

INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

UNIDAD DE MONITOREO Y EVALUACION

INFORME GENERAL

JULIO – SEPTIEMBRE 2003

NOVIEMBRE 2003

I.- INTRODUCCION

En abril de 2003 el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial firmó su Segunda Carta Compromiso con el Ciudadano en el marco del Decreto 229 /00 y como una expresión de la voluntad política de continuar con el proceso de transformación en la gestión de los organismos públicos que permita acercarlos a las expectativas y necesidades de los usuarios.

En el mes de julio del corriente año se elaboró el primer informe general sobre los resultados del monitoreo de las mediciones efectuadas sobre los estándares de servicio y compromisos de mejora asumidos, que abarcó el período abril – mayo 2003, que fuera remitido oportunamente a la Subsecretaría de la Gestión Pública.

En este informe se exponen los resultados de la implementación del Programa en el organismo durante el trimestre abril – junio 2003. Para su elaboración se han tomado como insumos principales los datos volcados en las Planillas de Monitoreo del Programa que acompañan al presente informe y otras actividades de monitoreo tales como la revisión de expedientes, la verificación de las estadísticas de los servicios prestados, el cruzamiento con los registros respectivos, la observación directa y el control de la documentación de soporte. Nuevamente el parámetro permanente que ha guiado la realización de las distintas tareas enmarcadas en la Segunda Carta Compromiso del INPI ha sido la prestación de un servicio de calidad, debiendo ratificarse que sin la colaboración y dedicación del personal del INPI ningún objetivo formulado en la Carta podría haberse alcanzado.

II.- SISTEMA DE MONITOREO

Los lineamientos generales del sistema de monitoreo de la Carta Compromiso en el INPI fueron establecidos a través de la Resolución INPI P 089 del 24 de octubre de 2001. En tal sentido se integró la Unidad de Monitoreo y Evaluación y fueron creados los cargos de Responsable Técnico Político y de Secretario Ejecutivo de la Unidad mencionada, estableciéndose asimismo sus funciones y responsabilidades.

Durante la vigencia de la Segunda Carta fue designada como Responsable Técnico Político la Dra. Haydee Dávila, quien asimismo es la Directora de Asuntos Legales del INPI. La Secretaría Ejecutiva continúa a cargo del Dr. Carlos Erdman Correa.

En cumplimiento de uno de los compromisos de mejora asumidos, el 14 de agosto de 2003 se firmó la Resolución P INPI N° 168, por la cual se formaliza el funcionamiento de todo el sistema de monitoreo. Se crea así el Sistema de Información para el Monitoreo de la Carta Compromiso, cuyas principales características son las siguientes:

-
- La Unidad de Monitoreo y Evaluación debe celebrar por lo menos una reunión mensual como instancia de supervisión de las actividades realizadas en el cumplimiento de la Carta Compromiso.
- La carga de la información referida a las mediciones de estándares y compromisos de mejora es efectuada por un responsable de registro de información de cada área.
- Dentro de los primeros siete días del cierre del período de medición las áreas remiten por correo electrónico a la Secretaría Ejecutiva los resultados de las mediciones.
- La Unidad de Monitoreo y Evaluación diagrama la realización del monitoreo de las mediciones efectuadas.
- Con los resultados del monitoreo, las áreas remiten a la Secretaría Ejecutiva las mediciones definitivas, debidamente firmadas por el responsable correspondiente
- Los resultados finales del monitoreo se vuelcan en un Informe General que se eleva para conocimiento de la Presidencia del Instituto.

El monitoreo se continuó efectuando a través de las planillas discriminadas por módulos, que se corresponden con las responsabilidades en el registro de las mediciones, quedando a cargo de la Unidad de Monitoreo y Evaluación la supervisión y la gestión de aquellos aspectos comunes al funcionamiento del Instituto.

Las tareas de monitoreo en el segundo trimestre de vigencia de la Segunda Carta tuvieron un mayor grado de alcance respecto al primer trimestre. Ello se verificó en el mayor tamaño de las muestras tomadas para la constatación de las mediciones efectuadas por las áreas. En algunas de ellas el total relevado representó casi un 35 % del total de las tramitaciones, habiéndose efectuado el control de los respaldos documentales de los registros en todas las Direcciones. Para ello se coordinó la realización de los siguientes procedimientos:

- verificación de libros y registros.
- revisión de planillas de control.
- análisis de listados suministrados por los sistemas de información utilizados en los procesos.
- análisis de listados ad hoc elaborados por el Departamento de Sistemas.
- revisión de datos estadísticos.
- muestreo de registros en los sistemas informáticos.
- examen de los respaldos documentales.
- observación directa asistemática de aspectos tales como la identificación de los empleados, el horario de atención al público, la atención telefónica o las prestaciones a través de la página web del Instituto.

III.- RESULTADOS OBTENIDOS

IIIa.- ESTANDARES

Módulo I – Administración Nacional de Patentes: sobre un total de doce (12) estándares se alcanzó en diez (10) de ellos un grado de cumplimiento del 100 %. La medición registró un 98,70 % en el estándar referido a las solicitudes de patentes enviadas para su publicación al Departamento de Información Tecnológica luego de aprobado el examen preliminar y un 74,60 % en el registro de las solicitudes de transferencias de patentes. En el primer caso se mantuvieron los niveles de la medición del primer trimestre (se resalta que en valores absolutos el desvío se corresponden con 29 solicitudes de patentes sobre un total 2377); en cambio en el caso de las transferencias el desvío superior obedece a la *demora en la entrega de los expedientes de concesión del título original desde el archivo*.

Independientemente de los estándares de servicio es de destacar la realización, durante el período objeto de medición, del Plan de reducción de atrasos de estudios preliminares y publicación de las solicitudes de registro de patentes de invención, cuyos detalles se exponen en la parte final del presente informe.

La revisión de los soportes documentales permitió constatar la correspondencia con los registros informáticos y los listados resumen de control.

Grado de cumplimiento promedio del módulo: 97.77 %.

Módulo II – Dirección de Marcas: se alcanza en catorce (14) estándares un grado de cumplimiento del 100 %. Las solicitudes de renovación de marcas otorgadas registraron un resultado del 99.55 %. Este resultado continúa siendo sustancialmente superior a las mediciones efectuadas durante la Primera Carta Compromiso.

En el monitoreo se efectuó un cruzamiento de los registros informáticos con los expedientes de tramitación y con los actos administrativos de concesión de registro o renovación de marcas. Se corroboró la consistencia de todos los registros. No obstante se efectuaron observaciones referidas a la falta de uniformización en el momento de registro de la renovación de los registros de marcas. *Se acordó subsanar este aspecto para la próxima medición*.

Grado de cumplimiento promedio del módulo: 99.97 %.

Módulo III – Dirección de Modelos y Diseños Industriales: en los trece (13) estándares de servicio referidos al registro, transferencia y renovación de modelos y diseños industriales se alcanza un 100 % como resultado de las mediciones. Los estándares se alcanzan incluso para aquellas solicitudes que consignan que quieren prevalecerse del derecho de prioridad internacional, a partir del momento que acompañan el documento respectivo. Es de destacar que del total de tramitaciones sin observaciones en un 92.55 % se registraron los títulos en un plazo no mayor a tres (3) días. *La Dirección comunica a todos los usuarios, a través de un cartel dispuesto en su mesa de informes, respecto al estándar comprometido de cuatro (4) días hábiles para el registro de modelos y diseños industriales.*

Todos los registros y soportes documentales coinciden con lo informado en las mediciones.

Grado de cumplimiento promedio del módulo: 100.00 %.

Módulo IV – Dirección de Asuntos Legales: se cumple con un 100 % en seis (6) estándares. En el estándar referido a la renovación de las suscripciones de las publicaciones de la Biblioteca se alcanza solo un 60 %, pero debe dejarse aclarado que su ejecución se halla condicionada a las restricciones de la programación presupuestaria. Se procurará renovar las suscripciones pendientes reprogramando la ejecución presupuestaria. El desvío más importante se encontró en las solicitudes de transferencias de marcas resueltas. Este estándar se discrimina en dos mediciones:

- para el bimestre julio – agosto el estándar de siete (7) meses se alcanzó en un 56.03 %.

- para el mes de septiembre el estándar se reduce a dos (2) meses, el cual se alcanzó solo en un 45 %.

No obstante los bajos porcentajes debemos señalar que todas las solicitudes que se tomaron como base para la medición se encuentran en estado de tramitación, habiéndose solicitado los expedientes de concesión del registro al sector Archivo o a la Dirección de Marcas. La carga de trabajo de la Dirección se vio incrementada sustancialmente como consecuencia del estudio que debe efectuarse de las solicitudes de transferencia con vista corrida a los usuarios, número que se incrementó como consecuencia de los resultados del Plan de reducción de atrasos implementado en el primer trimestre de vigencia de la Carta. Este aspecto permite explicar parte del desvío observado respecto al estándar comprometido.

Todos los registros y soportes documentales coinciden con lo informado en las mediciones.

Grado de cumplimiento promedio del módulo (ponderando el estándar de solicitudes de transferencia de marcas): 88.97 %.

Módulo V – Dirección de Transferencia de Tecnología: sobre un total de diez (10) estándares, en nueve (9) se alcanzaron mediciones del 100 %. En el registro de los contratos se cumplió con los plazos previstos en un 93.61 %. Debe consignarse que en valores absolutos el desvío se corresponde con seis (6) solicitudes, que fueron resueltas con solo un día de atraso, diferencia que tiene causas de carácter transitorio asociada a la relación con otras áreas. *Se acordó con el área prever y anticipar la aparición de estos desvíos.* Se verificaron exhaustivamente todos los registros de control y los expedientes de respaldo. Se corroboraron totalmente las mediciones efectuadas.

Grado de cumplimiento promedio del módulo: 99.36%.

Módulo VI – Información Tecnológica: en nueve (9) estándares se registraron mediciones del 100 %. Las mediciones menores, del orden del 96,71 % para las búsquedas temáticas y del 95.04 % para las búsquedas bibliográficas, se explican por un incremento sustancial en las solicitudes ingresadas, que no pudieron ser previstas en el momento de determinación de los estándares. Se reitera que al constituir una variable exógena, resulta más complicado asegurar el logro del objetivo formulado, no obstante lo cual el Departamento de Información Tecnológica ha encarado una reorganización interna que le permitirá afrontar de manera más eficaz el aumento inesperado de la demanda. Esta tarea permitió respecto a las mediciones del primer trimestre alcanzar niveles más altos en los estándares referidos a la contestación de las

consultas y en la entrega de fotocopias. El Departamento diagramó planillas ad hoc para efectuar las mediciones de los estándares; las mismas se corresponden con las constancias documentales. Se ha constatado la existencia de búsquedas de información ya efectuadas, pero que aún cuando han sido pagadas no son retiradas por los usuarios. Las tareas de monitoreo comprendieron las búsquedas tanto de patentes como de modelos. En este último caso el trabajo de búsqueda se verá beneficiado por los resultados de la digitalización de imágenes que lleva a cabo la Dirección de Modelos y Diseños Industriales, tarea que hasta la fecha afecta la carga de trabajo dado la precariedad de los archivos disponibles.
Grado de cumplimiento promedio del módulo: 99.25 %.

Módulo VII – Dirección de Coordinación Operativa: en trece (13) estándares se alcanzaron mediciones del 100 %. En la identificación del personal se reiteró la medición del 92 %, encontrándose a cargo del control periódico de este estándar el Departamento de Recursos Humanos. Se registró un 90 % para el estándar referido al servicio telefónico de la línea 0 – 800. Se observa una paulatina y constante mejora en el funcionamiento en este servicio a partir de la instalación del sistema de derivación automática de llamadas, con la atención de consultas relacionadas con los servicios de patentes, modelos y diseños industriales, marcas y orientación general y mesa de entradas. Durante todo el trimestre la rampa para discapacitados se encontró fuera de servicio, dado que su reparación requiere de la provisión de un repuesto importado que a la fecha de cierre del período del informe se encontraba próximo a ser recibido por el proveedor contratado. Es por ello que la medición registra un 0 %. Se reiteran los desvíos en los estándares del servicio de notificaciones; en este caso el mayor volumen de trabajo ocasiona las mediciones de 85 y 80 %, aspecto que se deriva de la implementación de los Planes de reducción de atrasos de Marcas a lo cual debe agregarse el Plan similar desarrollado en la Administración Nacional de Patentes.
Se constataron constancias documentales y se efectuaron controles asistemáticos de funcionamiento del servicio de atención telefónica y de la recepción en la mesa de entradas.
Grado de cumplimiento promedio del módulo: 91.50 %.

Módulo VIII – Departamento de Sistemas: se registró en sus dos (2) estándares una medición del 100 %. La calidad de la prestación del servicio informatizados de auto consulta para los agentes de la propiedad industrial fue incluida como una de los aspectos consultados en la encuesta de satisfacción del usuario llevada a cabo en el mes de septiembre, habiéndose obtenido resultados favorables.
Grado de cumplimiento promedio del módulo: 100.00 %.

Módulo IX – Unidad de Monitoreo y Evaluación: el detalle referido a los reclamos y sugerencias recibidos y a los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario se exponen en las planillas de monitoreo adjuntas. Se registró un 100 % en las siete (7) mediciones referidas a las reuniones del Consejo Consultivo Honorario, a la puesta a disposición del sistema de reclamos y sugerencias (se unificaron en un solo estándar las mediciones), en la disponibilidad de la cartelera de Cata Compromiso y en las distintas tareas vinculadas con la realización y difusión de los resultados de la encuesta. Se reitera la mejora sustancial que se verifica en el funcionamiento del Sistema de Reclamos y Sugerencias respecto a la Primera Carta Compromiso; no obstante no debe dejarse de señalar el 66 % alcanzado en el estándar referido a la contestación dentro de los doce días hábiles desde la presentación del reclamo (la demora fue de solo un día). Se señala asimismo *la postergación en la apertura de una casilla de correo electrónico* exclusiva para la recepción de reclamos y sugerencias, habiéndose por ello registrado una medición del 0 %.
Grado de cumplimiento promedio del módulo: 85.11 % (calculado sobre un total de nueve estándares, que implica un incremento de seis de ellos respecto al primer trimestre).

En consecuencia sobre un total de 98 estándares (con un incremento de seis estándares respecto al primer trimestre) en 83 de ellos se cumplió en un 100 %. Asimismo se puede señalar que el promedio simple de las mediciones alcanzó un noventa y cinco por ciento con setenta y cuatro centésimos (95,74 %). Si bien se registra una pequeña disminución respecto al promedio alcanzado en el primer trimestre (97,68 %) se mantiene la mejora sustancial respecto al noventa por ciento con cuarenta y un centésimos (90,41 %) verificado en la Primera Carta.

IIIb.- COMPROMISOS DE MEJORA

IIIb1 – COMPROMISOS DE MEJORA REALIZADOS

Durante el primer trimestre de vigencia de la Carta el INPI se habían alcanzado plenamente los siguientes compromisos de mejora:

1. Realización de un mínimo de tres (3) charlas – talleres dirigidos a investigadores, estudiantes y particulares con el fin de difundir los derechos que protege el INPI.
2. Firma de tres acuerdos y/o convenios con organizaciones públicas y/o privadas para la promoción y/o difusión de la información tecnológica.
3. Diseño y publicación de folletos y discos compactos con información institucional y de la Carta Compromiso.
4. Publicación en la página Web de un boletín estadístico mensual sobre las distintas tramitaciones desarrolladas por el Instituto.
5. Habilitación de una cartelera exclusiva para publicitar todas las actividades relacionadas con la Carta Compromiso.
6. Edición del catálogo bibliográfico disponible en el Sector Biblioteca en la página web del Instituto.
7. Actualización del equipamiento informático a través de la adquisición de computadoras personales.
8. Implementación de la primera etapa del “Plan de reducción de atrasos de solicitudes de registro marcas”.
9. Implementación del “Plan de reducción de atrasos de solicitudes de registros de transferencias de marcas”.
10. Unificación de las distintas mesas de entradas existentes en el organismo.
11. Instalación de un sistema de refrigeración frío – calor en la planta baja del edificio.

A su vez, en el trimestre julio – septiembre 2003 se pudo dar cumplimiento a los siguientes compromisos de mejora:

- 1 - Formalización del funcionamiento de la Unidad de Monitoreo y Evaluación.

El 14 de agosto de 2003 se aprobó con la firma de la Resolución P INPI N° 168 el Sistema de Información para el Monitoreo de la Carta Compromiso en el INPI. Los aspectos más importantes del Sistema fueron señalados al describirse las tareas de monitoreo de la Carta.

- 2 - Instalación de un sistema de control y egreso de personas al edificio del INPI.

Por Resolución INPI N° P 132 del 30/6/03 se adjudicó la provisión e instalación de un (1) sistema de control de acceso para personal y público al edificio sede del INPI a la firma Gis Electrónica S.A.. La implementación del Sistema de Control de Acceso comprendió:

- La entrega de tarjetas personales de acceso para el personal del INPI y para aquellas personas que acceden de manera frecuente al Instituto.
- Las visitas reciben una tarjeta para el acceso, previa identificación a través de la presentación de su documento nacional de identidad.
- Se habilitaron terminales con un soft específico de control de acceso.
- Se incorporaron tres (3) agentes para el manejo del sistema, con los cargos de un coordinador de turno y dos operadoras. Este personal recibió capacitación general sobre atención al público a través del "Taller de atención al usuario", actividad programada por el INAP, y entrenamiento específico sobre los aspectos vinculados con los trámites de marcas, patentes y modelos, a cargo de personal de cada una de las áreas. Este personal fue provisto de indumentaria al fin de la tarea que desarrollan y llevan la identificación personal con la inscripción de Carta Compromiso.

En cuanto a la publicación de las estadísticas de los servicios esenciales prestados por el organismo, se ha mantenido totalmente actualizada su difusión en la página web del Instituto. Idéntica observación merece la publicación de la normativa actualizada que regula cada una de las tramitaciones llevadas a cabo por el INPI.

IIIb2 – COMPROMISOS DE MEJORA EN EJECUCION.

Se encuentran en proceso de ejecución la totalidad de los compromisos de mejora pendientes. El estado de los mismos se corresponde con la siguiente información:

1. Realización de seis seminarios itinerantes en el interior del país, dirigidos a difundir la temática vinculada a los beneficios derivados de la propiedad industrial.

Al 30 de septiembre se encuentra finalizada la aprobación del cronograma y lugares de realización de los seminarios conforme el siguiente esquema:

- 20 y 21 de octubre: Resistencia.
- 23 y 24 de octubre: Mendoza.
- 27 y 28 de octubre: Córdoba.
- 30 y 31 de octubre: Ushuaia.

Los seminarios estarán a cargo de un consultor de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) especializado en información tecnológica y de dos expertos del INPI en los distintos aspectos de la propiedad industrial de los cuales es autoridad de aplicación. Se ha puesto especial énfasis en las tramitaciones de marcas y patentes y en el contexto legal aplicable. Se halla previsto la rotación de los técnicos en los distintos seminarios. El financiamiento de los pasajes y viáticos se encuentra a cargo de la OMPI, contándose asimismo con la colaboración de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), en cuanto a la cesión de las Facultades Regionales para la realización de los eventos. Se han cursado invitaciones tanto a las autoridades provinciales y a los sectores oficiales vinculados con la producción y la industria, como a investigadores y sectores productivos regionales.

- 2 - Dictado de conferencias para los aspirantes a recibir la licencia de agente de la propiedad industrial.

Se efectuó la convocatoria para la inscripción de los aspirantes a recibir la licencia, habiéndose previsto la comunicación de los contenidos que van a ser evaluados en el examen preparado al efecto de la concesión de la licencia. Las conferencias se encuentran previstas realizar en el mes de octubre.

- 3 .- Dar a publicidad en la página Web las conferencias y charlas - talleres brindadas por el INPI y la posibilidad de inscripción por la misma vía.

Durante el período se ha comprobado la publicación en la página web de la totalidad de las conferencias y charlas – taller brindadas por el INPI a título informativo y con posterioridad a su realización. Sin embargo el Instituto no ha asegurado en todos los casos la difusión previa en la página web. Esta tarea ha quedado a cargo de las instituciones que participan en la organización de los eventos, si bien el INPI complementó la difusión a través de invitaciones efectuadas por correo electrónico a los distintos sectores y personas vinculadas a la propiedad industrial.

4 Rediseño del sistema de reclamos y sugerencias.

El anteproyecto de formalización del sistema de reclamos y sugerencias se encuentra terminándose de definir. No obstante en los hechos se ha avanzado en su redefinición conforme las pautas que van surgiendo a partir de la propia operatoria del sistema. Es de destacar que se ha uniformizado la comunicación a los usuarios de su disposición a través de carteles colocados en todas las mesas de informes de las áreas. Las comunicaciones brindan información general sobre las características del sistema y sobre el plazo comprometido para brindar las respuestas correspondientes, estando todas ellas firmadas por los responsables máximos de cada Dirección.

5 - Incorporación de nuevos módulos del sistema informático de Patentes.

El Departamento de Sistemas continua con el desarrollo del sistema ya implementado conforme los nuevos requerimientos formulados por las áreas (Patentes e Información Tecnológica). Durante el trimestre julio - septiembre se terminó con el módulo referido a la corrección del procedimiento de notificaciones. El desarrollo de los módulos de anualidades e impresión de certificados de prioridad se lleva a cabo conforme el cronograma previsto inicialmente.

6 - Realización de la primera etapa del “Proyecto de digitalización de archivo y expedientes”.

El “Proyecto de digitalización de archivo y expedientes” cumplimentó hasta la fecha con las dos etapas referidas a la selección de la tecnología con la cual se desarrollará el mismo. En primera instancia se hizo un análisis de prefactibilidad a partir de la invitación formulada por la Oficina Europea de Patentes (EPO) para que funcionarios del INPI tomaran conocimiento de los sistemas desarrollados por la misma, que se hallan en funcionamiento en distintas oficinas europeas. Esta primera evaluación fue de carácter general y resultó altamente positiva, lo que permitió dar inicio a la segunda etapa del proyecto. Este consistió básicamente en la definición de los requerimientos de hardware y de las necesarias adaptaciones del software a las modalidades particulares de tramitación que surge de la legislación argentina y a los volúmenes de trabajo involucrados. Efectuados los trabajos técnicos se compiló un documento que fue remitido oportunamente a la EPO, que comprende todos los aspectos que deben ser tenidos en cuenta para la implementación del sistema en el INPI, incluido las necesidades de financiamiento asociadas. Conforme los estudios propios el proyecto es viable técnicamente, quedando pendiente a la fecha la respuesta de la EPO. Es de destacar que en la adecuación de los aplicativos del sistema participará personal del Departamento de Sistemas del Instituto.

7- Realización de la primera etapa del “Proyecto de solicitud y pago electrónicos de registro de marcas”.

Habiéndose terminado con la evaluación de las distintas alternativas técnicas disponibles para el desarrollo del proyecto el Instituto tomó la decisión de adoptar el sistema integral de Marcas propuesto por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). La implementación de este sistema general de gestión de las distintas tramitaciones vinculadas con el registro de marcas constituye una primera etapa, que permitirá posteriormente la solicitud y pago

electrónico de las mismas. La ejecución del proyecto se formalizó a través de la firma del contrato correspondiente con la OMPI, encontrándose previsto el inicio de la instalación del sistema a partir del próximo mes de enero de 2004. Se encuentra previsto que inicialmente el sistema trabaje en línea. Actualmente se están efectuando las pruebas de migración, trabajo que es desarrollado por personal propio del Departamento de Sistemas del Instituto. La OMPI se encarga del financiamiento del proyecto, habiendo designado un consultor para el monitoreo permanente del mismo.

8 - Rediseño de la señalética del edificio.

El rediseño de la señalética del edificio responde no solo a un compromiso de mejora asumido en la Carta Compromiso sino a una necesidad que surge de las opiniones vertidas por los usuarios en la encuesta de satisfacción llevada a cabo en el mes de septiembre pasado. A partir de estos resultados se está terminando el rediseño de la señalética a partir de los siguientes criterios:

- Identificación general de todas las áreas sustantivas y de los diversos trámites llevados a cabo por los usuarios en el Instituto en el hall de acceso al edificio.
- Identificación similar en cada uno de los pisos.
- Identificación particular de las distintas oficinas.
- Reemplazo de las identificaciones existentes.
- Señalización a través de carteles circulatorios.
- Identificación de las distintas mesas de informes y de atención al público.

IIIb3.- ACTIVIDADES ADICIONALES DE COMPROMISOS DE MEJORA YA REALIZADOS.

Se exponen a continuación aquellas actividades que se han realizado en el período, que se corresponden con compromisos de mejora cuyos niveles mínimos ya fueron totalmente alcanzados durante el primer trimestre.

1.- Realización de charlas – talleres dirigidos a investigadores, organizaciones, estudiantes y particulares:

Si bien durante el primer trimestre se cumplimentó con el mínimo de charlas – talleres orientados a difundir la temática de la propiedad industrial, el Instituto continuó desarrollando esta actividad que constituye parte de la misión encomendada por las leyes de las cuales es órgano de aplicación. El resumen de los mismos es el siguiente:

Evento: Conferencia “Los Beneficios de Convertir la Innovación en Propiedad”
Organizado por: Fundación Cideter y el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial.
Fecha y Lugar: Fundación Cideter, Las Parejas (Santa Fe) 7 de agosto de 2003
Centro de Comercial, Industrial y de Servicios, Marcos Juárez (Córdoba), 8 de agosto de 2003
Las charlas se efectuaron en virtud de los convenios firmados con las Provincias de Córdoba y Santa Fe (mencionados en el informe del primer trimestre) y estuvieron dirigidas a Cámaras Empresarias Agromecánicas. Las charlas estuvieron a cargo del Presidente del INPI Cdor. Mario Aramburu, del Director de Marcas, Ing. Gerardo Rodríguez y del Refrendante Legal de Modelos y Diseños Industriales, Dr. Claudio Taddeo.

Evento: “XVII Jornadas Anuales de Propiedad Industrial”
Organizado por: Asociación Argentina de Agentes de la Propiedad Industrial (AAPI)
Lugar: Marriot Plaza
Fecha: 1 y 2 de septiembre de 2003
El INPI participó como orador en el panel “Altura Inventiva”

Evento: "Muestra Nuevos Talentos Argentinos"
Organizado por: Nuevos Talentos Argentinos
Lugar: Facultad de Arquitectura de la Universidad de Buenos Aires
Fecha: 9 de septiembre de 2003
El INPI brindó una conferencia sobre modelos y diseños industriales.

Evento: "Los Beneficios de convertir innovación en propiedad"
Organizado por: Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI)
Lugar: Salón Auditorio del INPI
Fecha: 25 de septiembre de 2003

Evento: "III Simposio de Investigación y Producción para la Defensa"
Organizado por: AFCEA Argentina
Lugar: Instituto Geográfico Militar
Fecha: 25 al 29 de septiembre de 2002
El INPI participó como expositor en el panel "Information Warfare y la Comunidad de Inteligencia"

Debe remarcarse que a través de la Oficina de Relaciones Institucionales e Internacionales se continúa con la elaboración de informes relativos a la evaluación que efectúan los participantes de las charlas que organiza el INPI. Asimismo en dicha oficina constan todos los programas y temarios de los eventos citados.

2.- Firma de acuerdos y/o convenios con organizaciones públicas y/o privadas para la promoción y/o difusión de la información tecnológica:

Se encuentran avanzadas las gestiones para la firma de un convenio de cooperación con la Universidad Tecnológica Nacional, que comprende la organización conjunta de eventos de difusión de la propiedad industrial y de aspectos vinculados a la información tecnológica.

Como conclusión puede afirmarse que de un total de veintiún (21) compromisos de mejora asumidos en la Segunda Carta Compromiso el INPI ha satisfecho plenamente un total de trece (13) compromisos. Todos los restantes compromisos de mejora se encuentran en proceso de ejecución previéndose su finalización durante el período de vigencia de la Carta. Se destaca asimismo la continuidad de actividades vinculadas con compromisos ya ejecutados, como parte de la política de mejora continua del organismo.

IV - SERVICIO DE INFORMACION AL CIUDADANO

El link exclusivo de la Carta Compromiso con el Ciudadano en la página web institucional se ha visto permanentemente actualizado con información referida a la evolución de la gestión de la Carta en el INPI. Esta información se vuelca a través de la publicación de boletines periódicos, comprendiendo tanto los informes generales que complementan las planillas de monitoreo, como comunicaciones parciales de carácter mensual. Debe mencionarse asimismo la publicación efectuada de los resultados de la encuesta de relevamiento de expectativas y de satisfacción del usuario.

La página asimismo recepta de manera periódica los distintos actos administrativos por los cuales se establecen pautas para la realización de los distintos trámites. Cada una de las áreas es responsable de esta área.

Cabe destacar que las consultas por correo electrónico se han convertido en una herramienta asiduamente utilizada por los usuarios, encontrándose respuesta permanente de las áreas requeridas en los tiempos establecidos. En cuanto a la dirección de correo electrónico cartacompromiso@inpi.gov.ar se recibieron consultas referidas a las estadísticas publicadas y pedidos de información sobre el estado de trámites que son derivados inmediatamente a las áreas competentes.

En la cartelera exclusiva de Carta Compromiso dispuesta en la Planta baja del edificio se comunica a los usuarios de manera permanente el desarrollo y resultado de las actividades vinculadas a la Carta.

V – SISTEMA DE PÁRTICIPACION

Durante el período los mecanismos de participación puesto a disposición de los usuarios comprendieron:

- Las reuniones periódicas del Consejo Consultivo Honorario: cabe acotar que las fechas de reunión surgen por decisión propia del citado cuerpo, ajustándose tanto a la preparación que demanda los temas a tratarse en las distintas reuniones como a la disponibilidad de agenda de los integrantes de la misma.
- La tercera encuesta de relevamiento de expectativas y de satisfacción de necesidades del usuario llevada a cabo en el mes de septiembre del corriente año: sobre esta herramienta corresponde cabe resaltar que todo el trabajo de diseño de la encuesta, relevamiento, compilación y análisis de los datos y la preparación del informe que expone los resultados alcanzados, fue llevado a cabo en su totalidad por personal del Instituto. Se citan a continuación los aspectos técnicos más importantes.
-
- FICHA TECNICA

Tamaño de la muestra: se relevaron 220 encuestas
Universo consultado: muestreo por cuotas según categoría de usuario
Puntos de relevamiento:
Mesa de Entradas -Planta Baja: 66 encuestas
Mesa de Informes Marcas: 61 encuestas
Mesa de Informes Patentes: 51 encuestas
Mesa de Informes Información Tecnológica: 11 encuestas
Mesa de Informes Transferencia de Tecnología: 11 encuestas
Mesa de Informes Modelos: 10 encuestas
Mesa de Informes Legales: 10 encuestas

Período de realización: 8 al 12 de septiembre de 2003
Tipo de encuesta por la forma de realizarse: cara a cara con identificación voluntaria de los datos del encuestado
Tipo de pregunta de la Encuesta de Relevamiento de Expectativas: cerrada - codificada
Tipo de pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Necesidades: cerrada, multirespuesta y dicotómicas. Se incluyó un campo abierto para que el usuario formule observaciones.
Aspectos relevados: Atención al público – Trámites realizados - Espacios físicos y condiciones ambientales - Puntos de contacto con el usuario

Los resultados de la encuesta fueron remitidos oportunamente a la Subsecretaría de la Gestión Pública y se encuentran publicados en la página web del Instituto. Independientemente de las respuestas brindadas por los usuarios, son de destacar las

observaciones formuladas por los usuarios que se orientaron a señalar la necesidad de introducir mejoras en los siguientes aspectos:

Disponer de mayor cantidad de personal en las mesas de informes.

Uniformizar los criterios en los trámites que comprenden diversos sectores.

Habilitación de más cajas para el cobro de los aranceles en el sector de Tesorería.

Asegurar el funcionamiento permanente de los relojes de mesa de entradas.

Determinar puntos de atención diferenciados para los trámites efectuados por los agentes de la propiedad industrial y por los ciudadanos particulares.

VI - SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periódicamente se retiran del buzón disponible en el hall de acceso de la planta baja del edificio los formularios de reclamos y sugerencias completados por los usuarios. Durante el período del presente informe se recibió un total de seis reclamos.

Los motivos de los reclamos y las respuestas correspondientes fueron las siguientes:

- Reclamo de carácter general sobre la calidad de la prestación del servicio sin especificar los aspectos concretos en los cuales se manifiesta el mismo, como así tampoco las presuntas áreas responsables: se contestó al reclamo con las limitaciones derivadas de la falta de especificación de los aspectos de la gestión con los cuales no se encontraba el usuario satisfecho, motivo por el cual se le requirió que efectuara las aclaraciones necesarias.
- Información que no se suministra a través de las consultas telefónicas: existe cierto tipo de consultas que no pueden brindarse telefónicamente, requiriéndose ineludiblemente la presencia del usuario en la sede del Instituto.
- Falta de funcionamiento de la rampa para discapacitados: se informó que la contratación para superar el inconveniente técnico que imposibilita el funcionamiento se encontraba en plena tramitación.
- Falta de recepción en la mesa de entradas de documentación de los usuarios aun cuando se encuentran dentro del edificio: se informó que existen disposiciones legales que fijan plazos perentorios, por lo cual se debe respetar el horario establecido de 9.15 a 15.15 horas en la recepción de documentación.
- Solicitud de tarjeta de acceso personal para los agentes y autorizados que les permita el ingreso al edificio: se le informa que en la etapa inicial de implementación del sistema de control de acceso las tarjetas personales se limitan al personal de planta del Instituto. Asimismo se le informa que su reclamo será tenido en cuenta.
- Mas personal en la mesa de informes y en la ventanilla de ingreso de solicitudes de registro de marcas: el mejoramiento en el tiempo de espera para la tramitación de registro de marcas se dificulta por lo dispuesto por la legislación marcaría respecto al derecho de prelación que se determina por la fecha y hora de la presentación. En cuanto al sector de informes la atención individual se dilata desde la aplicación del nuevo Nomenclador Niza 8° edición, dado las mayores necesidades de información de los usuarios.

Del análisis de los formularios recibidos surge que todos los usuarios que han formulado un reclamo recibieron la contestación correspondiente, ya sea a través del servicio postal o del correo electrónico. Es de destacar que previamente a procesarse la contestación, en los casos que el usuario informa su número telefónico en el formulario, se toma contacto por esta vía a los efectos de procurar especificar claramente el motivo de su comunicación.

No obstante no debe dejar de observarse que en dos ocasiones no se cumplió con el estándar establecido de doce días para la remisión de la contestación. La Secretaría de Presidencia

como unidad organizativa responsable de supervisar el funcionamiento del sistema cumple adecuadamente con su función, encontrándose las causas de las demoras incurridas en el tiempo que demora el área involucrada para la contestación pertinente.

En cuanto a los aspectos de organización del sistema, si bien no está formalizado por un acto administrativo aprobatorio se comprueba un continuo mejoramiento. En la Secretaría de Presidencia se centraliza toda la supervisión del funcionamiento, que comprende las siguientes actividades:

- Retiro periódico de los formularios completados por los usuarios y depositados en el buzón.
- Remisión de los reclamos a las áreas responsables.
- Monitoreo permanente de las contestaciones dentro de los plazos establecidos.
- Registro de todas las operaciones involucradas.
- Archivo de todas las constancias documentales.

La tarea de registro de las operaciones discrimina los datos referidos a:

- Calidad de la persona que efectúa el reclamo: agente o particular.
- Tipo de comunicación: reclamo o sugerencia.
- Fecha de recepción de la comunicación.
- Fecha de remisión al área responsable.
- Fechas prevista de contestación conforme los plazos establecidos.
- Motivo del reclamo o sugerencia.
- Fecha real de contestación

La tarea de archivo comprende las contestaciones remitidas a los usuarios.

Es de destacar que se recibió asimismo un agradecimiento por la calidad de la atención recibida en la Dirección de Modelos y Diseños Industriales y una sugerencia para modernizar las máquinas tickeadoras de Tesorería con el fin de agilizar la atención en el sector.

VII - OTROS ASPECTOS DESTACABLES

Dentro del proceso de mejora continua llevado a cabo por el INPI es de destacar la realización de las siguientes tareas:

1.- Plan de reducción de atrasos de solicitudes de concesión de patentes y modelos de utilidad: a través de la Resolución INPI P Nº 156/03 se aprobó el plan que se centró en la realización de los exámenes preliminares y la publicación posterior de las solicitudes de patentes, teniendo como objetivo inicial el estudio de 1900 expedientes durante los meses de agosto y septiembre de 2003. Los resultados del plan fueron totalmente exitosos, habiéndose sobrepasado las metas previstas ya que se estudiaron un total de 2281 expedientes. La implementación del plan tuvo como responsable primario a la Administración Nacional de Patentes. El detalle de la información estadística resultante de la implementación del Plan es el siguiente:

PLAN DE REDUCCION DE ATRASOS - PATENTES

	Primer mes	Segundo mes
Expedientes remitidos al Departamento de Información Tecnológica para su publicación	1140	1141

	Totales
Total de expedientes estudiados	2281
Expedientes remitidos al Departamento de Información Tecnológica para su publicación	1924
Expedientes con observaciones que se notificaron a los usuarios para que las subsanen	357

Como consecuencia del éxito alcanzado en la cantidad de solicitudes estudiadas la Administración Nacional de Patentes tiene previsto implementar una segunda etapa del Plan, para lo cual ya se requirieron las previsiones administrativas y presupuestarias de apoyo y la autorización correspondiente a la Presidencia del Instituto. El período previsto de realización es el bimestre octubre – noviembre 2003, habiéndose establecido como objetivo inicial el estudio de 1900 solicitudes.

2.- Plan de digitalización de imágenes de modelos y diseños industriales: como parte de su política de mejora continua el INPI encaró la digitalización de las imágenes de la totalidad de los modelos y diseños industriales registrados. Para ello se desarrolló una base de datos específica que permite la incorporación de las imágenes, previéndose la carga de registros específicos que permiten efectuar búsquedas conformes criterios estandarizados (titular, clase de registro etc.). El Plan prevé la carga de aproximadamente 70.000 registros, tomándose como insumo las imágenes de las fichas individuales de los registros que se encuentran archivados en la Dirección de Modelos y Diseños Industriales. Se encuentra previsto alcanzar los objetivos del Plan en el próximo mes de diciembre. Cabe destacar que la digitalización ya se ha incorporado como un procedimiento más en el registro de las actuales solicitudes de registros de modelos concedidos. A su vez constituye uno de los módulos del nuevo sistema de modelos que se encuentra en pleno desarrollo.

3.- Dentro de la política del INPI de brindar mejores condiciones de atención al ciudadano y como complemento de la instalación del nuevo control de acceso a su edificio, se instalaron para comodidad de los usuarios ocho tándems de cuatro butacas en el sector de espera de la mesa de informes general, ubicada en la planta baja del edificio. Asimismo se tiene previsto instalar en el mismo sector aparatos de televisión en los cuales se pasaran videos institucionales brindando información respecto a los diversos trámites que se llevan a cabo en el Instituto.