

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OEPM – 2004.

La Oficina Española de Patentes y Marcas, dentro de las actuaciones que viene desarrollando para la mejora de la calidad de sus servicios y con objeto de estudiar el nivel de satisfacción de sus clientes, ha encargado en el año 2004 a la empresa NOVOTEC, un estudio de calidad percibida por los clientes de los servicios de Inventiones, Signos distintivos, y Recursos administrativos, que se ha desarrollado entre los meses de junio y diciembre.

Los resultados del estudio se han obtenido a través de encuestas telefónicas realizadas con cuestionarios de satisfacción, sobre la base de una muestra de un total de 338 usuarios (145 profesionales y 193 no profesionales), con un error de muestreo inferior al 5%.

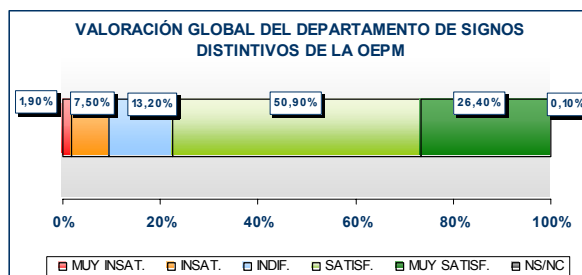
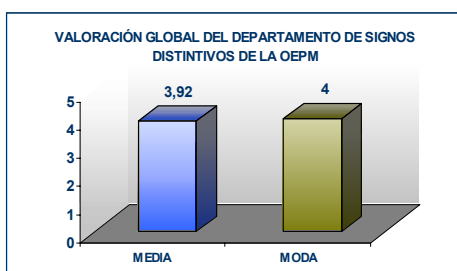
La presentación del proyecto tuvo lugar en Comité de Dirección el 7 de febrero de 2005, arrojando resultados globalmente satisfactorios de los servicios evaluados, que permiten identificar los aspectos importantes para los usuarios, mostrando las fortalezas y áreas de mejora.

VALORACIÓN GLOBAL

Los resultados que muestran la satisfacción global de los usuarios en los distintos servicios evaluados son los siguientes:

SIGNOS DISTINTIVOS

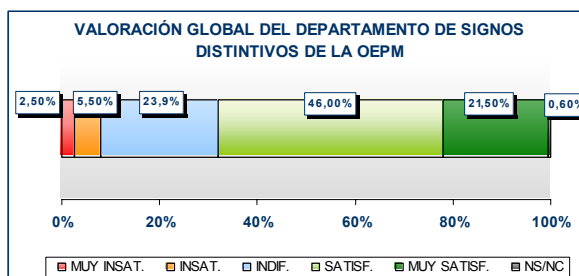
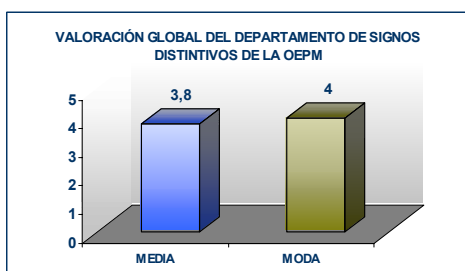
La mayoría de los clientes pertenecientes al segmento de “Usuarios Profesionales” que solicitan Signos Distintivos a la OEPM se muestran satisfechos con el Departamento de Signos Distintivos de la OEPM (moda igual a 4), obteniendo una valoración media de 3,92 en la escala de satisfacción.



Usuarios Profesionales: Valoración Global del Departamento de Signos Distintivos de la OEPM

La distribución de las respuestas que valoran la satisfacción de los clientes con el Departamento de Signos Distintivos de la OEPM es muy positiva, mostrándose un 50,9% satisfecho y un 26,4% muy satisfecho, suponiendo estas valoraciones satisfactorias la opinión del 77,3% de los clientes encuestados.

La mayoría de los clientes pertenecientes al segmento de “Usuarios No Profesionales” que solicitan Signos Distintivos a la OEPM se muestran satisfechos con el Departamento de Signos Distintivos de la OEPM (moda igual a 4), obteniendo una valoración media de 3,8 en la escala de satisfacción.

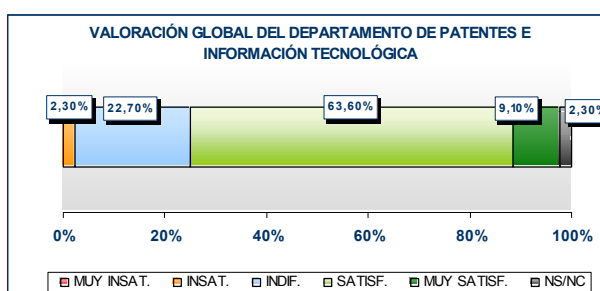
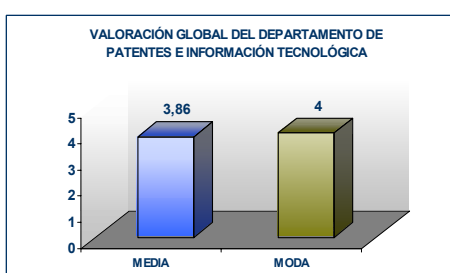


Usuarios No profesionales: Valoración Global del Departamento de Signos Distintivos de la OEPM

La distribución de las respuestas que valoran la satisfacción de los clientes con el Departamento de Signos Distintivos de la OEPM es muy positiva, mostrándose un 46% satisfecho un 21,5% muy satisfecho, suponiendo estas valoraciones satisfactorias la opinión del 67,5% de los clientes encuestados.

INVENCIONES

La valoración global del Departamento de Patentes e Información Tecnológica es positiva, mostrándose la mayoría de los usuarios encuestados satisfechos (moda igual a 4), obteniendo una valoración media de 3,86 como se muestra a continuación:

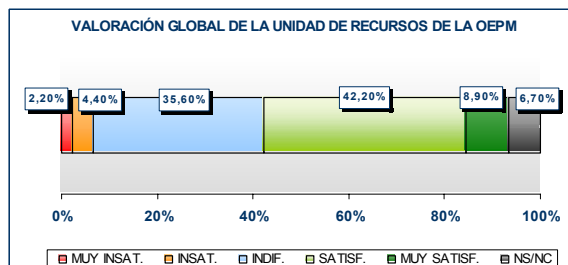
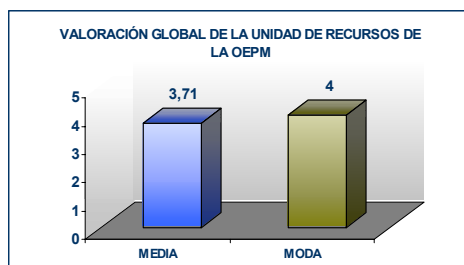


Usuarios Profesionales: Valoración global del Departamento de Patentes e Información Tecnológica de la OEPM

La distribución de las respuestas muestra una valoración muy positiva por parte de los Usuarios Profesionales con el Departamento de Patentes e Información Tecnológica de la OEPM. Un 63,6% se muestra satisfecho y un 9,1% muy satisfecho, suponiendo este hecho la opinión del 72,7%.

UNIDAD DE RECURSOS

La valoración global de la Unidad de Recursos es positiva, mostrándose la mayoría de los usuarios que solicitaron esta información satisfechos con este aspecto (moda igual a 4), obteniendo una valoración media de 3,71 en la escala de satisfacción.



La valoración global de la Unidad de Recursos de la OEPM.

La distribución de las respuestas sobre la valoración global de la Unidad de Recursos es positiva, (mostrándose un 42,2% satisfechos y un 8,9% muy satisfechos, suponiendo estas valoraciones satisfactorias la opinión del 51,1% de los usuarios encuestados) y destacando un porcentaje considerable, 35,6%, que se muestra indiferente.

ASPECTOS IMPORTANTES – FORTALEZAS / ÁREAS DE MEJORA

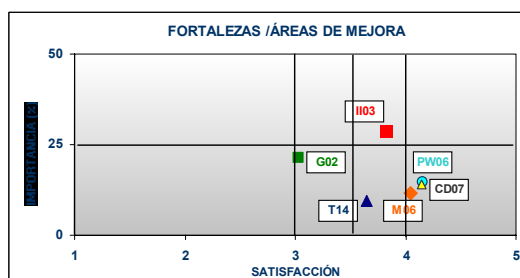
El análisis estadístico de los resultados de la encuesta ha permitido identificar los aspectos importantes para los usuarios de los servicios evaluados, mostrando las fortalezas y áreas de mejora, tal como se representa a continuación:

SIGNOS DISTINTIVOS : ASPECTOS IMPORTANTES – FORTALEZAS / ÁREAS DE MEJORA

Usuarios Profesionales

- **II03:** Trato recibido por las personas que le informaron sobre cómo solicitar un Signo Distintivo
- **G02:** Tiempo transcurrido desde que solicitaron el signo hasta que se lo concedieron
- **PW06:** Utilidad que tiene el Localizador de Marcas
- **CD07:** Trato recibido por las personas que le entregaron el Título
- **M06:** Periodo de vigencia de 10 años de un Signo Distintivo
- **T14:** Plazo establecido de 1 mes para contestar al suspenso de fondo de la solicitud de un Signo Distintivo

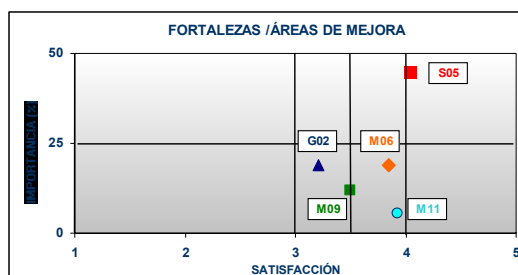
	SATISFACCIÓN	IMPORTANCIA (%)
II03	3,82	28,85
G02	3,03	21,42
PW06	4,15	14,66
CD07	4,14	13,98
M06	4,04	11,66
T14	3,65	9,43



Usuarios No Profesionales

- **S05:** Capacidad Técnica de las personas que le atendieron en la solicitud del Signo Distintivo
- **G02:** Tiempo transcurrido desde que solicitaron el signo hasta que se lo concedieron
- **M06:** Periodo de vigencia de 10 años de un Signo Distintivo
- **M09:** Tasas que tienen que pagar para renovar un Signo Distintivo
- **M11:** Facilidad de rellenar el Impreso de Renovación de un Signo Distintivo

	SATISFACCIÓN	IMPORTANCIA (%)
S05	4,03	44,81
G02	3,21	18,86
M06	3,85	18,76
M09	3,5	11,93
M11	3,93	5,64

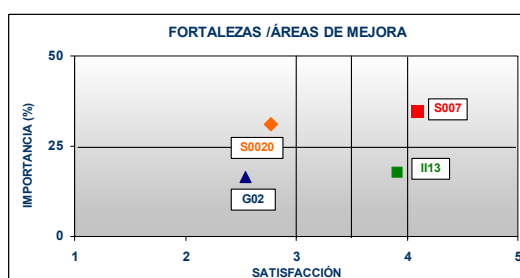


PATENTES : ASPECTOS IMPORTANTES – FORTALEZAS / ÁREAS DE MEJORA

VÍA NACIONAL

- **S007:** Capacidad técnica de las personas que le atendieron en la solicitud
- **S0020:** Tiempo empleado en la realización del examen previo
- **II13:** Utilidad de la información contenida en el Manual Informativo
- **G02:** Tiempo transcurrido desde que solicitó la patente hasta que se la concedieron

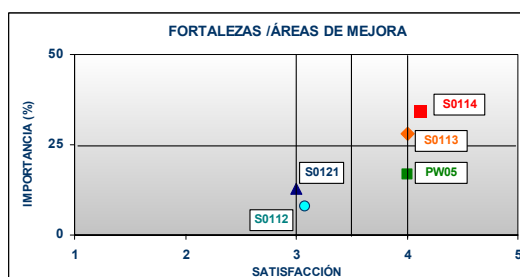
	SATISFACCIÓN	IMPORTANCIA (%)
S007	4,08	34,75
S0020	2,77	31,13
II13	3,92	17,74
G02	2,54	16,38



VÍA INTERNACIONAL (PCT)

- **S0114:** Calidad del Informe de Búsqueda
- **S0113:** Minuciosidad de la Búsqueda recibida
- **PW05:** Utilidad que tiene la información disponible en la página web
- **S0121:** Tiempo empleado en el examen preliminar internacional
- **S0112:** Plazo de entrega desde que se presenta la solicitud de patente hasta que recibe el Informe de Búsqueda Internacional

	SATISFACCIÓN	IMPORTANCIA (%)
S0114	4,11	34,44
S0113	4	28,17
PW05	4	16,86
S0121	3	12,7
S0112	3,08	7,83

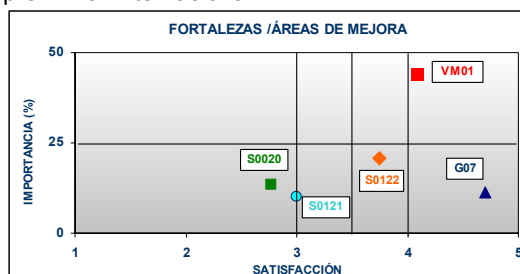


AMBAS

- **VM01:** Anualidades que tienen que pagar para mantener en vigor una patente (VÍA NACIONAL)
- **S0122:** Tasas aplicables en relación con la calidad de los productos /servicios que ha recibido (PCT)
- **S0020:** Tiempo empleado en la realización del examen previo
- **G07:** Valoración del servicio de Biblioteca

- **S0121:** Tiempo empleado en el examen preliminar internacional

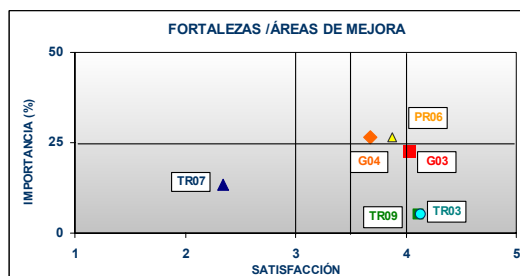
	SATISFACCIÓN	IMPORTANCIA (%)
VM01	4,08	44,18
S0122	3,75	20,79
S0020	2,77	13,55
G07	4,7	11,3
S0121	3	10,18



UNIDAD DE RECURSOS : ASPECTOS IMPORTANTES – FORTALEZAS / ÁREAS DE MEJORA

- **G04:** Orientación jurídica recibida por parte de la Unidad de Recursos de la OEPM
- **PR06:** Trato recibido por el personal de la Unidad de Recursos
- **G03:** Capacidad técnica de la Unidad de Recursos
- **TR07:** Tiempo empleado por la OEPM en resolver el recurso
- **TR09:** Posibilidad de conocer al letrado encargado de tramitar el recurso
- **TR03:** Capacidad técnica de las personas durante el proceso de tramitación del recurso

	SATISFACCIÓN	IMPORTANCIA (%)
G04	3,68	26,56
PR06	3,88	26,56
G03	4,02	22,99
TR07	2,34	13,29
TR09	4,11	5,3
TR03	4,13	5,3



La OEPM, una vez analizados los resultados, tanto los mostrados que corresponden a la satisfacción global de los usuarios, como los que corresponden a cada uno de los atributos de los servicios evaluados, está estudiando los aspectos que inciden directamente en la satisfacción de los usuarios así como sus comentarios como base de acciones o programas de mejora.