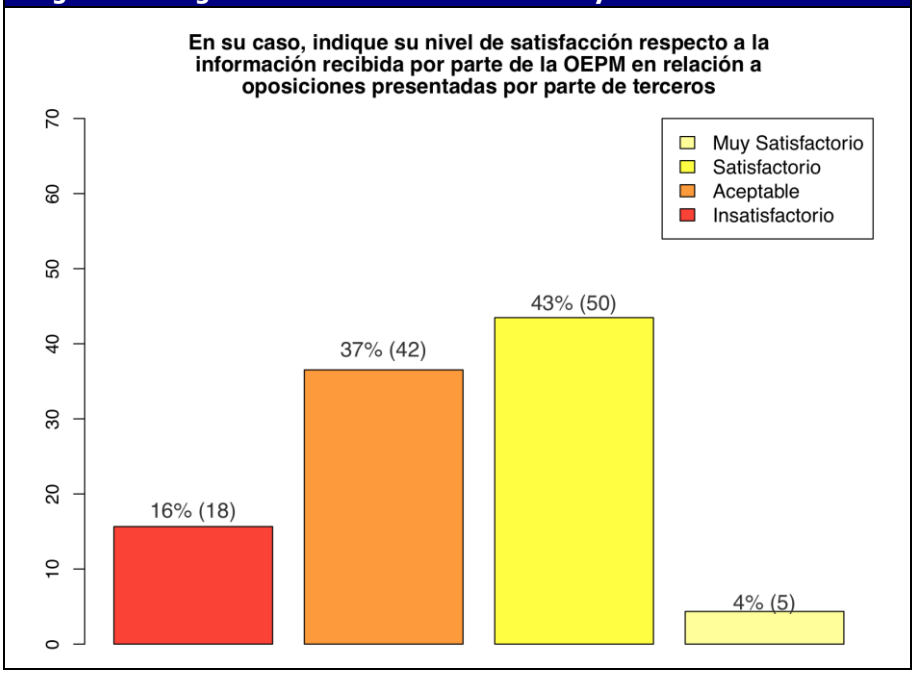
Registro de Signos Distintivos: Examen formal y de fondo de la solicitud



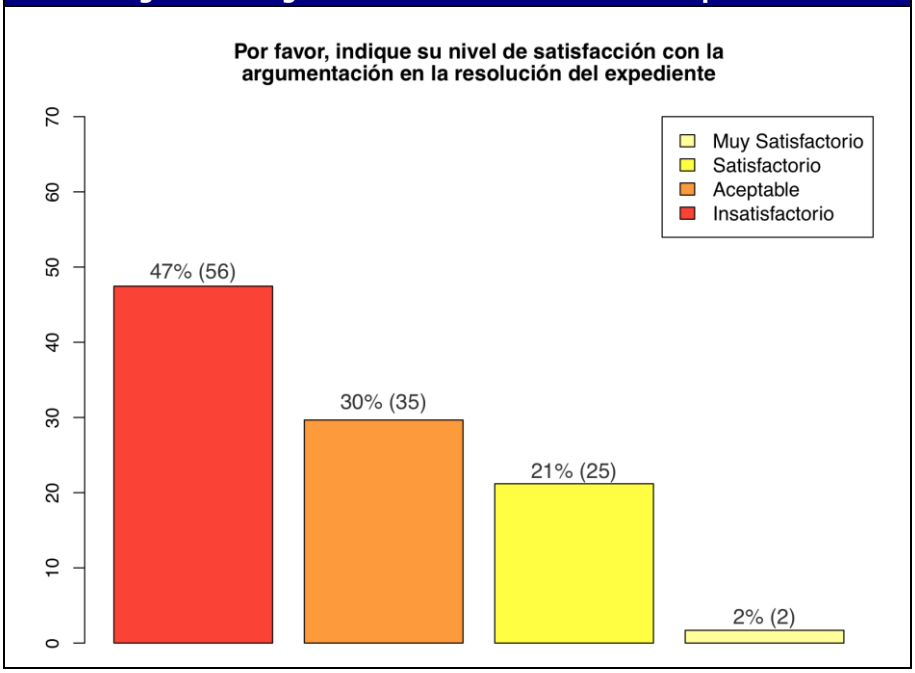
Registro de Signos Distintivos: Examen formal y de fondo de la solicitud



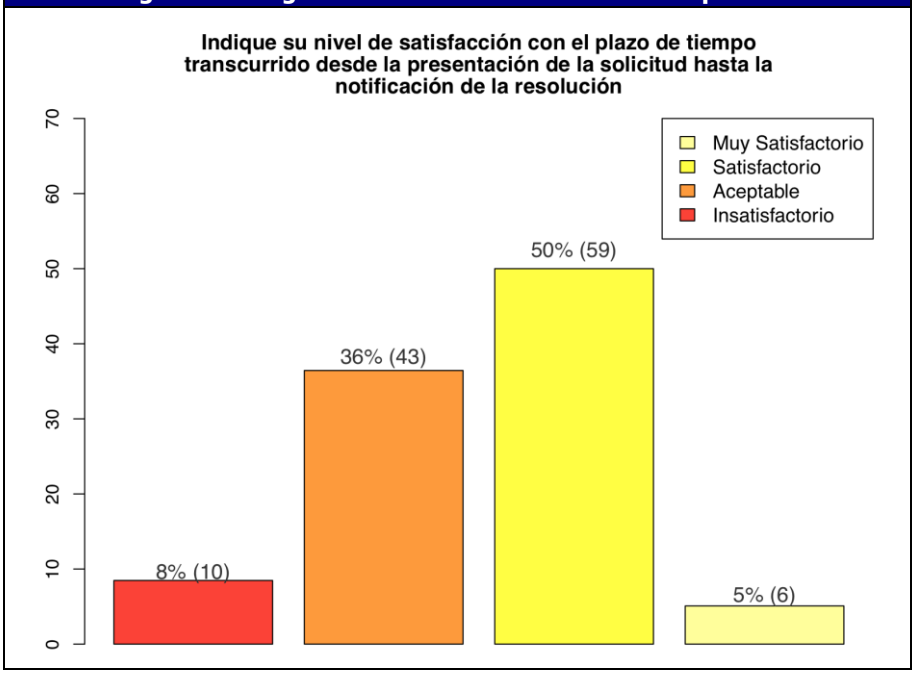
Registro de Signos Distintivos: Examen formal y de fondo de la solicitud



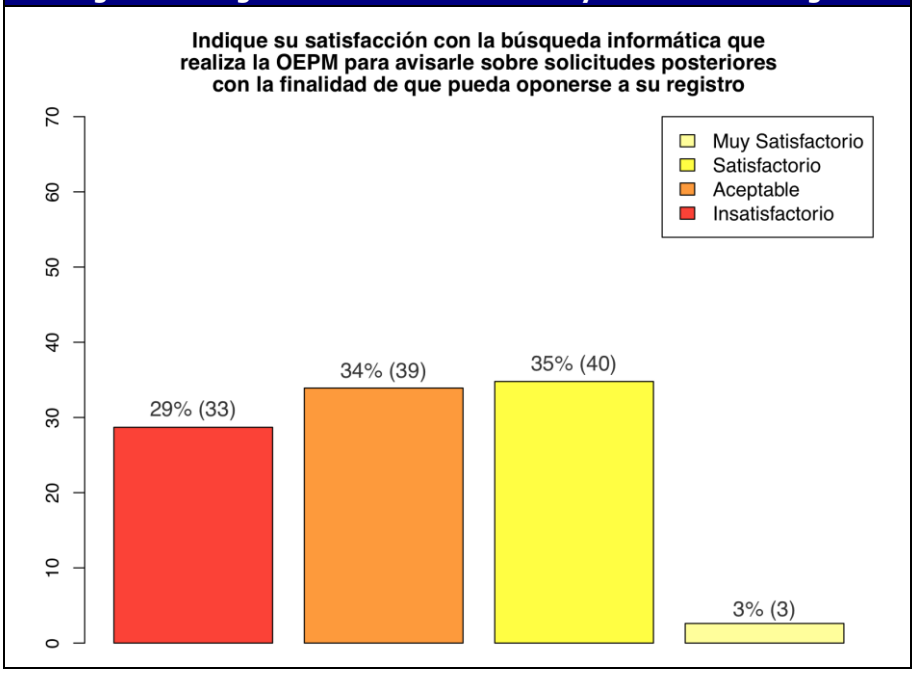
Registro de Signos Distintivos: Resolución del Expediente



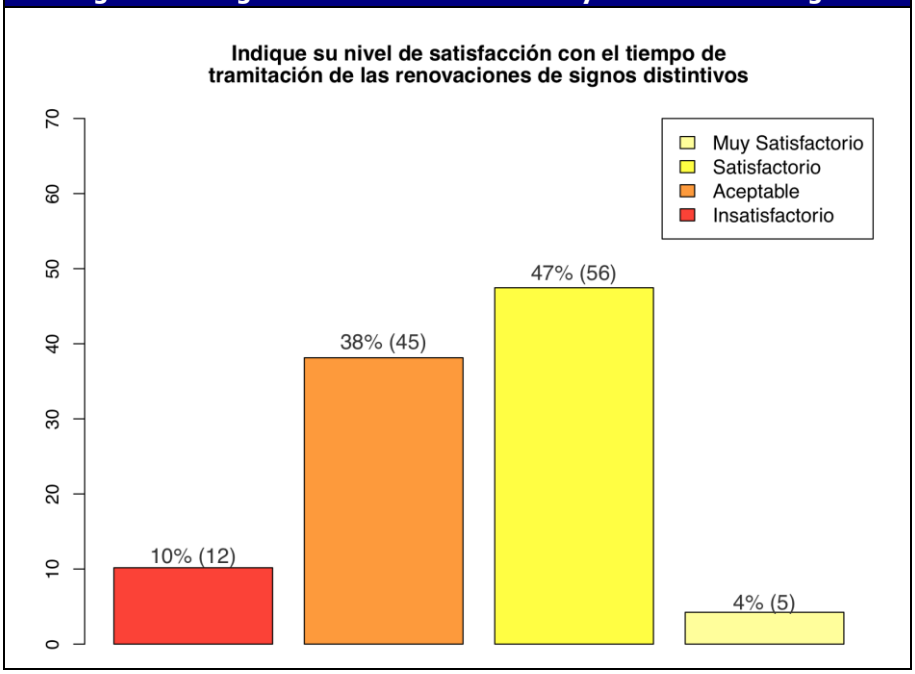
Registro de Signos Distintivos: Resolución del Expediente



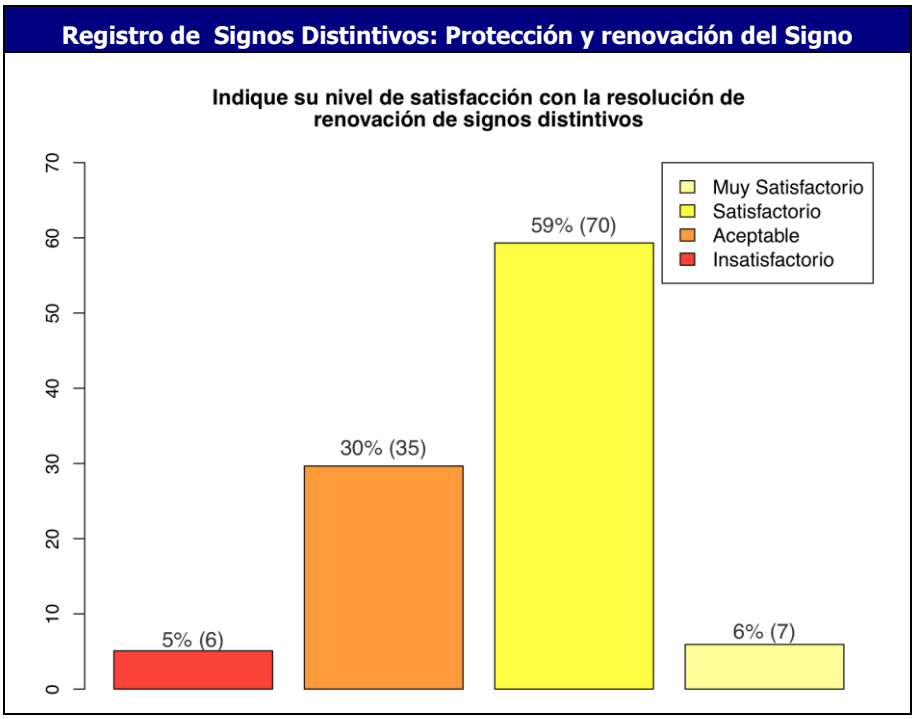
Registro de Signos Distintivos: Protección y renovación del Signo



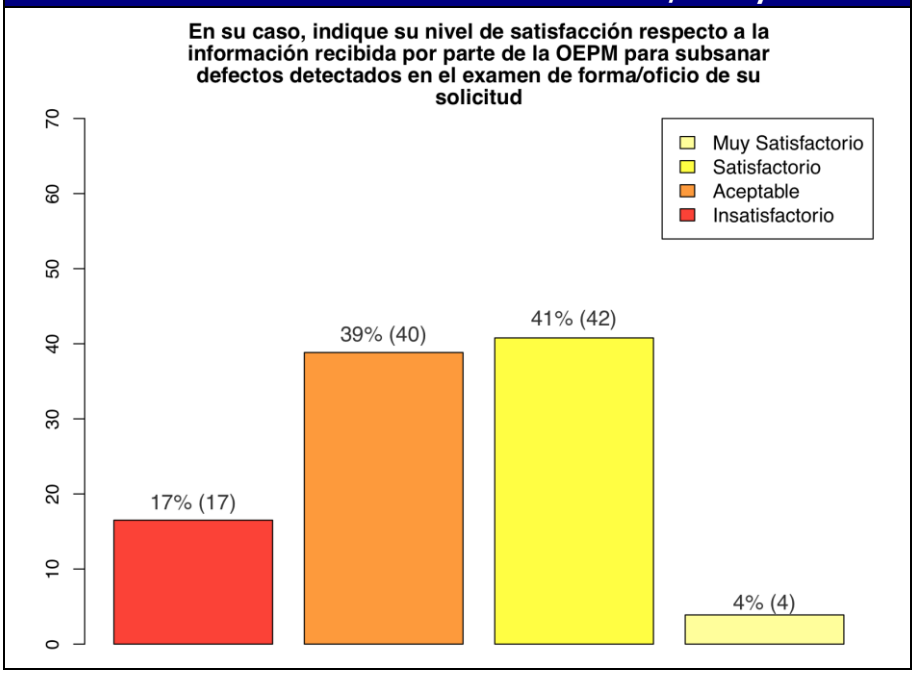
Registro de Signos Distintivos: Protección y renovación del Signo



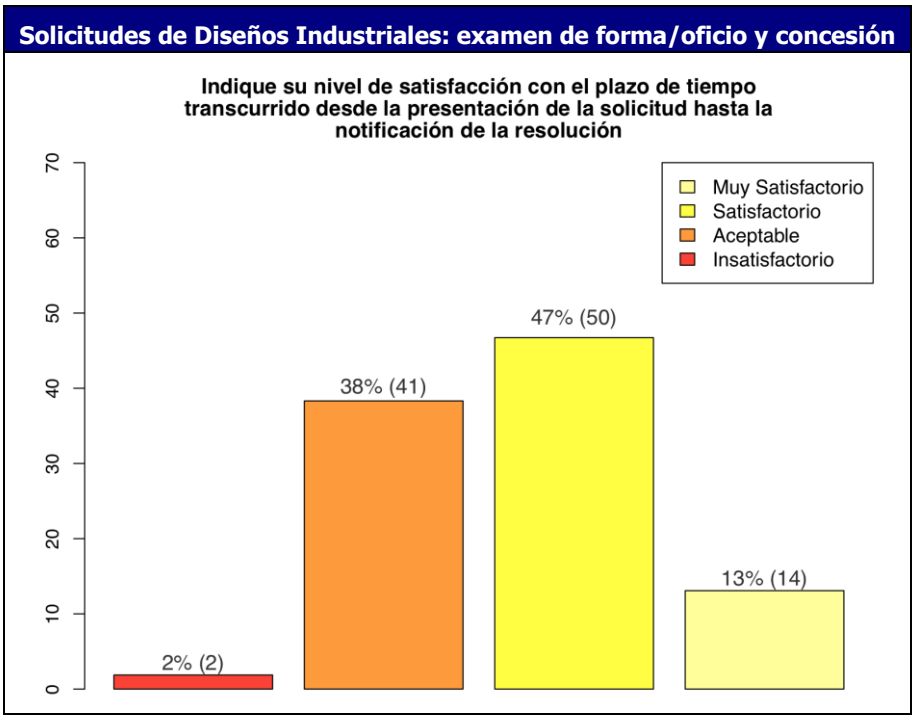
Registro de Signos Distintivos: Protección y renovación del Signo

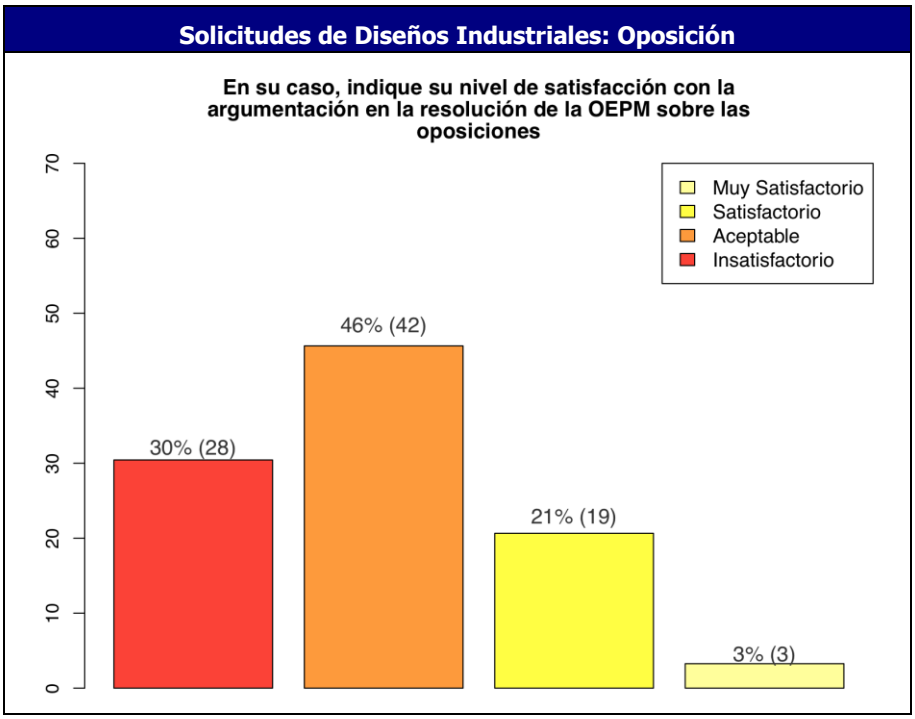


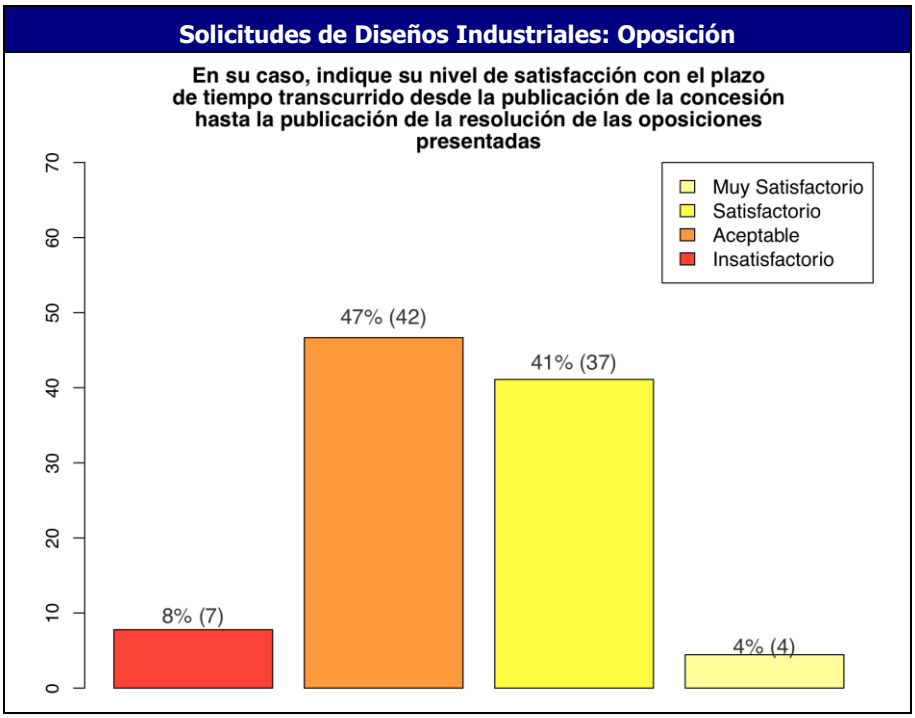
Solicitudes de Diseños Industriales: examen de forma/oficio y concesión



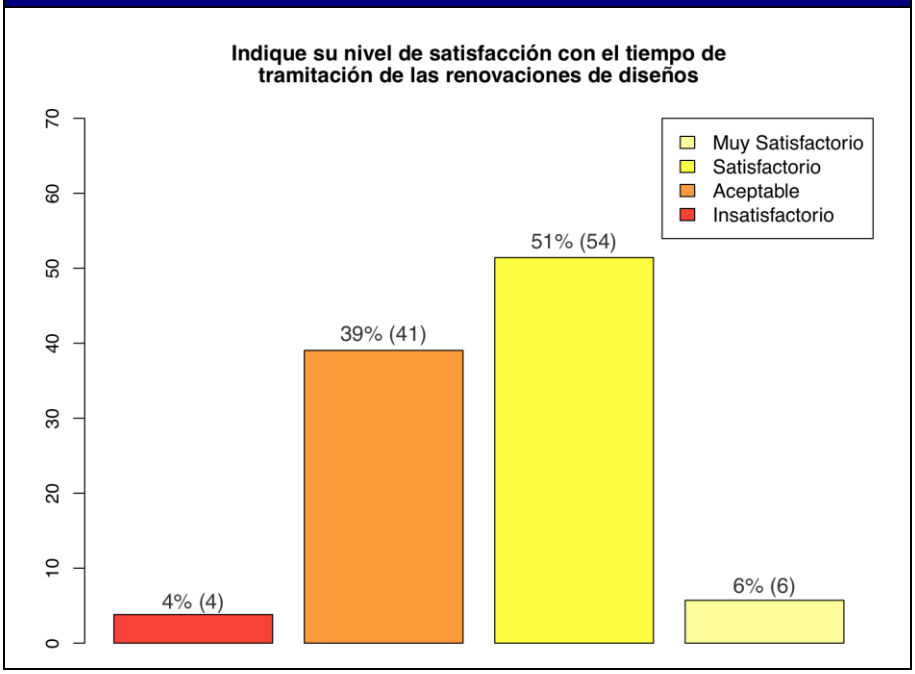
Solicitudes de Diseños Industriales: examen de forma/oficio y concesión



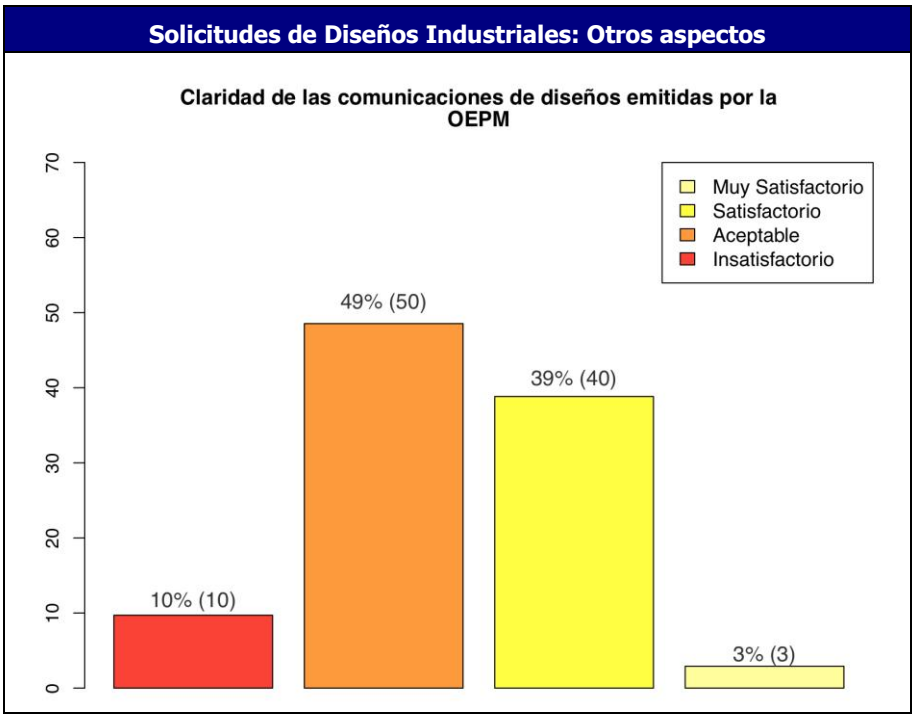

Solicitudes de Diseños Industriales: Oposición
En su caso, indique su nivel de satisfacción con la argumentación en la resolución de la OEPM sobre las oposiciones
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
30% (28)
46% (42)
21% (19)
3% (3)
0
10
20
30
40
50
60
70


Solicitudes de Diseños Industriales: Oposición
En su caso, indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la publicación de la concesión hasta la publicación de la resolución de las oposiciones presentadas
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
8% (7)
47% (42)
41% (37)
4% (4)
0
10
20
30
40
50
60
70

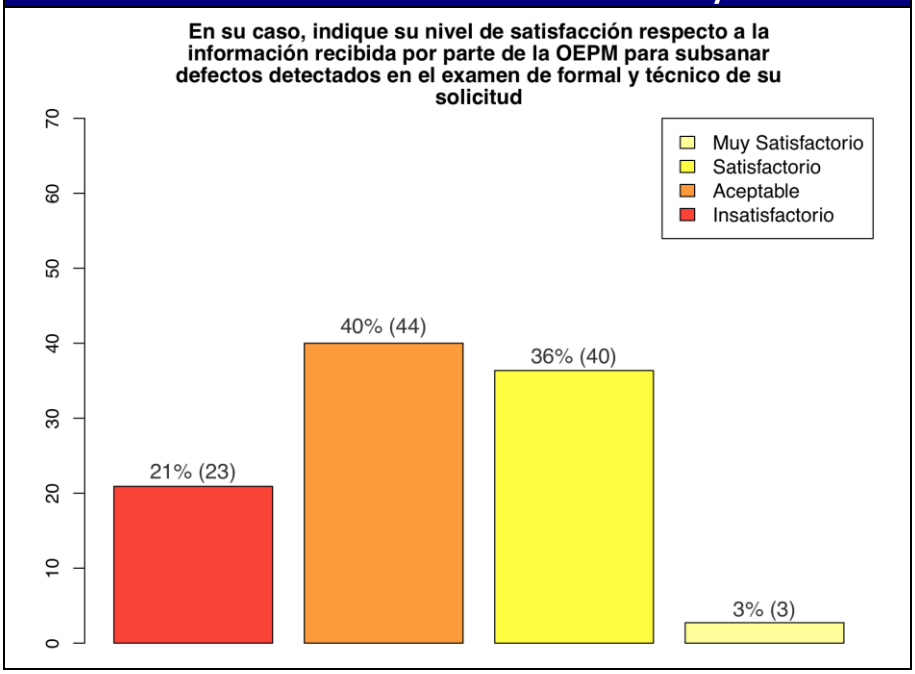
Solicitudes de Diseños Industriales: Renovaciones de diseños



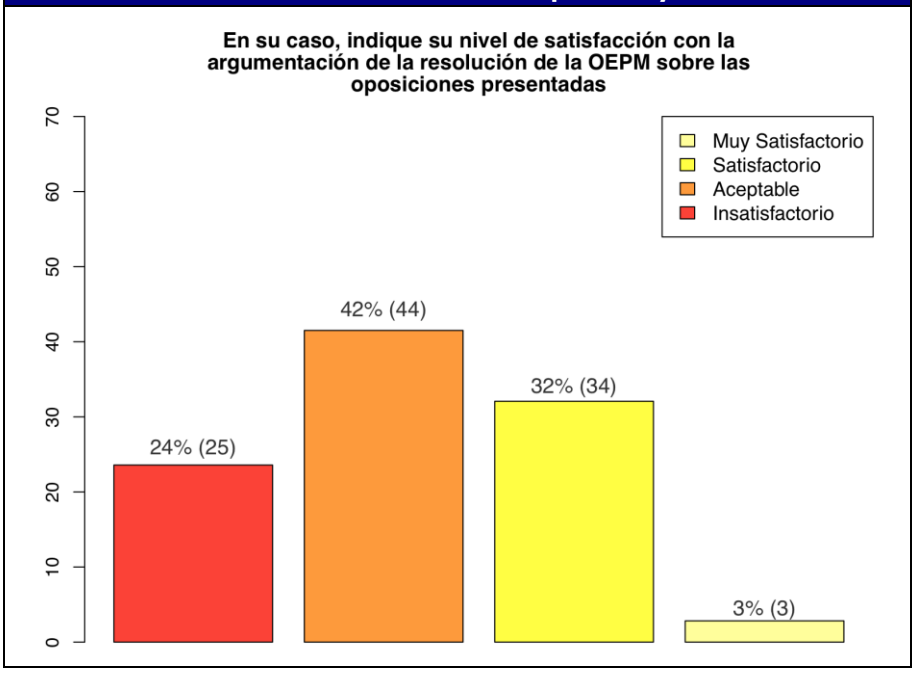
Solicitudes de Diseños Industriales: Otros aspectos

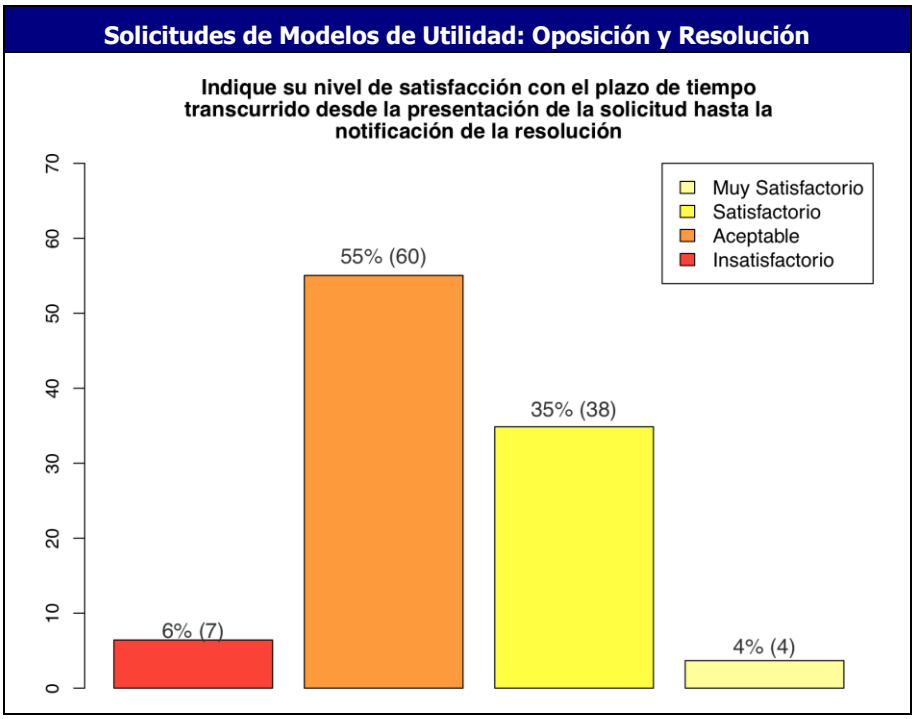


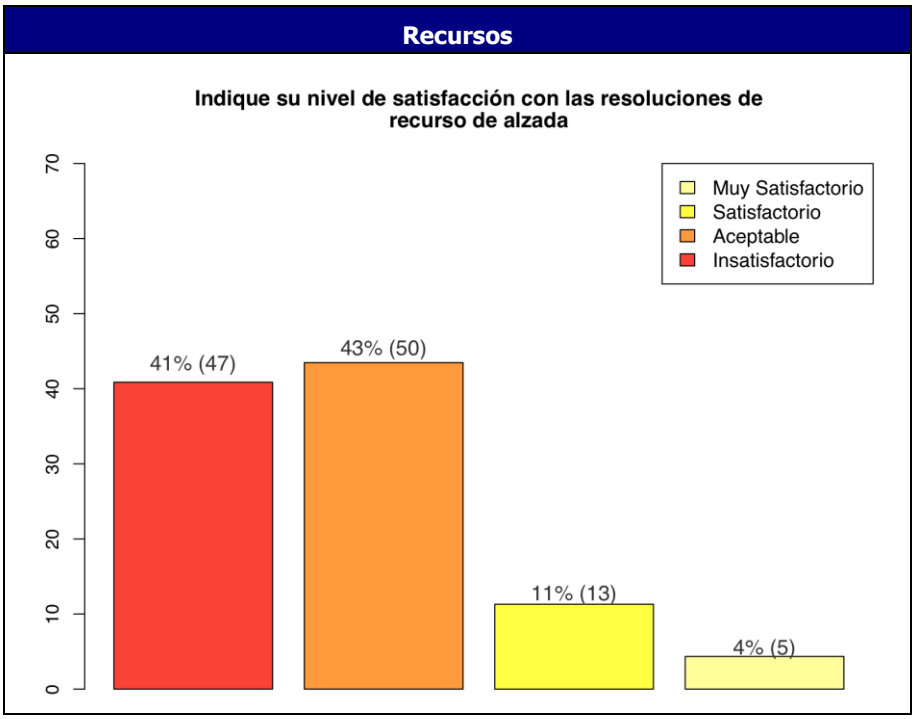
Solicitudes de Modelos de Utilidad: examen formal y técnico

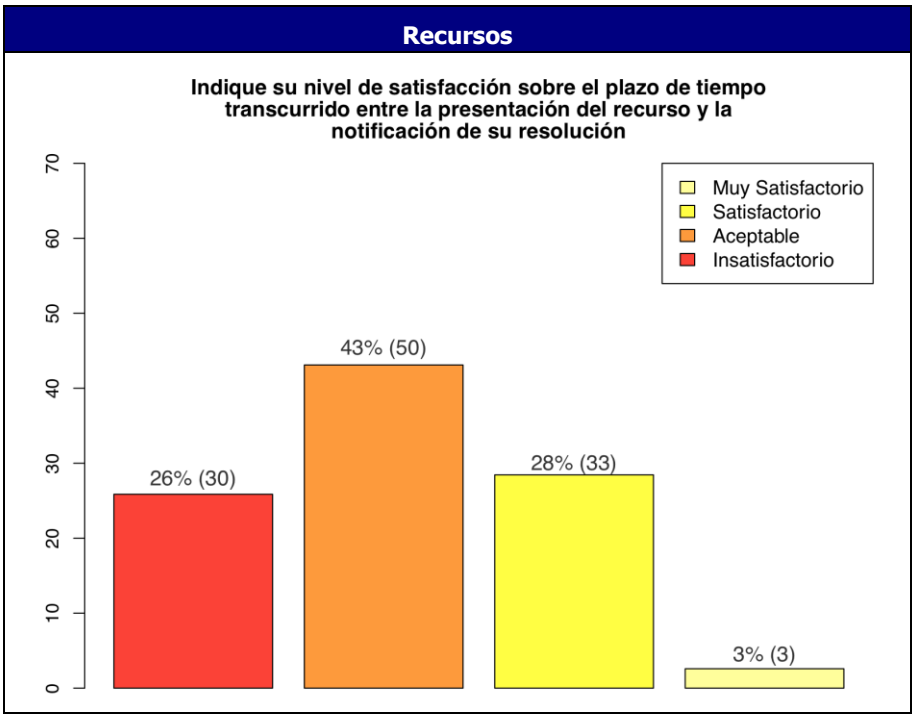


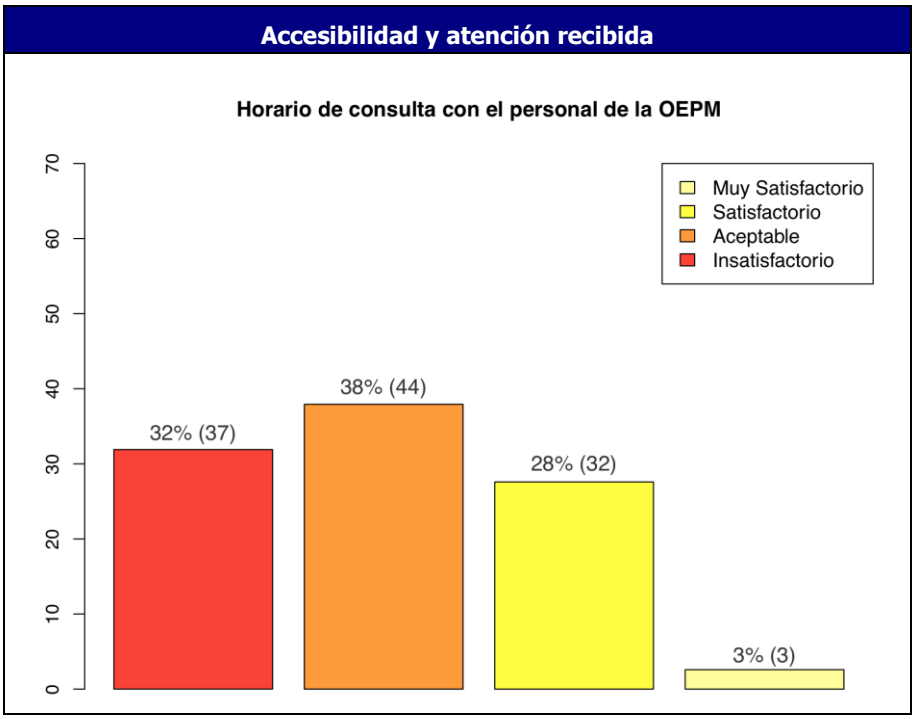
Solicitudes de Modelos de Utilidad: Oposición y Resolución

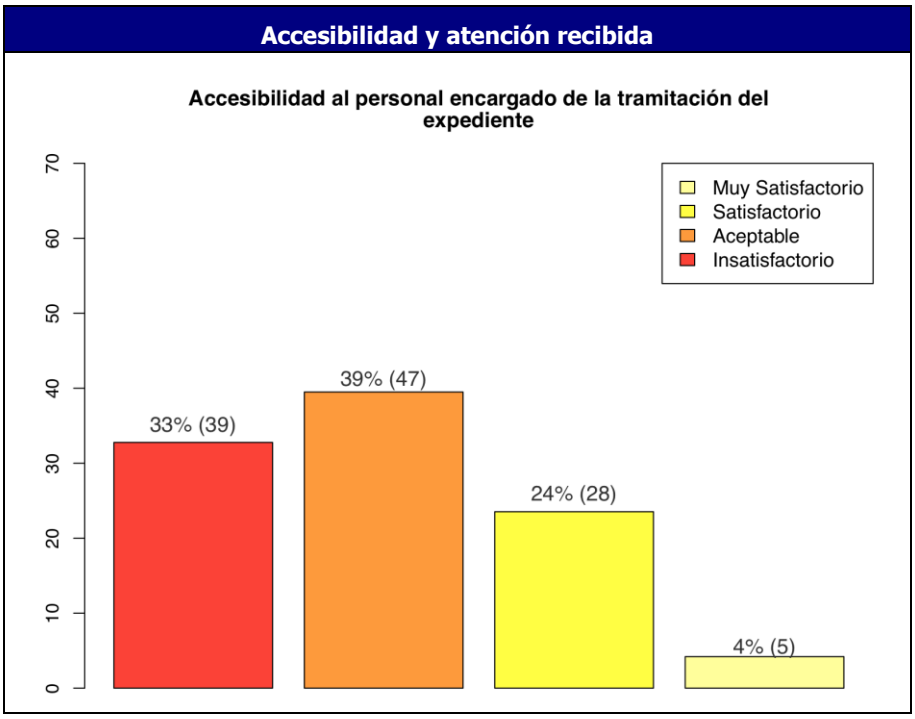



Solicitudes de Modelos de Utilidad: Oposición y Resolución
Indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
6% (7)
55% (60)
35% (38)
4% (4)
0
10
20
30
40
50
60
70

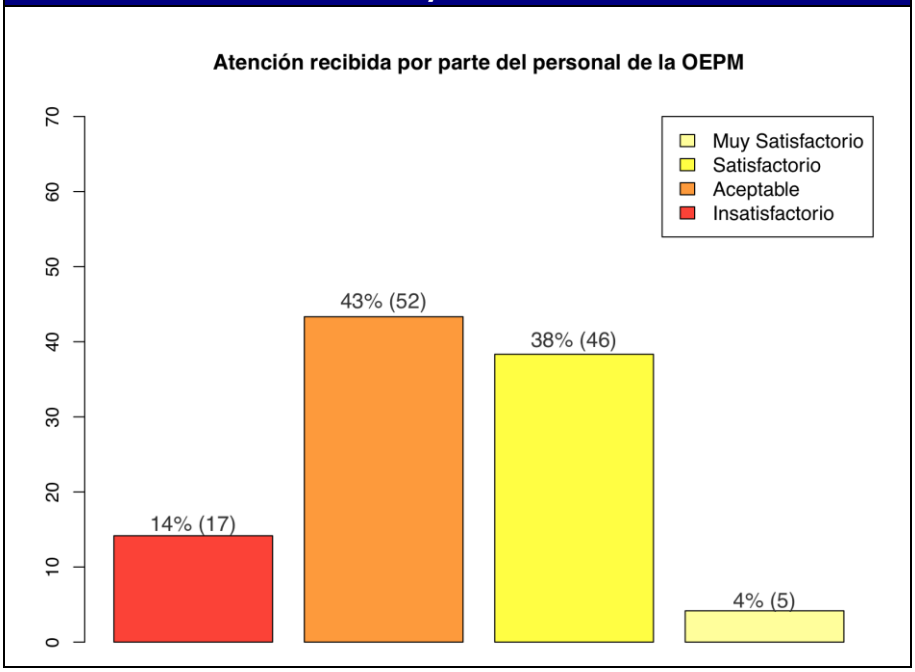
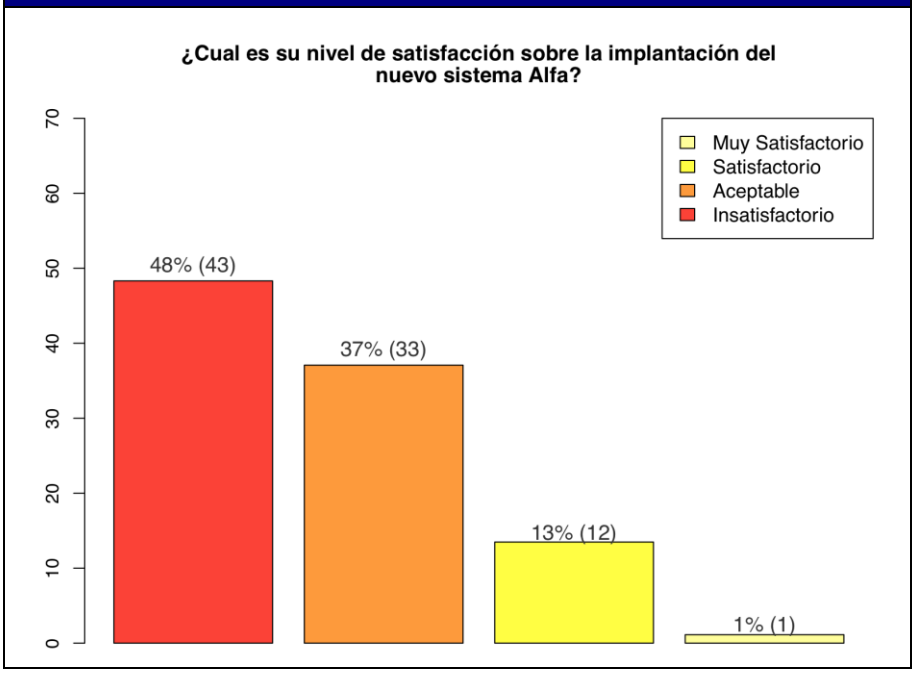

Recursos
Indique su nivel de satisfacción con las resoluciones de recurso de alzada
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
41% (47)
43% (50)
11% (13)
4% (5)
0
10
20
30
40
50
60
70


Recursos
Indique su nivel de satisfacción sobre el plazo de tiempo transcurrido entre la presentación del recurso y la notificación de su resolución
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
26% (30)
43% (50)
28% (33)
3% (3)
0
10
20
30
40
50
60
70


Accesibilidad y atención recibida
Horario de consulta con el personal de la OEPM
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
32% (37)
38% (44)
28% (32)
3% (3)
0
10
20
30
40
50
60
70


Accesibilidad y atención recibida
Accesibilidad al personal encargado de la tramitación del expediente
Muy Satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
33% (39)
39% (47)
24% (28)
4% (5)
0
10
20
30
40
50
60
70

Accesibilidad y atención recibida



Sistema Alfa