

# Encuesta de Satisfacción de USUARIOS de SIGNOS DISTINTIVOS y DISEÑOS 2013



Bienvenido a la **Encuesta de Satisfacción** en relación con el servicio prestado por la **OEPM** en las modalidades de **SIGNOS DISTINTIVOS** y **DISEÑOS**.

Su cumplimentación le llevará menos de **10 minutos**.

Muchas gracias por su colaboración.

Hay 26 preguntas en esta encuesta

## PERFIL

### 1 [0] Soy usuario de los servicios de la OEPM de:

\*Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Signos Distintivos (Marcas y Nombres comerciales)
- Diseños

*Marque una modalidad o las dos si es usuario de ambas*

### 2 [1] Actúo ante la OEPM en calidad de:

\*Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Solicitante (particular o empresa)
- Agente de Propiedad Industrial
- Representante



**5 [Q1B\_2]Satisfacción sobre otras herramientas de la OEPM  
(especifíquese):**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**6 [Q1C]En su opinión, ¿qué otras herramientas y servicios electrónicos debería ofrecer esta Oficina?**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**7 [Q1D]Creo que es posible mejorar los servicios electrónicos de esta Oficina.**

**Propongo lo que sigue:**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

## SERVICIO DE RECLAMACIONES

**8 [Q2A]Estoy satisfecho con el servicio oficial de reclamaciones de esta Oficina.**

***(Esta pregunta se refiere exclusivamente a la tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los canales oficiales habilitados a tal efecto, no se refiere a comunicaciones no formalizadas o por otros medios.***

***NO se refiere a la tramitación de RECURSOS)***

\*Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- Nunca he utilizado este servicio
- No conozco este servicio
- No sé

## INFORMACIÓN

**9 [Q3A]En general, estoy satisfecho con la información recibida de esta Oficina (escrita, resoluciones, proceso desde la presentación al registro, empleados de la Oficina).**

\*Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- No sé

**10 [Q3B] En lo que atañe a la información recibida de esta Oficina, diría que:**

\*Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Totalmente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Neutral	Básicamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sé
La información es inequívoca (claridad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La información es coherente (acorde con el resto de la información procedente de esta Oficina)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La información es fácil de encontrar en el sitio web (accesibilidad y comodidad para el usuario)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La información se ajusta a mis necesidades (en cantidad apropiada y adecuada)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11 [Q3C] Sírvase consignar las explicaciones u observaciones que desee para la mejora de este servicio.**

Por favor, escriba su respuesta aquí:



**14 [Q4C]Sírvese consignar las explicaciones u observaciones que desee para la mejora de este servicio.**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

## **RESOLUCIONES**

**15 [Q5A]Estoy satisfecho con las resoluciones recibidas de esta Oficina.**

\*Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- Nunca he utilizado este servicio
- No sé

**16 [Q5B] En lo que atañe a las resoluciones recibidas de esta Oficina, diría que:**

\*Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Totalmente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Neutral	Básicamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sé
Las resoluciones de esta Oficina se reciben en plazo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las resoluciones adoptadas por esta Oficina son coherentes con otras previas y posteriores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las resoluciones se razonan adecuadamente y se basan en argumentos suficientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las resoluciones de esta Oficina cubren todos los aspectos relevantes (exhaustividad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## **PROCESO DE TRAMITACIÓN DESDE LA PRESENTACIÓN AL REGISTRO**

**17 [Q6A] Estoy satisfecho con el proceso de tramitación desde la presentación al registro de esta Oficina.**

\*Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- No sé



**18 [Q6B] En lo que atañe al proceso de tramitación desde la presentación al registro, diría que:**

\*Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Totalmente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Neutral	Básicamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sé
El proceso de registro se completa en plazo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El proceso de registro es coherente (las instrucciones no son contradictorias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los pasos del proceso de registro son claros y sencillos (comodidad para el usuario)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El proceso de registro es correcto (sirve adecuadamente a su propósito)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se lo que se espera que yo haga en cada paso del proceso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## EMPLEADOS DE LA OFICINA

**19 [Q7A] Estoy satisfecho con la interacción con los empleados de esta Oficina.**

\*Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- No sé

## 20 [Q7B] En lo que atañe a la interacción con los empleados de esta Oficina, diría que:

\*Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

	Totalmente de acuerdo	Básicamente de acuerdo	Neutral	Básicamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sé
Responden con rapidez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los empleados son accesibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los empleados son educados y amables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los empleados cuentan con conocimientos suficientes para tratar mis consultas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los empleados son eficientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los empleados son fiables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los empleados demuestran capacidad de respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## PREGUNTAS GENERALES

### 21 [Q8A] Por favor, califique su grado de satisfacción con esta Oficina.

\*Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- No sé

(Satisfacción global con la OEPM en el ámbito de Signos y/o Diseños)

**22 [Q8B]Creo que es posible mejorar los servicios de esta Oficina.**

**Propongo lo que sigue:**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**23 [Q9C]En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?**

\*Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Si
- No
- No sé

Comente su elección aquí:

**24 [Q9D]¿Recomendaría los servicios de esta Oficina a un tercero?**

\*Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Si
- No
- No sé

Comente su elección aquí:

## **PREGUNTAS FINALES**

**25 [Q10A]Esta encuesta me parece adecuada.**

\*Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Neutral
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No sé

**26 [Q10B]Creo que es posible mejorar esta encuesta.  
Propongo lo que sigue:**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

Le damos las gracias por su colaboración. Su opinión es muy importante para nosotros.

06.09.2013 – 00:00

Enviar su encuesta.  
Gracias por completar esta encuesta.