Estudio de la satisfacción del usuario del servicio de registro de Diseños Industriales de la Oficina Española de Patentes y Marcas

Análisis de los resultados de las encuestas realizadas para medir la percepción del SOLICITANTE sobre la calidad de servicio

MADRID, 7 DE ABRIL DE 2010

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
   - 4.1. **Composición de la muestra** 4
   - 4.2. **Recogida de información** 4
5. **Resultados de la encuesta** 5
   - 5.1. **Enfoque 1. Grado de satisfacción global sobre el servicio prestado.** 5
   - 5.2. **Enfoque 2. Grado de satisfacción de los usuarios sobre los aspectos que definen el servicio.** 13
   - 5.3. **Enfoque 3. Opinión de los usuarios sobre las preguntas abiertas** 21
6. **Conclusión más relevante** 23
7. **Anexos** 23

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 durante el mes de Abril de 2010.

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 USUARIOS de Diseños Industriales, la OEPM ha decidido realizar un estudio con el fin de conocer su grado de satisfacción 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 USUARIOS del Servicio de Registro de Diseños Industriales a partir del análisis de los resultados de las encuestas realizadas para tal fin.

3. Alcance

El total de solicitudes presentadas en el Servicio de Registro de Diseños Industriales de la OEPM en el 2009 superó las 1.000. Sin embargo, este número no refleja el tamaño de la población de usuarios puesto que un mismo usuario puede presentar varias solicitudes. Es, en particular, el caso de los agentes. Así, el número de solicitudes presentadas por cada agente en 2009 fue en promedio 4.

A partir de la información disponible se deduce que, en 2009, 120 agentes, cerca de 100 representantes y unos 250 particulares presentaron al menos una solicitud de registro de diseño industrial.

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 categorías de usuarios (agente, representante y particular).

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 por categorías debía ser mayor o igual a 16. Sin embargo, la tasa de no respuesta en encuestas similares suele ser muy alta (próxima al 90%) y se desconoce como varía esta tasa según las categorías de usuarios.

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 usuarios del registro de Diseños Industriales con datos correctos. Esta solicitud se realizó mediante correo electrónico o carta postal y se ha empleado un software vía Internet (Novoquest) para recabar la información de las encuestas. De los cerca de 500 usuarios contactados han contestado la encuesta 71 personas (8 agentes, 22 representantes y 41 particulares).

El tamaño muestral finalmente obtenido en la categoría "Agente" no cumple en principio con el objetivo de error anteriormente mencionado. Sin embargo, globalmente la muestra obtenida es representativa de la población.

Por ultimo, con el tamaño muestral disponible y para un **nivel de confianza del 95%**, **el margen de error** sobre la satisfacción global, en el conjunto de la población, es aproximadamente de ± **0,2 puntos.**

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

4. Metodología

4.1. Composición de la muestra

Con el fin de detectar la pérdida de representatividad potencial generada por la baja tasa de respuestas a la encuesta (alrededor del 15%), a continuación comparamos la composición de la población y de la muestra de usuarios que contestaron la encuesta.

Tabla 1: Composición según categoría de usuarios		
Categorías de usuarios:	Población	Muestra
Particular	250 (53%)	41 (58%)
Agente	120 (26%)	8 (11%)
Representante	100 (21%)	22 (31%)
Total	470 (100%)	71 (100%)

En la **Tabla 1,** se muestran las distribuciones de la población y de la muestra entre las distintas categorías de usuarios. Podemos observar que la participación de los agentes a la encuesta es algo menor de lo esperado y que en cambio los representantes tuvieron más interés en hacerlo. Sin embargo, globalmente estas proporciones son similares y se puede considerar la muestra representativa respecto a estas categorías.

4.2. Recogida de información

La recogida de información se llevó a cabo mediante encuestas realizadas a través de la herramienta Novoquest por correo electrónico.

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 el registro de Diseños Industriales.

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

→ **ENFOQUE 1** dirigido a evaluar el grado de satisfacción global sobre el servicio prestado.

→ **ENFOQUE 2,** dirigido a evaluar el grado de satisfacción de los usuarios 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 usuarios sobre lo que mejor funcionó en la asistencia y sobre lo mejorable en la misma.

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

5. Resultados de la encuesta

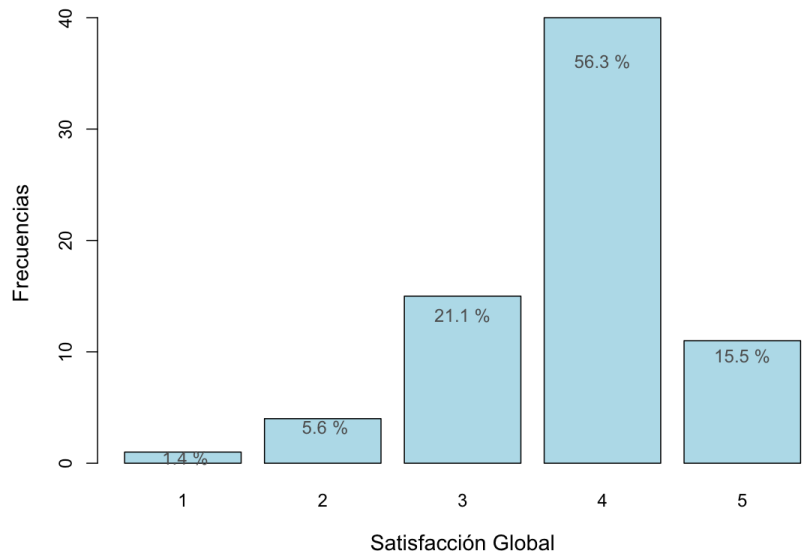
A partir de la información recogida en la encuesta, a continuación se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los enfoques considerados anteriormente.

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

En el siguiente histograma se describe la distribución de la **Satisfacción Global** con el servicio de registro de Diseños Industriales (pregunta 25 del cuestionario expresada 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 71 usuarios.

En el **Gráfico 1** que se muestra a continuación, se observa que la distribución de la Satisfacción Global se concentra entre los grados 3 y 4.

Gráfico 1: Distribución de la Satisfacción global del usuario



La media de esta distribución es igual a **3,79** (margen de error de ± 0,19) lo que indica que **la percepción global del usuario tiende a ser satisfactoria.**

La mediana, o valor que divide la muestra de datos en dos grupos de igual tamaño, es una medida complementaria de posición central de los datos, que presenta la ventaja de ser mucho menos sensible que la media a los valores extremos.

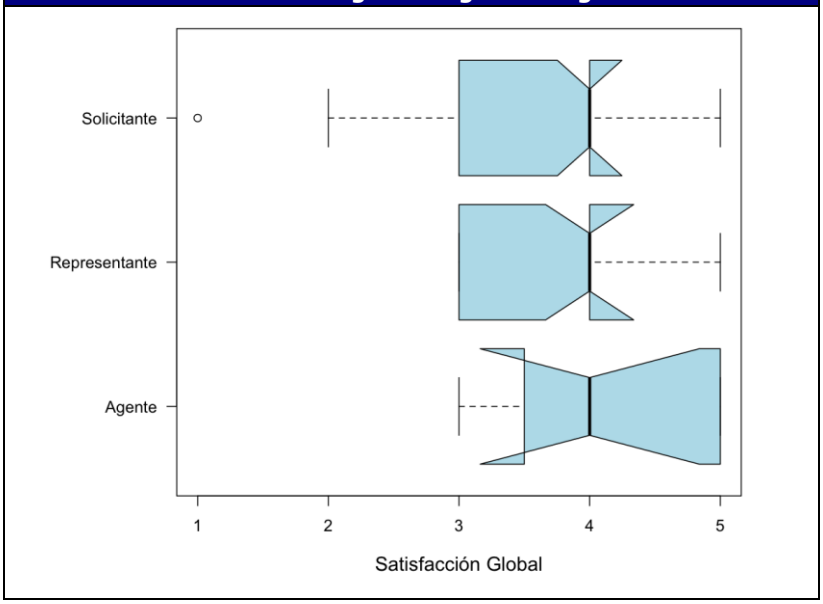
La mediana de esta distribución es igual a 4, lo que indica que los valores atípicos en la satisfacción corresponden a valores próximos a 1 (usuarios insatisfechos con el servicio).

Sin embargo, cada solicitud de diseño industrial que atiende la OEPM tiene sus propias características. Dependiendo de estas características, la percepción del servicio por parte del usuario puede variar significativamente.

5.1.1. Satisfacción Global según características del usuario

En los siguientes diagramas de caja[2] se muestra la distribución de la Satisfacción Global del servicio en función del cargo del usuario y de su experiencia.

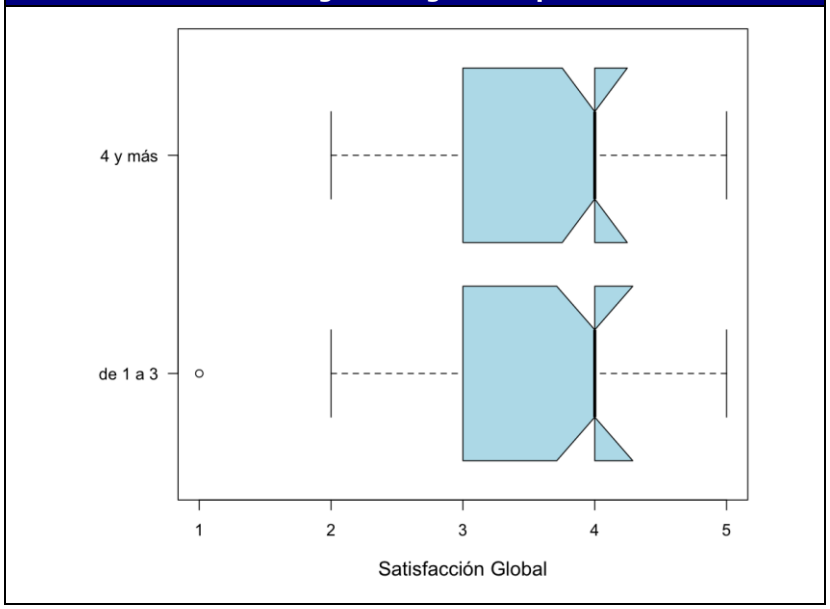
Gráfico 2: Satisfacción global según el cargo del usuario



El Gráfico 2 revela que **no se detectó diferencias significativas en la satisfacción global entre las distintas categorías de usuarios.**

[2] Para ampliar información sobre la forma de interpretar los gráficos de cajas se puede consultar la información disponible en el Anexo II. Guía Para la interpretación de los gráficos de caja.

Gráfico 3: Satisfacción global según la experiencia del usuario



El **Gráfico 3** revela que **no se detectó diferencias significativas en la satisfacción global según la experiencia de usuarios.**

Por lo tanto, independientemente de su categoría o experiencia, el usuario valora globalmente el servicio de manera similar.

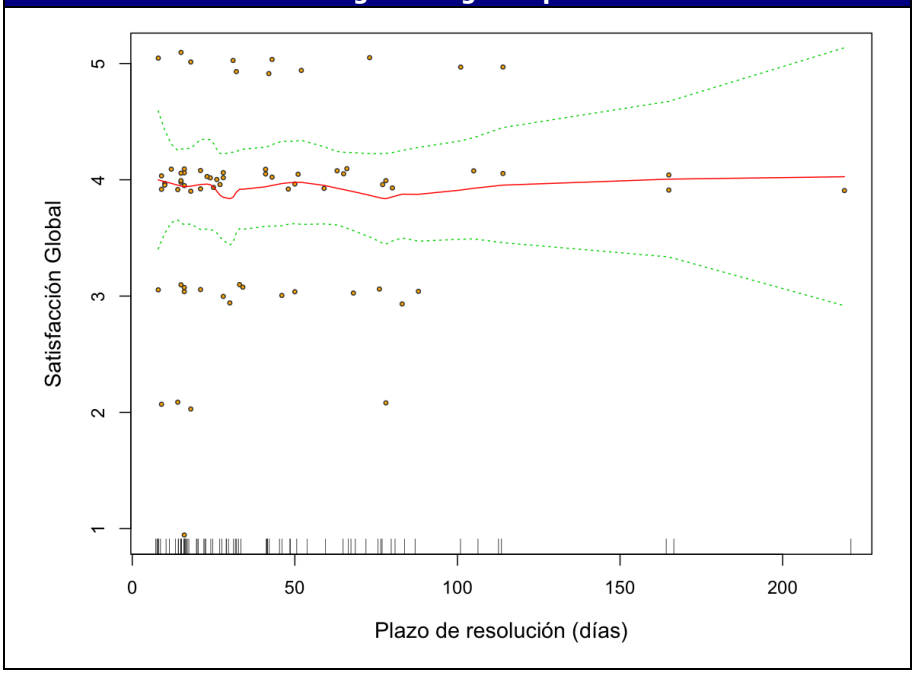
5.1.2. Satisfacción Global según características de la solicitud

El análisis de la influencia de las características de la solicitud sobre la satisfacción global se basa sobre la solicitud más reciente presentada por el usuario.

En los siguientes gráficos, se muestran las variaciones de la **Satisfacción Global** del servicio en función **del plazo de la primera resolución, de la fecha de la solicitud, del número de diseños incluidos en la solicitud y de su lugar de presentación.**

Estos gráficos muestran la curva (en rojo) de la Satisfacción Global promedio y su correspondiente intervalo de confianza (curvas de puntos verdes), en función de los factores antes mencionados.

Gráfico 4: Satisfacción global según el plazo de la 1ª resolución

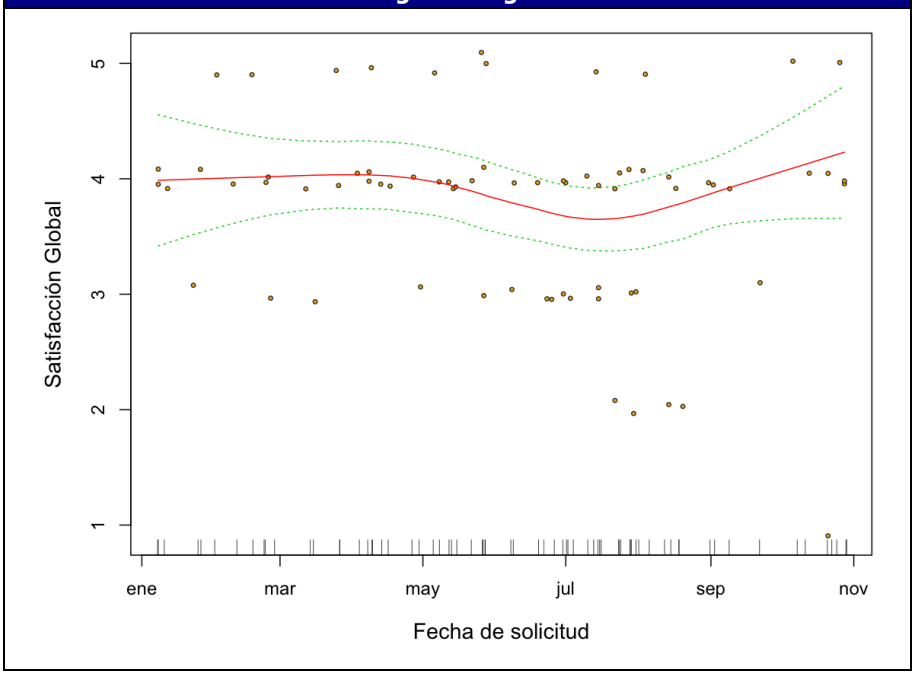


El **Gráfico 4** indica que el plazo de la primera resolución no condiciona significativamente la satisfacción global del usuario con el servicio.

Cabe mencionar, que gracias a una reorganización del tramite de las solicitudes de diseños industriales, el plazo de primera resolución se ha reducido sustancialmente a partir de septiembre de 2009. Este cambio se confirma en la muestra, donde se observa que este plazo pasa en promedio de 50 días a 16 días después de agosto de 2009.

Por lo tanto, y aunque no se detectó ninguna variación significativa de la satisfacción global del usuario respecto al plazo de resolución se analiza a continuación la influencia de la fecha de solicitud del diseño sobre la satisfacción global (ver Gráfico 5).

Gráfico 5: Satisfacción global según fecha de la solicitud

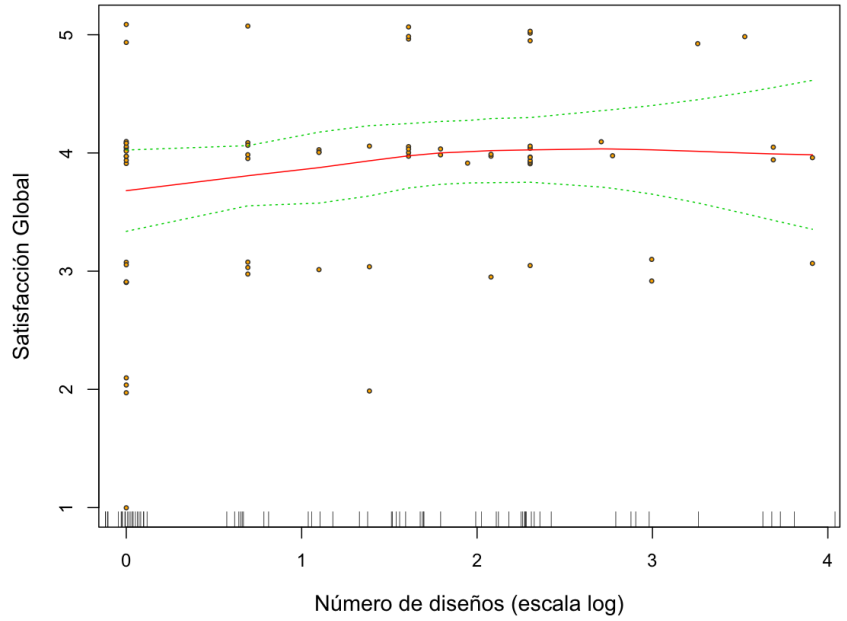


En el **Gráfico 5,** se observa un decrecimiento de la satisfacción global en verano y luego un crecimiento de esta satisfacción a medida que se va terminando el año. Sin embargo, con los datos disponibles **no se puede considerar estas variaciones como significativas**[3].

A pesar de la reducción sustancial del plazo de resolución a partir de septiembre de 2009, no se detecta diferencias significativas en la satisfacción del usuario entre estos dos periodos. Esta falta de significatividad puede deberse a la gran heterogeneidad de los dos grupos de usuarios comparados en este análisis y al bajo tamaño muestral (especialmente en el segundo periodo). Una comparación a partir de grupos más homogéneos de usuarios requeriría tamaños muestral más grande. Sin embargo, si esta diferencia existe es muy probable que se pueda detectar con los datos de la encuesta del próximo año.

[3] En otras palabras, si se puede dibujar un línea horizontal en el intervalo de confianza de la curva (curvas en puntillos verdes) sin que esta línea salga del intervalo, entonces las variaciones observadas no pueden ser consideradas como significativas.

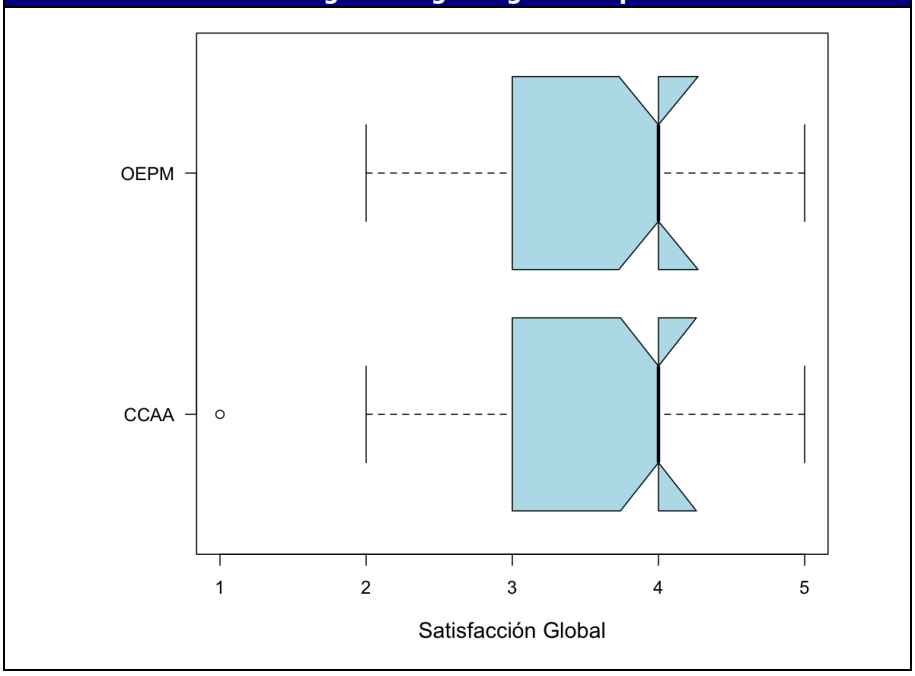
Gráfico 6: Satisfacción global según número de diseños solicitados



En el **Gráfico 6,** se aprecia un leve crecimiento de la satisfacción media de los usuarios a medida que crece el número de diseños que incluye la solicitud. Sin embargo, **este incremento no llega a ser significativo.**

En el siguiente gráfico, se analiza la posible influencia del lugar de deposito de la solicitud sobre la satisfacción global del usuario. Para ello, se considera el caso en el cual el usuario depositó directamente su solicitud en la OEPM y el caso en el cual depositó su solicitud en un organismo autonómico competente (CCAA).

Gráfico 7: Satisfacción global según lugar de deposito de la solicitud

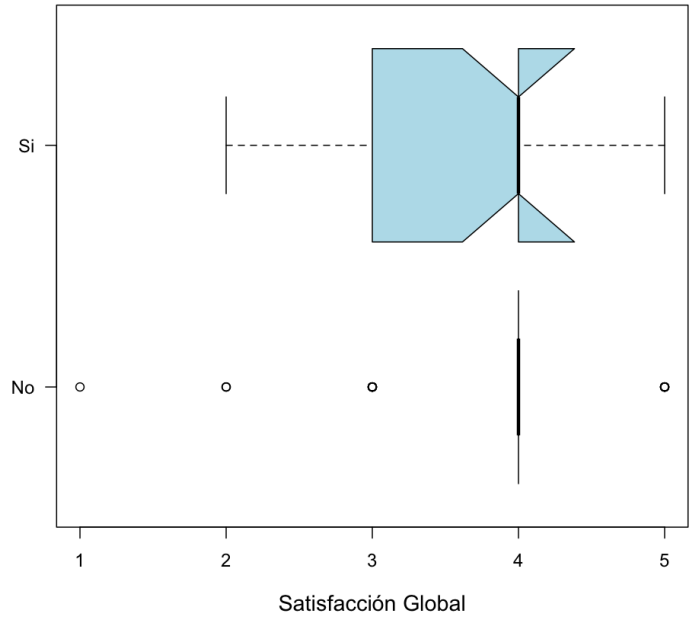


Del **Gráfico 7,** se deduce que en promedio **no existe una diferencia en la satisfacción del usuario según depositó la solicitud fuera o dentro de la OEPM.**

Por ultimo, se analiza como varia la satisfacción global del usuario cuando se le ha notificado alguna oposición al registro de su Diseño Industrial por parte de terceros.

Los diagramas de caja que aparecen en el **Gráfico 8,** fueron calculados a partir de la Satisfacción Global expresada por los 71 usuarios de la muestra, entro los cuales, 17 recibieron una notificación de oposición de terceros (grupo "SI") y 54 no (grupo "NO")

Gráfico 8: Satisfacción global según notificación de oposición



En el **Gráfico 8,** se observa que la distribución de la satisfacción global es mucho más concentrada en el grupo de usuarios que no recibieron notificación de oposición (más del 75% expresaron un mismo grado de satisfacción igual a 4) que en el grupo de usuarios que experimentaron una oposición a su diseño por parte de terceros. Sin embargo, **no se detecta diferencias significativas del valor mediano de esta satisfacción entre dichos grupos.**

5.2. Enfoque 2. Grado de satisfacción de los usuarios 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 usuarios sobre los distintos aspectos del servicio descritos en la **Tabla 2** (para más detalles, ver las preguntas del cuestionario del Anexo I).

Tabla 2. Preguntas sobre la satisfacción con los distintos aspectos del servicio	
Preguntas	Descripción
P1	Información Diseños Industriales
P3	Información WEB
P6	Información sobre antecedentes
P11	Información sobre defecto de forma
P12	Plazo notificación resolución
P14	Argumentación resolución oposición
P15	Plazo resolución oposición
P17	Utilidad servicios vigilancia
P19	Tramitación oposición
P20	Acceso tramitación solicitud
P21	Claridad sistema Tazas
P22	Accesibilidad al personal Diseños
P23	Claridad comunicaciones escritas
P24	Atención del personal Diseños

5.2.1. Análisis unidimensional

El análisis unidimensional permite conocer el **grado de satisfacción de cada uno de los aspectos** del servicio **de manera independiente**.

Para realizar este análisis descriptivo, se han tabulado todas las respuestas expresadas por una muestra de 71 usuarios que contestaron a las preguntas del cuestionario, vinculadas a la satisfacción con los distintos aspectos del servicio.

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

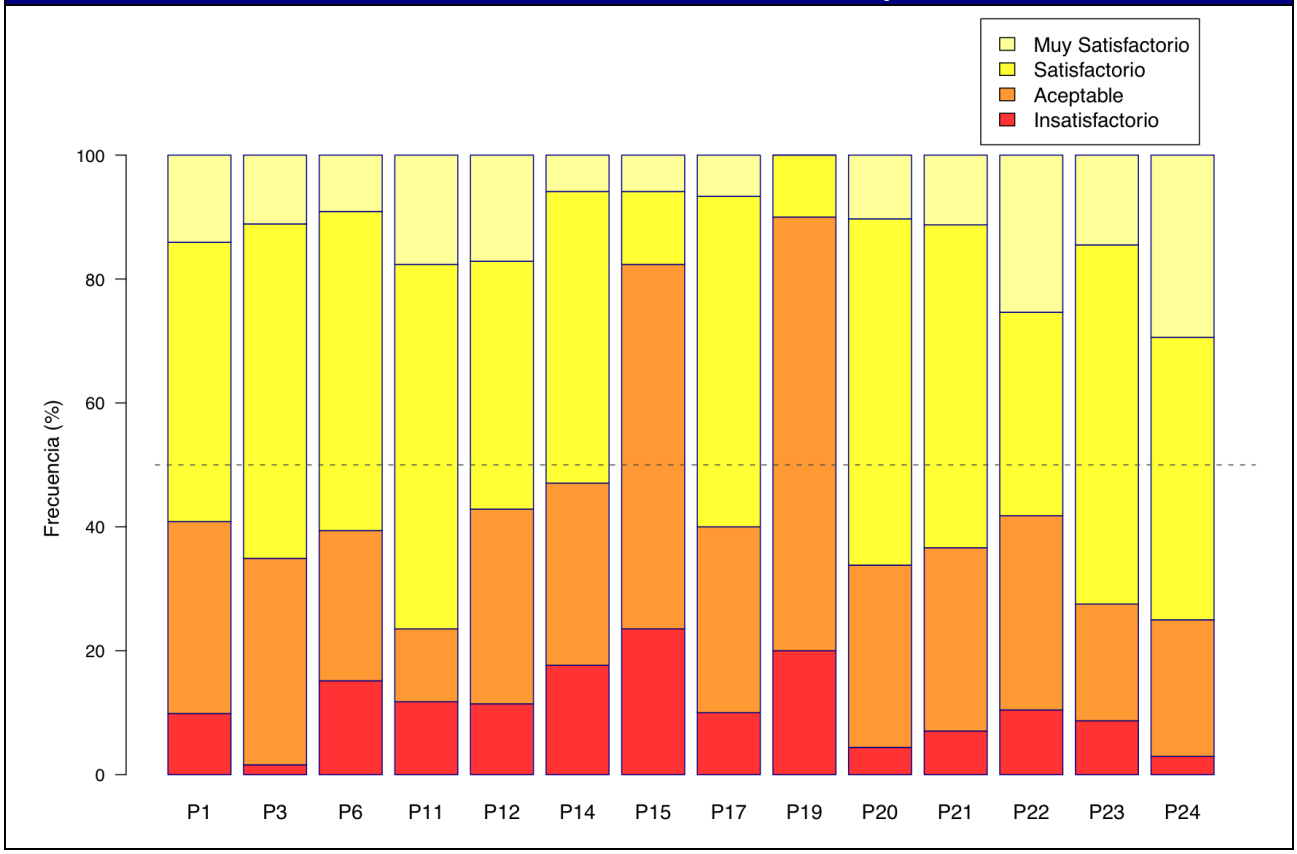
El resultado del análisis se presenta mediante una tabla de frecuencias absolutas y diagramas de barra de las frecuencias relativas (porcentajes) de respuestas observadas en el conjunto de la muestra.

Tabla 3 : Distribución de la valoración de los distintos aspectos del servicio						
Aspectos		Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	Sin opinión
Información sobre Diseños Industriales	**P1**	7	**22**	32	10	0
	P3	1	21	34	7	8
	P6	5	8	17	3	38
Presentación y examen de forma	**P11**	2	2	10	3	**54**
	P12	**8**	**22**	28	12	1
Procedimiento de Oposición	**P14**	3	5	8	1	**54**
	P15	4	10	2	1	**54**
Protección del Diseño Industrial	**P17**	3	9	16	2	41
	P19	2	7	1	0	**61**
Cuestiones generales sobre el servicio prestado por la OEPM	**P20**	3	20	**38**	7	3
	P21	5	21	**37**	8	0
	P22	7	21	22	**17**	4
	P23	6	13	**40**	10	2
	P24	2	15	31	**20**	3

Se observan **frecuencias más altas de satisfacción** ("satisfactorio" y "muy satisfactorio") en los aspectos generales del servicio prestado por la OEPM, y especialmente en la **accesibilidad y atención** del personal de Diseños Industriales (P22 y P24).

Las frecuencias más altas de usuarios "sin opinión" aparecen en los aspectos relacionados con la Información sobre defectos de forma (P11), el procedimiento de oposición (P14 y P15) y la tramitación de oposición (P19) en la protección del diseño. Esta ausencia de opinión es esencialmente debida al no uso de los servicios correspondientes por parte de estos usuarios.

Gráfico 9: Distribución de la valoración de los distintos aspectos del servicio



En el **Gráfico 9** se representa, para cada pregunta, una columna dividida en cuatro áreas de colores, del rojo al amarillo claro. Cada área coloreada corresponde a una modalidad de la escala de respuesta que puede leerse en leyenda en el gráfico. La longitud del área es proporcional al porcentaje de respuestas observadas en la correspondiente modalidad. 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%.

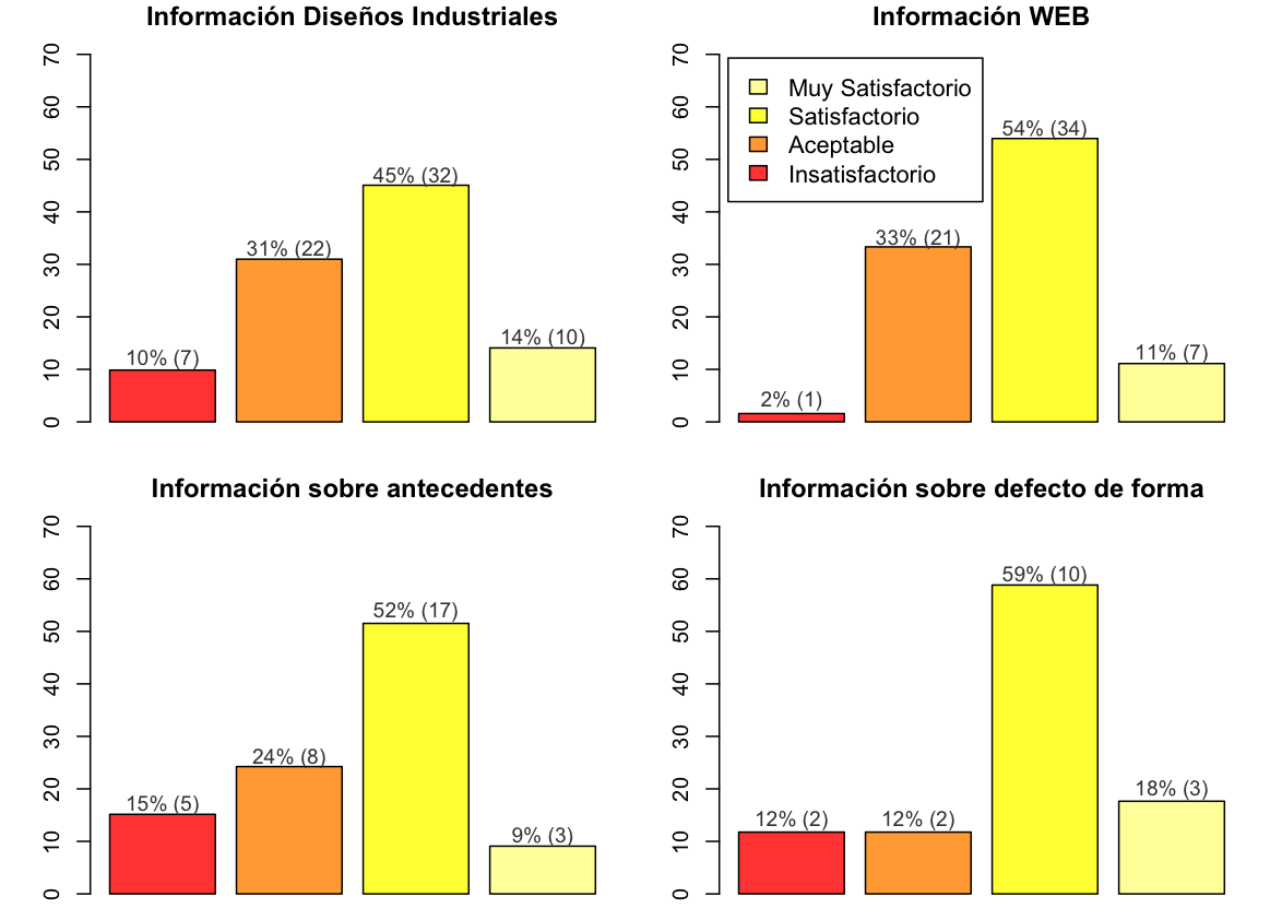
Este gráfico da una visión global que permite revelar que los aspectos del servicio reciben en general una valoración satisfactoria (frecuencias cumuladas en "satisfactorio" y "muy satisfactorio" mayor al 50%), salvo en los casos del *Plazo de resolución de oposiciones recibidas* (P15) y de la *Tramitación de oposiciones emitidas* (P19). Sin embargo, cabe destacar que sólo unos 20% de los usuarios entrevistados valoraron estos dos aspectos.

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

En el Anexo III, se encuentran los mismos histogramas de los Gráficos 10, 11 y 12 presentados de forma individual para cada una de las preguntas del cuestionario.

En el **Gráfico 10** aparecen los histogramas de las distribuciones de la satisfacción del usuario con los servicios de información que proporciona la OEPM a lo largo del trámite de registro del diseño industrial. Encima de cada barra del histograma aparece la frecuencia relativa correspondiente (%) y la frecuencia absoluta (entre paréntesis).

Gráfico 10: Distribución de la satisfacción del usuario con los distintos aspectos del servicio

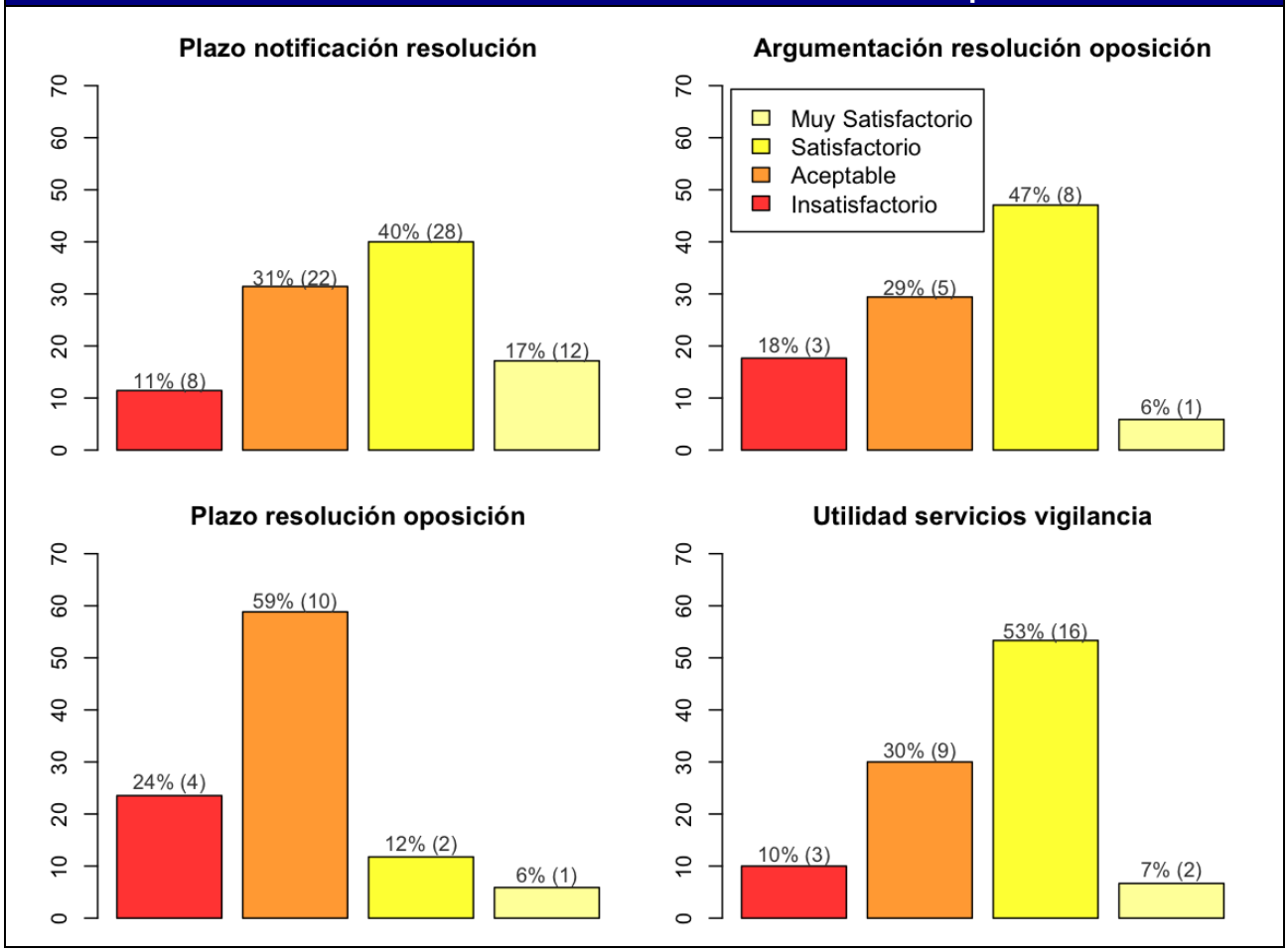


Globalmente estas distribuciones son muy similares: los usuarios, en general (más del 60%), valoran como "satisfactorio" o "aceptable" estos servicios de información, siendo el grado "satisfactorio" el más elegido.

Los histogramas del **Gráfico 11** corresponden a las distribuciones de la satisfacción con los servicios relacionados con la tramitación de oposiciones o la vigilancia del diseño industrial (ver también el primer histograma del gráfico 12: *Tramitación de oposición)*.

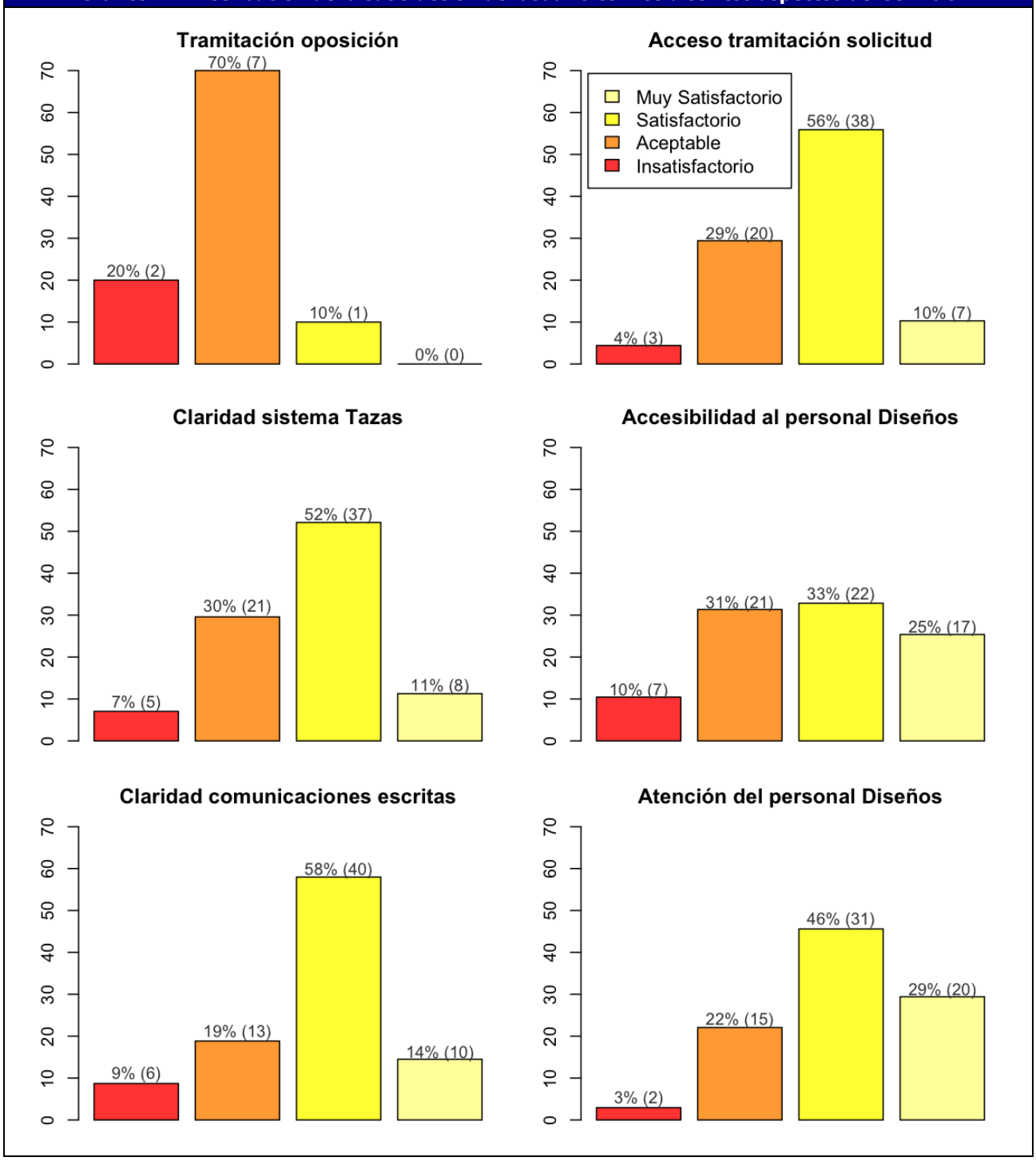
En general, estos servicios reciben una valoración similar a la de los servicios de información (ver Gráfico 10). Sin embargo, en el caso del *Plazo de la resolución de una oposición* y de la *Tramitación de oposiciones,* el usuario se conforma con la calidad de estos aspectos sin estar en general satisfechos con ellos.

Gráfico 11. Distribución de la satisfacción del usuario con los distintos aspectos del servicio



En el **Gráfico 12** se representan las distribuciones de la satisfacción con los aspectos generales del servicio (salvo el primer histograma *Tramitación de oposición)*. Las distribuciones siguen un patrón similar, donde predominan opiniones que oscilan entre "aceptable" y "satisfactorio", siendo esta última opción la mayoritariamente elegida. Por otro lado, el servicio que más proporción de usuarios "muy satisfecho" obtiene corresponde a la *atención del personal de Diseños Industriales*.

Gráfico 12. Distribución de la satisfacción del usuario con los distintos aspectos del servicio



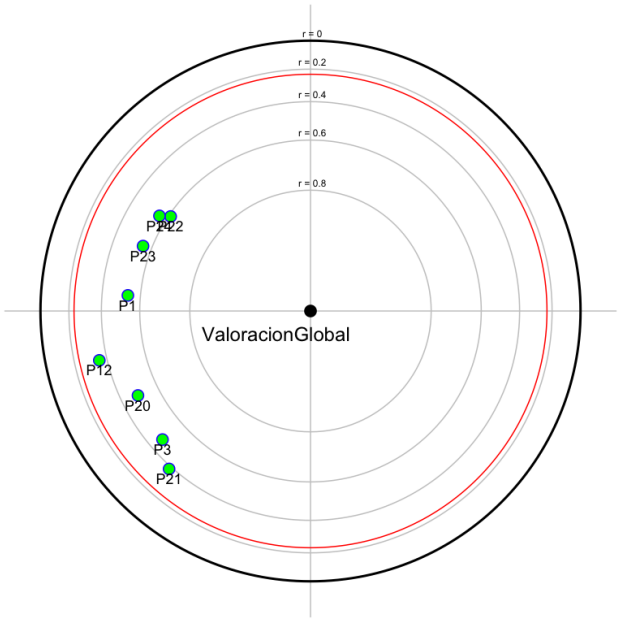
5.2.2. Análisis multidimensional

El objetivo principal del análisis multidimensional es evaluar la relación de la satisfacción global con los distintos aspectos del servicio. Es decir, determinar en qué medida estos aspectos condicionan al usuario en su percepción global del servicio.

En el siguiente grafico de diana (**Gráfico 13**), sólo aparecen los aspectos valorados por al menos el 50% de los usuarios de la muestra, con el fin de no falsear el análisis multidimensional.

De este gráfico se deduce que **todos los aspectos influyen positivamente[4] en la satisfacción global**. Es decir, que si un usuario A valora mejor que otro usuario B uno de estos aspectos, entonces la satisfacción global del usuario A será en general mejor que la del usuario B.

Gráfico 13: Aspectos del servicio / 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.

[4] 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.

Se observa que la correlación de cada aspecto con la Satisfacción Global oscila entre un 40% y un 60%. Así por ejemplo, el aspecto *Claridad del sistema de Tazas* (ítem P21) condiciona en aproximadamente un 40% la Satisfacción Global del usuario.

De los aspectos que aparecen en el gráfico, los que más condicionan la satisfacción global del usuario (con una correlación próxima o igual al 60%) son en orden creciente del coeficiente de correlación: la *Claridad de las comunicaciones escritas* (P23), *la Atención del personal de Diseños* (P24) y la *Accesibilidad al personal Diseños* (P22).

Para completar este gráfico, en la **Tabla 4** se ordena cada aspecto del servicio recogido en la encuesta, en función del valor de su respectivo coeficiente de correlación con la Satisfacción Global (columna denominada "*r*"). Este coeficiente se puede interpretar como la importancia media que otorga el usuario a cada aspecto, en su valoración global del servicio. En paralelo, se proporciona el porcentaje de usuarios que valoraron el correspondiente aspecto del servicio como "insatisfactorio" en la última columna de la tabla.

Tabla 4. Preguntas sobre la satisfacción con los distintos aspectos del servicio

Preguntas	Descripción	*r*	Insatisfechos
P11	Información sobre defecto de forma	65%	12%
P22	Accesibilidad al personal Diseños	61%	10%
P23	Claridad comunicaciones escritas	56%	9%
P24	Atención del personal Diseños	56%	3%
P1	Información Diseños Industriales	54%	10%
P20	Acceso tramitación solicitud	49%	4%
P3	Información WEB	47%	2%
P6	Información sobre antecedentes	44%	15%
P19	Tramitación oposición	40%	20%
P21	Claridad sistema Tazas	38%	7%
P12	Plazo notificación resolución	36%	11%
P15	Plazo resolución oposición	30%	24%
P14	Argumentación resolución oposición	23%	18%
P17	Utilidad servicios vigilancia	18%	10%

Destaca la gran importancia otorgada por parte del usuario a su relación (telefónica o escrita) con el personal de Diseños. Entre los servicios más influyentes (con un coefciente de correlación r mayor al 50%), los mejorables según el usuario son la *Información sobre defecto de forma*[5] (P11) y *sobre diseños industriales* (P1), así como la *accesibilidad al personal de Diseños* (P22) y la *claridad de las comunicaciones escritas* (P23).

[5] Sólo opinaron 16 usuarios sobre este aspecto.

Por ultimo, cabe mencionar que las valoraciones de los distintos aspectos del servicio no son independientes entre sí. Así, por ejemplo, los usuarios tienden a valorar de igual manera los aspectos relacionados con la atención y la accesibilidad al personal de Diseños Industriales (P22 y P24).

Sin embargo, no se observa en el **Gráfico 13** una estructura clara de relaciones entre estos aspectos que permita deducir grandes dimensiones en la percepción del servicio por parte del usuario.

5.3. Enfoque 3. Opinión de los usuarios 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 usuarios.

Esta información se ha obtenido a través de las preguntas 4, 7, 9 y 26 del cuestionario a las que los usuarios han contestado sin plantearles posibles respuestas previamente tipificadas.[6]

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 usuarios, de manera que aparecen muchas categorías de respuesta.

Pregunta 4. Indique sobre cuál de los siguientes aspectos desearía tener una información más detallada		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% usuarios
Protección del diseño	32	42%
Representación gráfica del diseño	31	41%
Novedad y carácter singular del diseño	25	33%
Parecidos de nuevos registros	1	1%
Registros internacionales	1	1%

Pregunta 7. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la información suministrada por la OEPM?		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% aparición
La información de la web para rellenar solicitudes es insuficiente	4	33,33%
Facilidad de ver los diseños registrados (fotos, ejemplos prácticos de registros)	3	25%
Avisar a los interesados de posibles diseños ya inscritos	1	8,33%
El sistema de registro de DI es inaceptable	1	8,33%
Menor agilidad en la visualización de los BOPIS que antes	1	8,33%
Información incorrecta sobre tasas y otras cuestiones facilitada por el personal	1	8,33%
Mejorar la información por teléfono	1	8,33%
Total	**12**	**100%**

[6] En el caso de la pregunta 4, las tres primeras respuestas eran tipificadas en el cuestionario y los usuarios podían dar respuestas múltiples.

Pregunta 9. ¿Encontró dificultades para cumplimentar los formularios de su solicitud?		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% aparición
Los formularios son muy complicados (campos confusos o poco claros)	6	66,66%
Requisitos difíciles de cumplir	2	22,22%
Tiempo excesivo	1	11,11%
Total	**9**	**100%**

Pregunta 26 ¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional sobre el trabajo realizado en relación con el registro y protección de su diseño?		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% aparición
Que se pudiesen hacer por la web igual que en la Oficina Europea, en general la web está mal hecha, diseños que están mal registrados en Internet o que se visualizan de forma caótica	3	30%
Usuario satisfecho en general	2	20%
Más rapidez (como en la OAMI)	2	20%
Pegas para registrar modelos de utilidad	1	10%
Mayor unificación de criterios	1	10%
El personal de oficinas resuelve mal las dudas	1	10%
Total	**10**	**100%**

De estas respuestas se puede concluir que algunos usuarios echan en falta una información más detallada sobre la *Protección del diseño* y su *Representación gráfica.*

También cabe destacar que ciertos usuarios hacen referencia a la falta de claridad de la información proporcionada en la WEB y en los formularios de solicitud.

6. Conclusión más relevante

Globalmente, el **usuario del servicio de registro de Diseños Industriales hace una buena valoración del servicio prestado por la OEPM**. Así lo demuestra, en satisfacción global, la Media de **3,79 sobre 5** (margen de error ± 0,19) y su Mediana de 4.

Además, se puede concluir que existe una cierta **homogeneidad de la calidad del servicio prestado**, independientemente del tipo de usuarios o de solicitudes, puesto que el informe *no revela diferencias* significativas en la satisfacción global *según la categoría* (solicitantes, representantes o agentes) o *experiencia* de los usuarios. Tampoco se aprecian diferencias en la satisfacción en función del *plazo de la primera resolución*, del *número de diseños* incluidos en la solicitud y de su *lugar de presentación*.

Respecto a los aspectos **mejor valorados** de la prestación del servicio por parte de la OEPM, se detectan frecuencias más altas de satisfacción en los **aspectos generales del servicio**, y especialmente, en la ***atención del personal*** *de Diseños Industriales*, así como en los servicios de información.

Los **aspectos más importantes** de cara a la satisfacción global del usuario son en orden creciente: la *Atención del personal de Diseños y* la *Claridad de las comunicaciones escritas,* la *Accesibilidad al personal Diseños* y *la información sobre defectos de forma*.

Es posible **mejorar** la satisfacción global reduciendo el porcentaje de insatisfechos respecto a la **información sobre defectos de forma** y la **claridad de las comunicaciones** (Aunque son aspectos bien valorados en general).

Según los resultados de la encuesta, los aspectos de **menor satisfacción** son los relacionados con la **tramitación de las oposiciones**, el *tiempo de resolución* de las mismas y la *argumentación de la resolución*.

7. Anexos

ANEXO I:

CUESTIONARIO

Cuestionario de Satisfacción OEPM Usuarios

El objetivo fundamental de esta encuesta es la obtención de información sobre los servicios de la OEPM como administración encargada del registro y protección de Diseños Industriales y, por lo tanto, va dirigida a usuarios de este servicio.

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

I. Información sobre Diseños Industriales
II. Presentación y examen de Forma/Oficio de la solicitud
III. Procedimiento de Oposición
IV. Protección del Diseño Industrial
V. Cuestiones generales sobre el servicio prestado por la OEPM

La participación de los usuarios de Diseños Industriales 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.

I. Información sobre Diseños Industriales

1. Por favor, indique su nivel de satisfacción respecto a los servicios de información de la OEPM sobre Diseños Industriales (presencial, vía telefónica, vía email, folletos,...)

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

2. ¿Con qué frecuencia consulta la página WEB de la OEPM?

□ Cada día	□ Cada semana	□ Cada mes	□ De vez en cuando	□ Nunca

3. Indique su nivel de satisfacción respecto al valor informativo de los contenidos de esta página WEB.

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

4. Indique sobre cual(es) de los siguientes aspectos desearía una información más detallada.

- Representación gráfica del diseño.
- Novedad y carácter singular del diseño.
- Protección del diseño
- Otros :

5. ¿Utilizó la Base de Datos del Registro de Diseños Industriales (INVENES) para asegurarse de que su diseño no había sido inscrito anteriormente?

/ Si

/ No

6. En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la utilidad de este servicio?

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

7. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la información suministrada por la OEPM?

II. Presentación y examen de forma/oficio de la solicitud

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

8. ¿Cómo o dónde depositó su solicitud del Diseño Industrial?

- Presentación electrónica por Internet
- OEPM
- Correos
- Órgano competente de su Comunidad Autónoma
- Otros

9. ¿Encontró dificultades para cumplimentar los formularios de su solicitud?

- Si
- No

En caso afirmativo, por favor indique el motivo:

10. Por favor, indique si en el examen de forma/oficio de su solicitud, se detectó alguna irregularidad.

- Si
- No

11. En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar este defecto.

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

12. 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

III. Procedimiento de Oposición

13. ¿La OEPM le notificó alguna oposición al registro de su Diseño Industrial por parte de terceros?

- Si
- No

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

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

15. En su caso, indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la oposición hasta que se dicta resolución sobre la misma.

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

IV. Protección del Diseño Industrial

16. ¿Vigila de forma periódica si se ha solicitado por parte de un tercero un diseño que pueda ser incompatible con el suyo?

- Si
- No

17. En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la utilidad de los servicios en línea que suministra la OEPM (INVENES, BOPI) para agilizar esta vigilancia.

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

18. ¿Ha formulado oposición contra la concesión de algún diseño solicitado por un tercero incompatible con el suyo?

- Si
- No

19. En su caso, indique su satisfacción con la tramitación de su oposición por la OEPM.

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

V. Cuestiones generales sobre el servicio prestado por la OEPM

A continuación aparece una serie de aspectos generales relacionados con el registro y protección del Diseño Industrial, sobre los cuales nos gustaría conocer su grado de satisfacción.

20. Acceso al estado de tramitación de su solicitud

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

21. Claridad del sistema de Tasas

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

22. Facilidad para comunicar con el personal de la OEPM implicado en el registro y protección del Diseño Industrial (Accesibilidad)

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

23. Claridad de las comunicaciones escritas emitidas por la oficina durante el proceso de tramitación

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

24. Atención recibida por parte del personal implicado en el registro y protección del Diseño Industrial

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

25. Indique su nivel de satisfacción general con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro y protección de su diseño.

(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					

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

PERFIL DEL USUARIO

Por favor, indique en calidad de qué intervino en la solicitud del Diseño Industrial

/ Solicitante

/ Agente de Propiedad Industrial

/ Representante

/ Otros:

Número de solicitudes presentadas durante los últimos 5 años

/ De 1 a 3

/ De 4 a 10

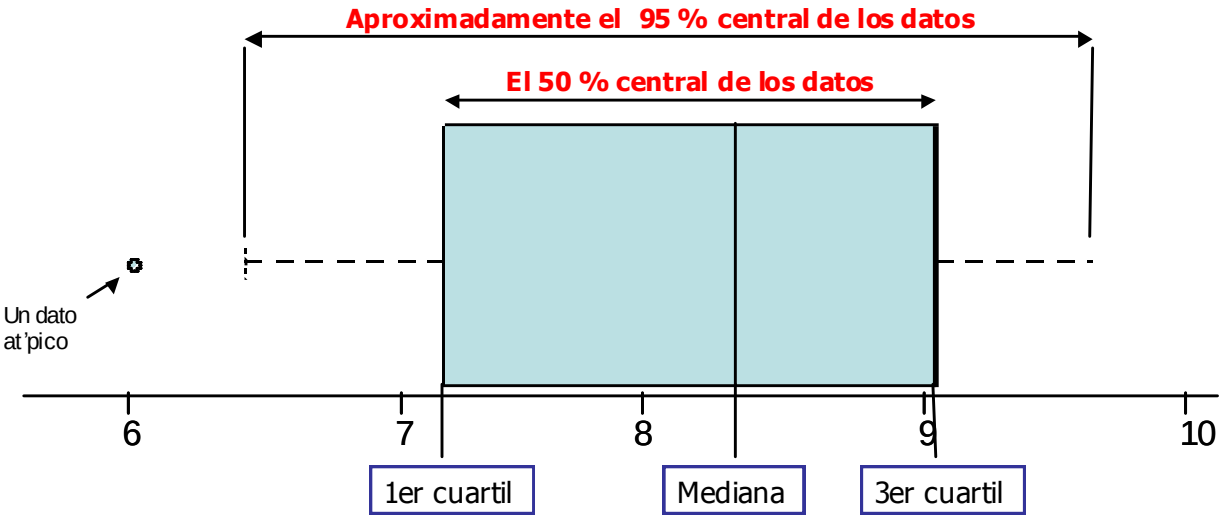
/ De 11 a 50

/ Más de 50

ANEXO II:

GUÍA PARA LA INTERPRETACIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE CAJA

Diagrama de Cajas (Descriptivo)



El diagrama de caja consiste en un rectángulo (caja) cuya longitud es el rango intercuartílico, esto es, la separación existente entre el primer y el tercer cuartil que agrupa al 50% central de los datos.

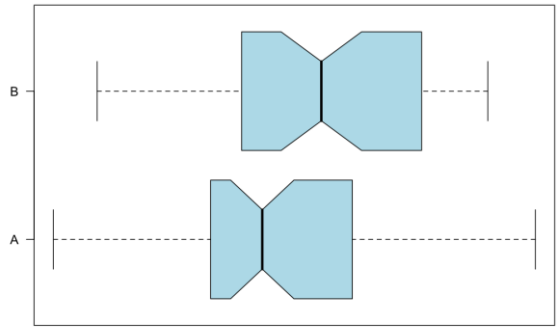
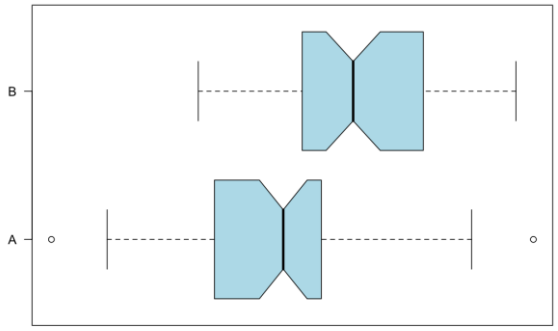
Cada caja se divide a su vez con una línea vertical al nivel de la mediana y se complementa con dos líneas discontinuas llamadas bigotes que parten de los extremos del rectángulo y cuya longitud delimita aproximadamente el 95% central de los casos.

Los datos que quedan fuera del 95% central de los casos son considerados como atípicos, y se representan explícitamente por medio de pequeños círculos.

Medidas de localización de los datos:

- El **primer cuartil**, que corresponde al valor debajo del cual quedan el 25% de los datos.
- La **mediana** (**o segundo cuartil**), que corresponde al valor intermedio que divide el conjunto de datos en dos partes de igual tamaño.
- El **tercer cuartil**, que corresponde al valor debajo del cual quedan el 75% de los datos.

Diagrama de Cajas (Diferencias significativas)

Diferencia no significativa	Diferencia significativa
	

Se puede añadir cuñas en las cajas con el fin de contrastar diferencias entre distintos de la población segmentos (A y B en el gráfico). Las cuñas indican el **rango del intervalo de confianza** de la mediana.

- **Si las cuñas de dos cajas no se solapan,** se puede concluir que **las medianas** asociadas a los dos segmentos correspondientes **son significativamente distintas.**
- **Si en cambio, las cuñas de dos cajas se solapan,** y en caso de que se observe una diferencia entre **las medianas** asociadas a los dos segmentos, **no se puede concluir que esta diferencia sea significa**.

ANEXO III:

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

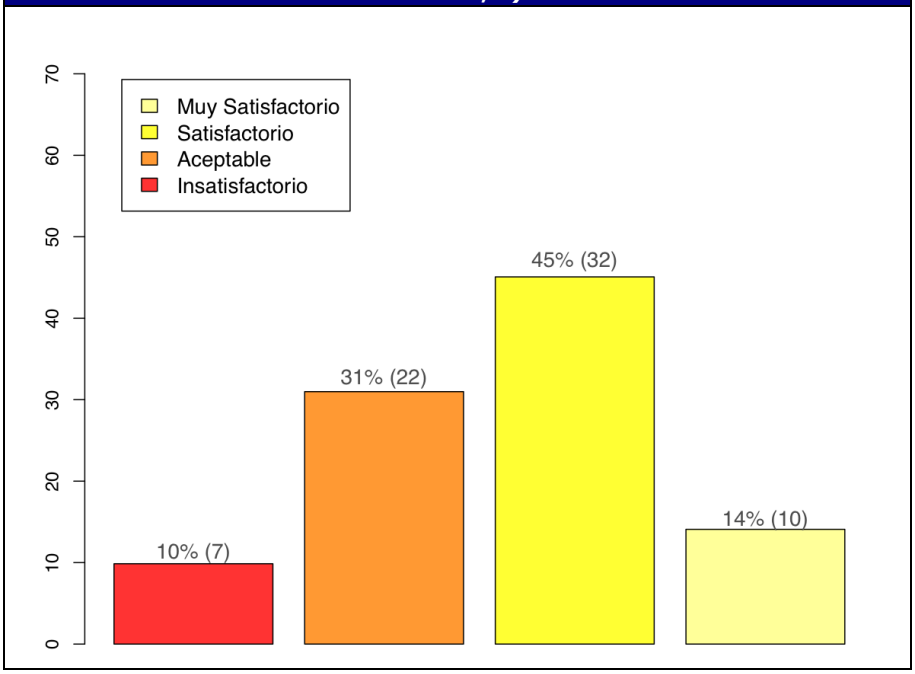
DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO IAGRAMAS DE DENSIDADES

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

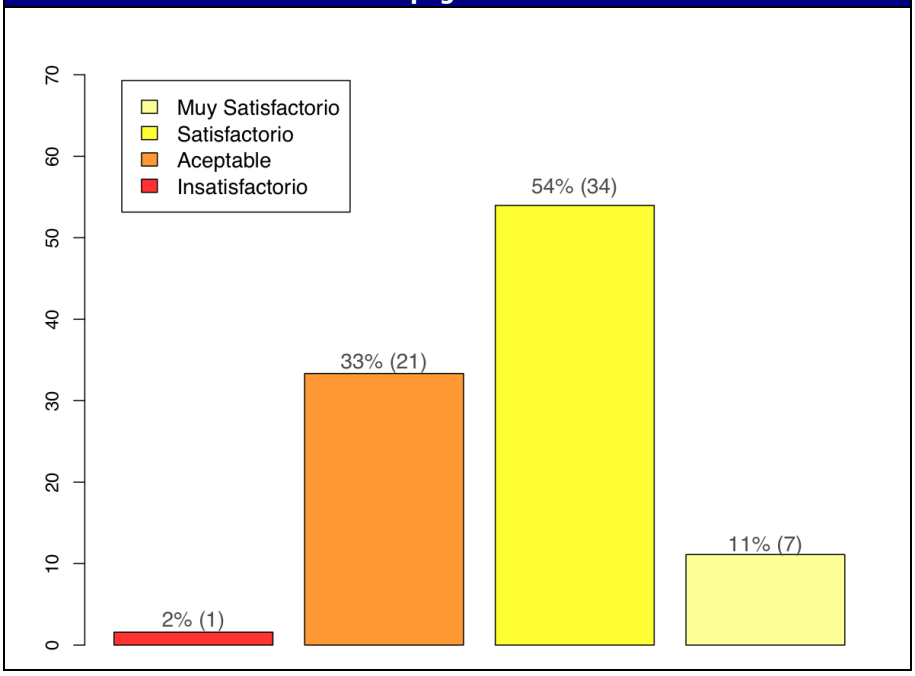
Las barras coloreadas (del rojo al amarillo claro) del histograma corresponden a los distintos grados de satisfacción que pueden leerse en la leyenda del gráfico. La altura de cada barra es proporcional al porcentaje de respuestas observadas en el correspondiente grado de satisfacción.

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.

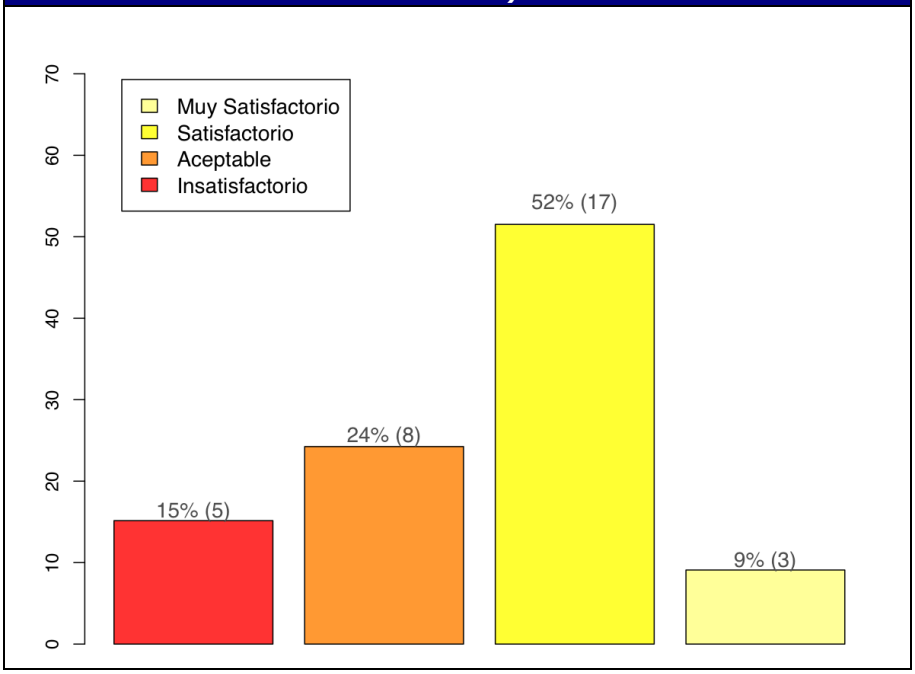
Nivel de Satisfacción respecto a los servicios de información de la OEPM sobre Diseños Industriales (presencial, vía telefónica, vía email, folletos,...)



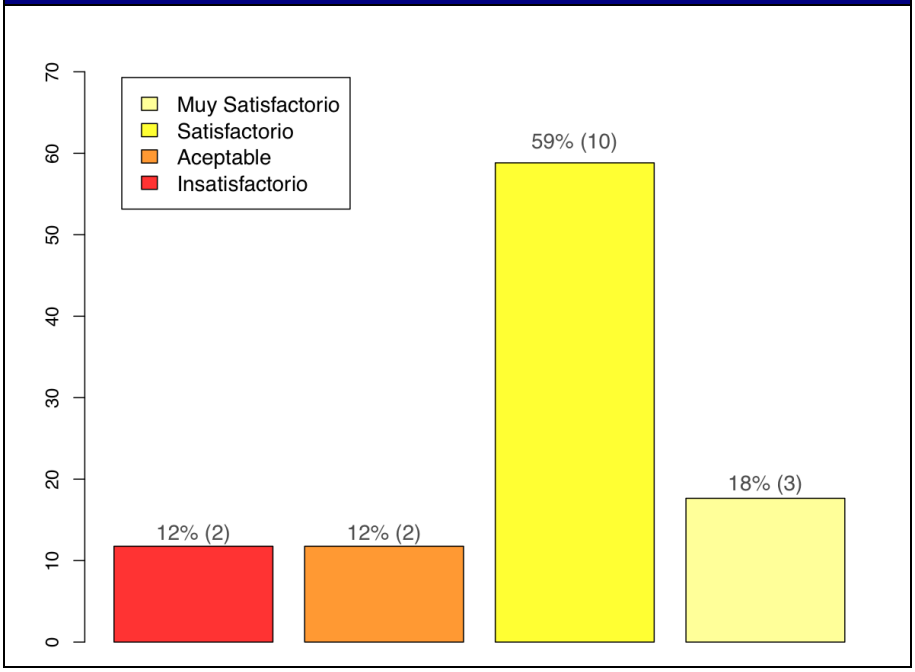
Nivel de satisfacción respecto al valor informativo de los contenidos de esta página WEB.



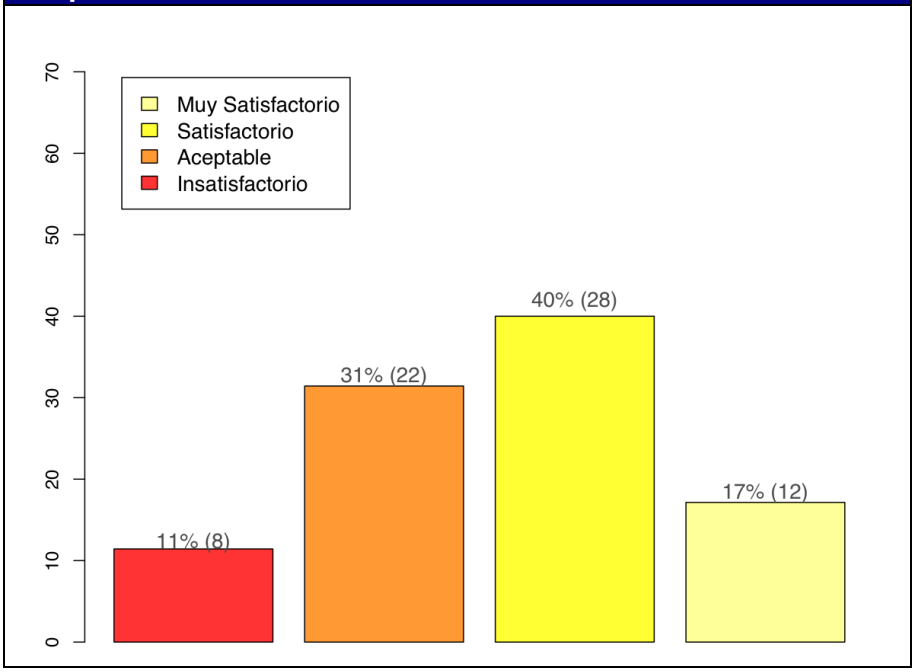
Nivel de satisfacción respecto a la utilidad del servicio de búsqueda de antecedentes (Base de Datos del Registro de Diseños Industriales INVENES)



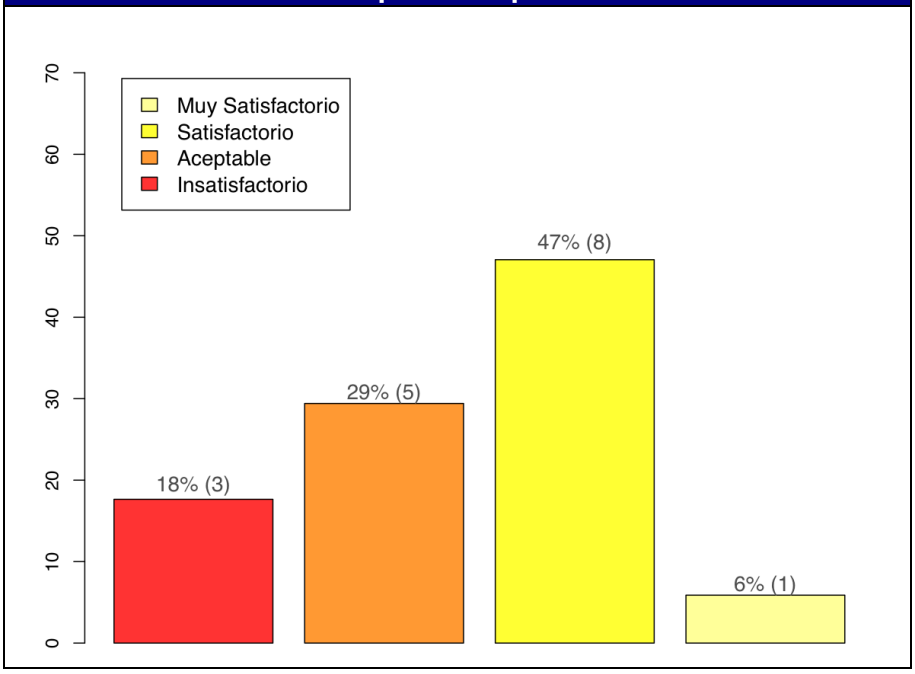
Nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar defectos de forma.



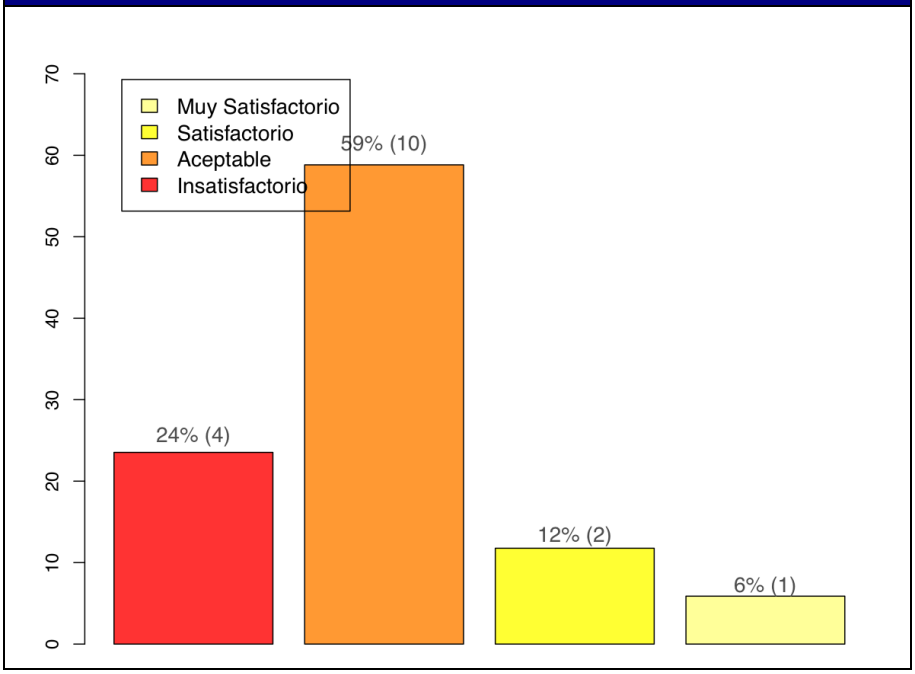
Nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución



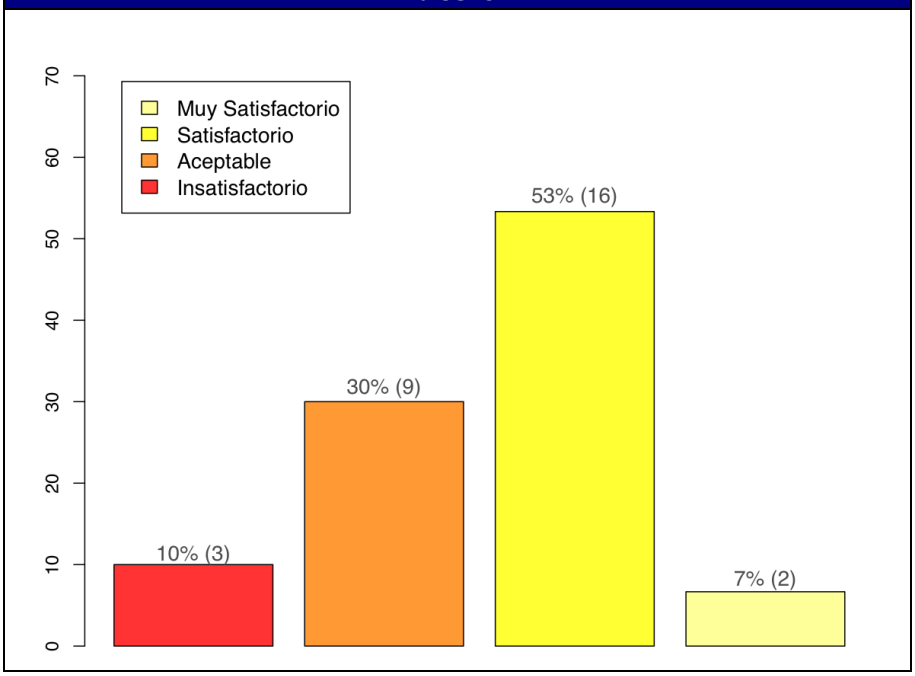
Nivel de satisfacción con la argumentación en la resolución de la OEPM sobre las oposiciones presentadas.



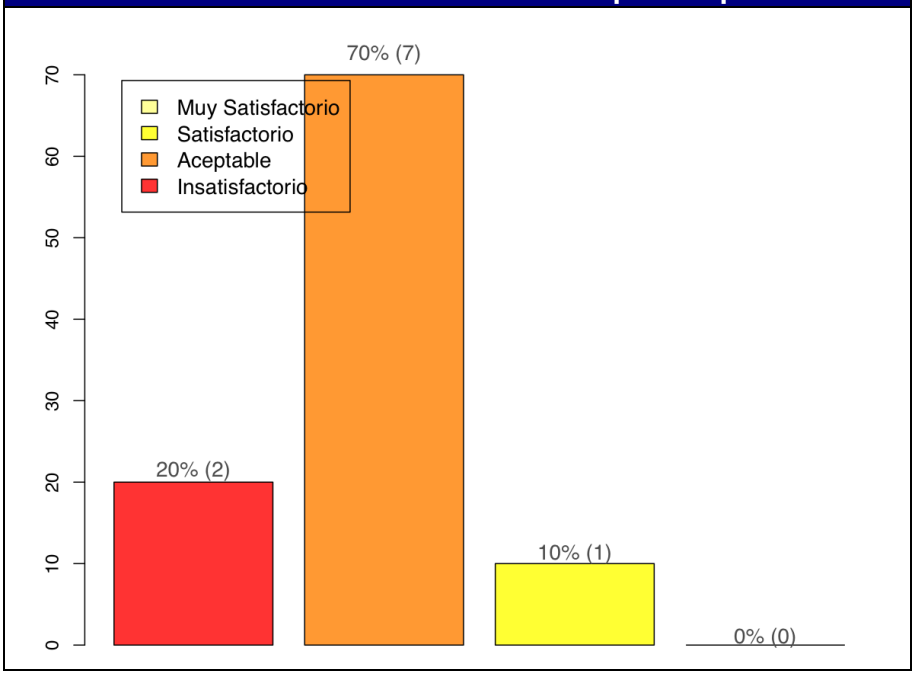
Nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la oposición hasta que se dicta resolución sobre la misma.



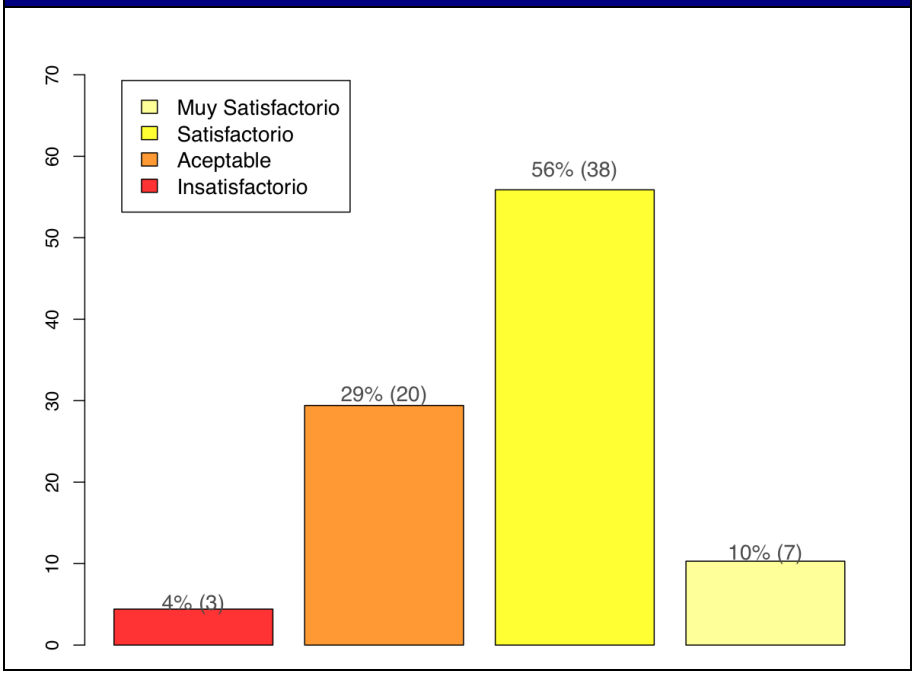
Nivel de satisfacción respecto a la utilidad de los servicios en línea que suministra la OEPM (INVENES, BOPI) para agilizar la vigilancia del diseño



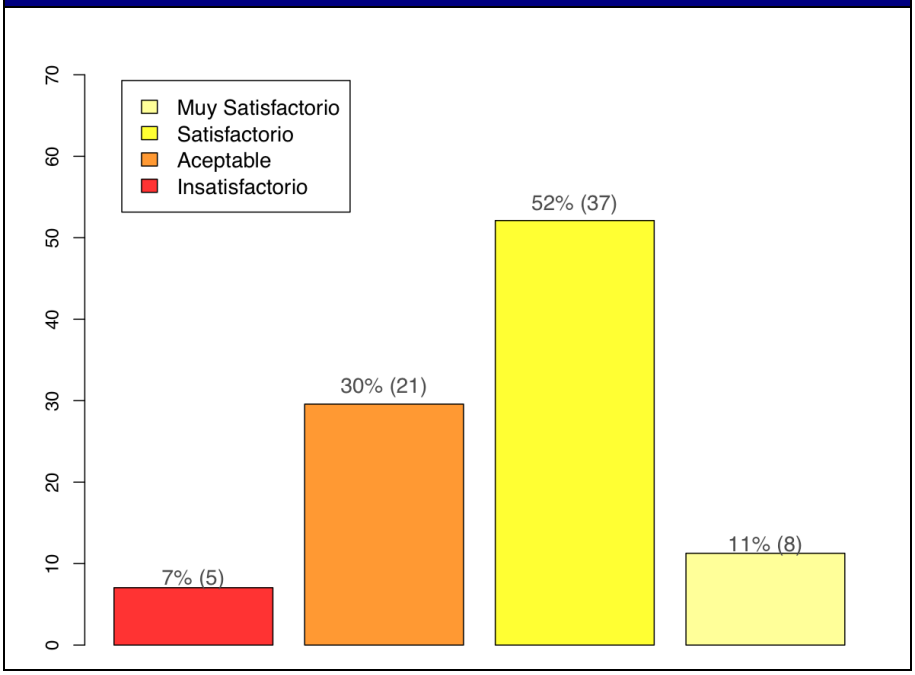
Nivel de satisfacción con la tramitación de su oposición por la OEPM



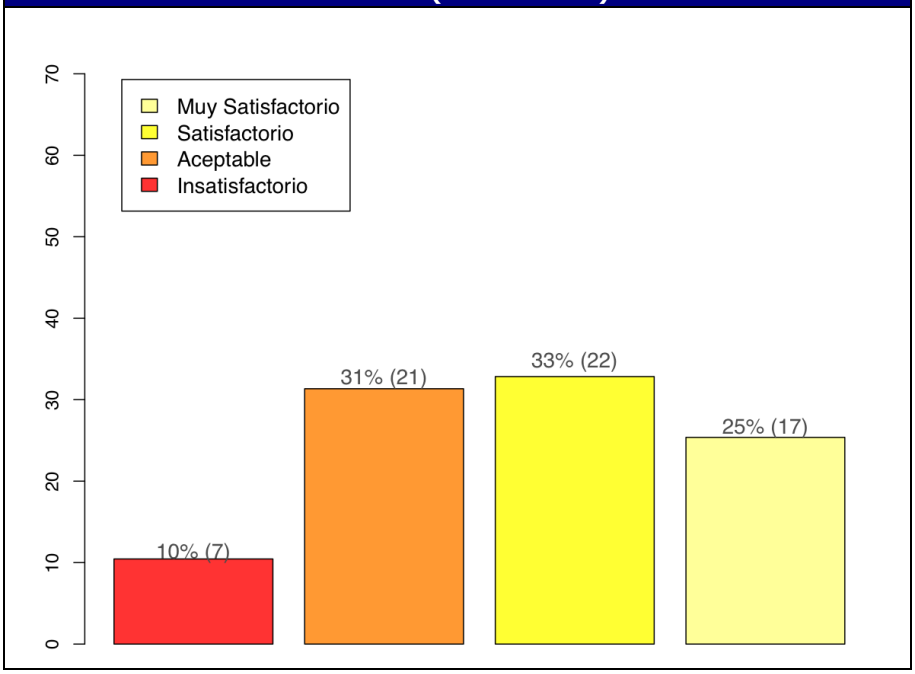
Nivel de satisfacción con el acceso al estado de tramitación de su solicitud



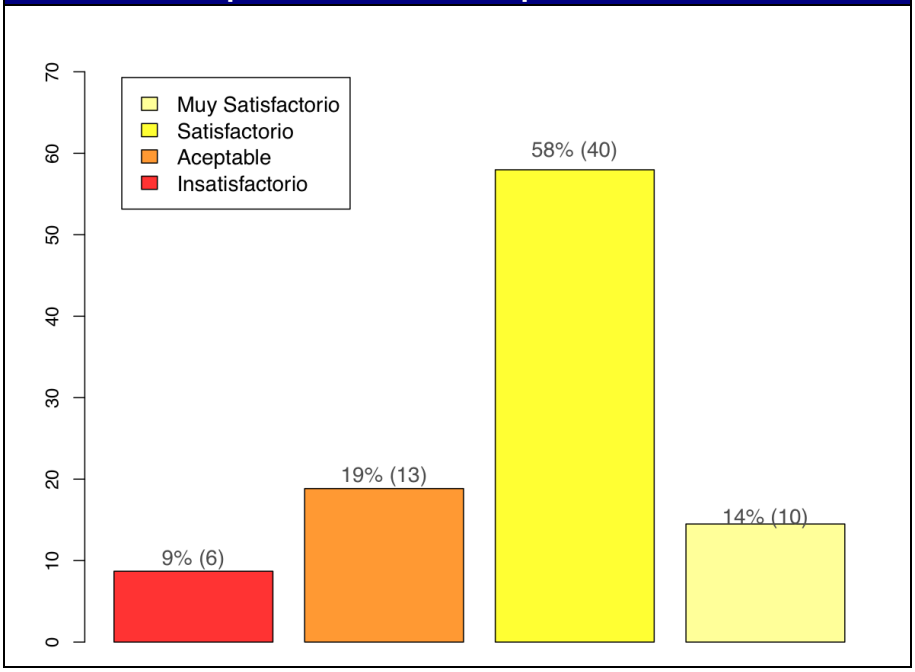
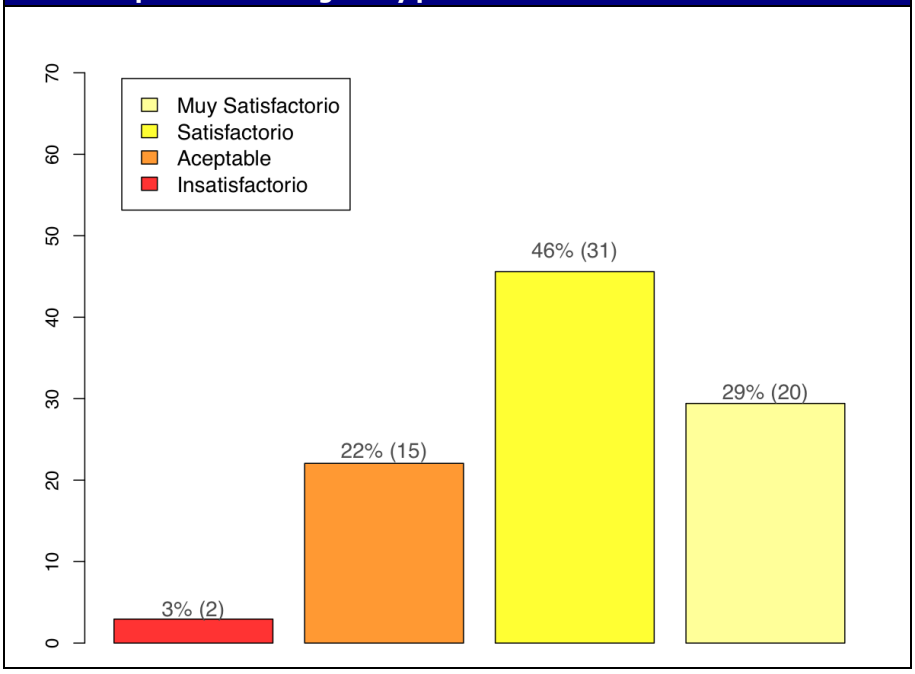
Nivel de satisfacción con la claridad del sistema de Tasas



Nivel de satisfacción respecto a la facilidad para comunicar con el personal de la OEPM implicado en el registro y protección del Diseño Industrial (Accesibilidad)



Nivel de satisfacción con la claridad de las comunicaciones escritas emitidas por la oficina durante el proceso de tramitación



Nivel de satisfacción con la atención recibida por parte del personal implicado en el registro y protección del Diseño Industrial