

**INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

**CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO**

**UNIDAD DE MONITOREO Y EVALUACION**

**INFORME GENERAL**

**OCTUBRE – DICIEMBRE 2003**

**FEBRERO 2004**

## 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.

A la fecha y en cumplimiento de los requerimientos de información establecidos por el Decreto 229/00, el INPI elaboró dos informes generales, en los meses de julio y noviembre de 2003, sobre el resultado del monitoreo de las mediciones efectuadas de los estándares de servicio y compromisos de mejora asumidos, que fueron remitidos 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 octubre - diciembre 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. Asimismo se ha verificado como política de gestión organizacional la formalización en la asignación de responsabilidades de diversos proyectos de reordenamiento de gestión, habiendo sido por ello necesario analizar normativa interna dictada durante el período. 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 están establecidos en 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.

Las actividades de monitoreo se desarrollan conforme el esquema que conforma el Sistema de Información para el Monitoreo de la Carta Compromiso, que fuera formalizado por la Resolución P INPI N° 168/03, que comprende:

- La realización de al menos una reunión mensual de la Unidad de Monitoreo y Evaluación 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 a cargo de un responsable de registro de información de cada área.
- La remisión por correo electrónico del resultado de las mediciones, desde las distintas áreas a la Secretaría Ejecutiva, dentro de los primeros siete días del cierre del período de medición.
- La diagramación del monitoreo de las mediciones efectuadas por parte de la Unidad de Monitoreo y Evaluación.

- 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.

Durante el tercer trimestre de vigencia de la Carta se continuó con el mayor grado de alcance de las tareas de monitoreo. Los porcentajes de las muestras tomadas para la revisión de la documentación de respaldo se incrementaron sustancialmente respecto a las mediciones de los Módulos III – Modelos y Diseños Industriales, V – Transferencia de Tecnología y VI – Información Tecnológica. Por ser el universo de trámites más grande la incidencia del aumento de la muestra ha sido menor en el Módulo II – Marcas, aunque se ha procurado abarcar en la misma la totalidad de los distintos servicios esenciales estandarizados.

La tarea de monitoreo comprendió 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 98,16 % 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 67.13 % en el registro de las solicitudes de transferencias de patentes. En el primer caso se mantuvieron los niveles de la medición del segundo trimestre (en valores absolutos el desvío se corresponden con 39 solicitudes de patentes sobre un total 2130); 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. Se ha constatado que el Sector Archivo remite los pedidos de remisión de expedientes en los plazos previstos, pero no lo hace con la totalidad de los expedientes solicitados, de manera que aquellos que quedan pendientes al no ser objeto de un seguimiento continuo sufren una demora significativa.*

Independientemente de los estándares de servicio es de destacar la realización, durante el período objeto de medición, de la Segunda Etapa 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.

Grado de cumplimiento promedio simple del módulo: 97.10 %.

Módulo II – Dirección de Marcas: se alcanza en la totalidad de sus quince (15) estándares un grado de cumplimiento del 100 %. De esta manera se consolidó la tendencia ascendente

verificada en las mediciones del módulo, teniendo en cuenta los desvíos constatados durante la vigencia de la Primera Carta.

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. Para la constatación de los soportes documentales se tomó una muestra constituida por las siguientes actuaciones:

Registros: 2384160 al 2384165

Denegadas: 32978 al 32982

Renovaciones: 2435582 al 2435585, 2435978 al 2465981 y 2434918 al 2434921.

Todas las revisiones corroboraron las mediciones preliminares efectuadas. El análisis de los datos permitió constatar que los plazos para el registro de solicitudes de marca son menores a los catorce meses de los estándares comprometidos.

Grado de cumplimiento promedio simple del módulo: 100.00 %.

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. Se destaca que sobre un total de 214 solicitudes de registros originarios en más de un 95 % el trámite se llevó a cabo en un plazo menor al estándar comprometido de cuatro días hábiles.

No se observó igual nivel de rendimiento en las renovaciones de registros concedidos, donde el estándar se alcanza solo si se compensa el tiempo de demora propio con el menor tiempo incurrido por el archivo en el envío del expediente de concesión. La Dirección se comprometió a solucionar este principio de desvío.

Por otro lado la Dirección de Modelos y Diseños Industriales continúa siendo el único sector que 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. Se destaca la realización en el período del Plan de Digitalización que se detalla en la parte final del presente informe.

Grado de cumplimiento promedio simple del módulo: 100.00 %.

Módulo IV – Dirección de Asuntos Legales: se cumple con un 100 % en seis (6) estándares. En los tres estándares restantes se verificaron desvíos significativos que se explican por las siguientes circunstancias:

- El estándar referido a la renovación de las suscripciones de las publicaciones de la Biblioteca se mantiene en el 60 % por cuanto no se ha avanzado con las tramitaciones de contratación correspondientes. La Dirección de Coordinación Operativa ha informado que las mismas se encuentran incluídas en la programación presupuestaria del primer trimestre de 2004.

- En las solicitudes de transferencias de marcas resueltas se alcanzó un 57,84 % que, si bien representa un desvío importante, pone de manifiesto una evolución positiva respecto de la medición del segundo trimestre (45 %). Debe recordarse el desafío importante que constituyó para la Dirección la reducción del estándar de siete a dos meses y la carga remanente de trabajo que surgió del Plan de reducción de atrasos con la notificación de las observaciones efectuadas a las solicitudes presentadas (aunque la incidencia en este período es menor por el plazo transcurrido desde su implementación). Se remarca asimismo que la totalidad del universo de solicitudes objeto de medición ha sido iniciada en su tramitación a través de la pertinente carga en el sistema informático y del requerimiento del expediente de concesión al sector Archivo o a la Dirección de Marcas. La base para las mediciones la constituyen listados específicos emitidos por el sistema informático con base en los parámetros de fecha del período monitoreado. Se han constatado demoras significativas en la remisión de los mismos desde el Departamento de Sistemas. A los fines de agilizar el monitoreo y obtener una más

adecuada representación de los movimientos internos en la tramitación de las solicitudes de transferencias, se ha acordado con el área para la próxima medición tomar una muestra referida a un único mes del período comprendido en el monitoreo.

- En el presente período se inició la medición del estándar referido al registro de solicitudes de transferencias de marcas luego de subsanarse las observaciones efectuadas a los usuarios. La medición alcanzó un resultado de 75,11 %. La base de cálculo lo constituyen listados específicos emitidos por el sistema informático. En este caso también se registraron demoras significativas en su emisión.

Grado de cumplimiento promedio simple del módulo: 88.10 %.

Módulo V – Dirección de Transferencia de Tecnología: en el total de sus diez (10) estándares de servicio se alcanza una medición del 100 %. El monitoreo comprendió la revisión de la totalidad de los registros de su Libro de Registraciones y su cruzamiento con las constancias documentales de las siguientes actuaciones: 10174, 10157, 10156, 10154, 10153, 10151, 10245, 10243, 10244, 10216, 10215, 10239, 10159, 10160, 10217, 10167, 10176, 10158, 10162, 10163, 10163, 10166, 10170, 10175, 10165, 10146 y 10161. Se validó la consistencia del cruzamiento de la totalidad de las dos fuentes de datos y se pudo verificar la corrección de las mediciones efectuadas. El muestreo realizado arrojó los siguientes resultados:

Plazo promedio para el registro de contratos de transferencia de tecnología: 10,42 días hábiles (sobre un estándar comprometido de 13 días hábiles).

Plazo promedio para la elaboración de las cédulas de notificación: 8,25 días hábiles (sobre un estándar de 9 días hábiles).

En todos los casos se constató la emisión del certificado previsto en el artículo 93 de la Ley de Impuesto a las Ganancias.

Se observó a la Dirección respecto a la necesidad de uniformizar los criterios utilizados para la notificación de las observaciones formuladas a las presentaciones de los usuarios. Se remarca el mayor y cuidadoso seguimiento de los plazos de demora en las distintas tramitaciones y la observancia de las recomendaciones efectuadas en el anterior período de monitoreo.

Grado de cumplimiento promedio simple del módulo: 100.00 %.

Módulo VI – Información Tecnológica: en nueve (9) estándares se registraron mediciones del 100 %. Las mediciones menores, del orden del 79,10 % para las búsquedas temáticas y del 97.40 % para las búsquedas bibliográficas, se explican por un incremento del 48 % en el total de las búsquedas solicitadas, que no pudieron ser previstas en el momento de determinación de los estándares. Parte de la demora se explica a su vez en la mayor cantidad de búsquedas en el área química, que se caracterizan por su mayor complejidad. Sobre un total de 204 búsquedas realizadas en el período octubre – diciembre 2003 se verificó la documentación de respaldo sobre una muestra de 23 búsquedas, que se tramitaron en los siguientes números de actuación: 03/08/19, 03/10/69, 03/10/67, 03/10/68, 03/10/69, 03/07/23, 03/09/111, 03/08/39, 03/09/23 y 03/08/09.

Se constató en todas las búsquedas monitoreadas la correspondencia entre las actuaciones, el sistema informático y las planillas resumen de control que son llevadas de manera personal por la Jefatura del Departamento. Nuevamente se verificó la existencia de búsquedas de información ya efectuadas, pero que aún cuando han sido pagadas no son retiradas por los usuarios.

Se prevé que el trabajo de búsqueda se verá beneficiado por los resultados de la digitalización de imágenes que llevó a cabo la Dirección de Modelos y Diseños Industriales (tarea que hasta la fecha no resulta eficiente dado la precariedad de los archivos disponibles), a partir del momento que se habilite el acceso al sistema de modelos desde las terminales propias del Departamento.

Grado de cumplimiento promedio simple del módulo: 99.25 %.

Módulo VII – Dirección de Coordinación Operativa: en catorce (14) estándares se alcanzaron mediciones del 100 %. En la identificación del personal se constató una medición del 95 %,

información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos. Se reiteró la medición del 90 % para el estándar referido al servicio telefónico de la línea 0 – 800. Continúa la mejora permanente 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. La prestación de este servicio se constata periódicamente a través de llamadas de testeo. La Dirección de Coordinación Operativa culminó en el trimestre las tramitaciones para la contratación del servicio de reparación de la rampa para discapacitados que ha permitido asegurar su adecuado funcionamiento. Se mantienen los desvíos en los estándares del servicio de notificaciones (85 %), que no han permitido superar las mediciones de períodos anteriores. Si bien se ha informado que su causa se encuentra en la implementación de la Segunda etapa del Plan de reducción de atrasos de solicitudes de concesión de patentes, se considera que el sector debería reorganizar la prestación de este servicio de apoyo, sobre todo a partir de las nuevas modalidades de notificación establecidas para los trámites de Marcas por el Decreto 1141/03 (se informa al respecto con detalle en la parte final del informe).

Se resalta el mejor funcionamiento del servicio de apoyo brindado por el Sector de Archivo. La constatación de esta observación se efectuó a partir de la revisión de los remitos de pedido de remisión de expedientes de concesión obrantes en las áreas sustantivas, en los cuales obran las fechas de remisión de dichos pedidos. Los inconvenientes ocasionados en la tramitación de renovación y transferencia de registros concedidos se derivan de los expedientes no remitidos de los listados originalmente solicitados, los cuales no siempre son objeto de un seguimiento que permita una reiteración inmediata de su solicitud.

Grado de cumplimiento promedio simple del módulo: 92.77 %.

Módulo VIII: Departamento de Sistemas: se registró en sus dos (2) estándares una medición del 100 %. Se remarca que la disponibilidad del servicio de correo electrónico se amplió a partir de la apertura de la dirección [reclamosysugerencias@inpi.gov.ar](mailto:reclamosysugerencias@inpi.gov.ar), que permite a los usuarios enviar sus reclamos o sugerencias a través de la página Web del Instituto.

Grado de cumplimiento promedio simple del módulo: 100.00 %.

Módulo IX – Unidad de Monitoreo y Evaluación: el detalle referido a los reclamos y sugerencias recibidos se exponen en las planillas de monitoreo adjuntas. Se registró una medición del 100 % en las siete (6) mediciones referidas a las reuniones del Consejo Consultivo Honorario, a la disponibilidad efectiva de la dirección de correo electrónico para efectuar reclamos y sugerencias, a la prestación del servicio de reclamos y sugerencias por correo, a la exhibición de los formularios de reclamos y sugerencias en cada una de las áreas, a la disponibilidad del buzón de recepción en el hall de la planta baja del edificio y a la atención de los reclamos por la línea 0 – 800. Se reitera la mejora 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 que el plazo para la contestación de los reclamos y sugerencias se verificó en un 85 % de las comunicaciones recibidas (mejorando la medición del 66 % del segundo trimestre), respondiendo el desvío a la falta de la contestación correspondiente.

Cabe destacar la apertura de la casilla de correo electrónico exclusiva para la recepción de reclamos y sugerencias. La misma tiene como usuario habilitado a la Secretaría General de Presidencia.

Grado de cumplimiento promedio simple del módulo: 97.85 %.

***En consecuencia sobre un total de 97 estándares, en 85 de ellos se cumplió en un 100 %. Asimismo se puede señalar que el promedio simple de las mediciones alcanzó un noventa y siete por ciento con sesenta y siete centésimos (97.67 %). De esta manera se ha constatado una mejora respecto al promedio alcanzado en el segundo trimestre (95.74 %), manteniéndose la evolución positiva 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 los dos primeros trimestres de vigencia de la Carta en 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 registro 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.
12. Formalización del funcionamiento de la Unidad de Monitoreo y Evaluación.
13. Instalación de un sistema de control y egreso de personas al edificio del INPI

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 durante todo el trimestre. Idéntica observación merece la publicación de la normativa actualizada que regula cada una de las tramitaciones llevadas a cabo por el INPI.

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

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.

Con la organización conjunta del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial, la Organización Mundial de la Propiedad Industrial (OMPI) y la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) se llevó a cabo durante el mes de octubre de 2003 el “Seminario Nacional Itinerante sobre Propiedad Intelectual y Servicios de Información Tecnológica”, conforme el siguiente orden de fechas y localidades:

- 20 y 21 de octubre: Facultad Regional Resistencia (Chaco).
- 23 y 24 de octubre: Facultad Regional Mendoza (Mendoza).
- 27 y 28 de octubre: Facultad Regional Córdoba (Córdoba).
- 30 y 31 de octubre: Facultad Regional de Ushuaia (Tierra del Fuego).

EL seminario estuvo a cargo de un consultor sobre propiedad industrial de la Organización Mundial de la Propiedad Industrial, especializado en información tecnológica y de dos expertos del INPI (que rotaron en cada una de las localidades) en los distintos aspectos de los cuales el Instituto es autoridad de aplicación, poniéndose especial énfasis en las tramitaciones de

marcas y patentes. El financiamiento de los pasajes y viáticos estuvo a cargo de la OMPI y la UTN colaboró con la cesión de las sedes de las distintas Facultades Regionales. La asistencia al seminario resultó inferior a la verificada en el año anterior, circunstancia que obedeció a la menor difusión llevada a cabo por los organizadores locales. La misma estuvo constituida fundamentalmente por investigadores, inventores y funcionarios provinciales vinculados con la producción y la industria.

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

Durante el mes de octubre de 2003 se llevó a cabo el examen de suficiencia a los aspirantes a la matrícula de agentes de la propiedad industrial, conforme lo dispuesto por el Decreto 4066/32. A tal fin se llevó a cabo el siguiente cronograma de actividades:

- Período de inscripción de aspirantes: durante el mes de septiembre en el edificio sede del INPI.

- Dictado de conferencias informativas: en el Salón de Actos del INPI los días 15 y 16 de octubre de 2003, que comprendieron los temas sujetos a examen en materia de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas y Designaciones, Registro de Contratos de Transferencia de Tecnología y Modelos y Diseños Industriales.

- Examen: se realizó en el Salón de Actos del INPI el día 31 de octubre de 2003 a las 10.00 horas.

Se registraron un total de 56 aspirantes inscriptos, de los cuales solo 24 se presentaron a rendir examen. De estos resultaron aprobados 9 aspirantes y no satisficieron los requisitos mínimos 15 de ellos. Los aspirantes deben aprobar de manera independiente cada uno de los cuatro módulos en que se divide el examen, que se corresponden con la temática de cada una de las conferencias dictadas. La calificación y comunicación correspondiente se realiza a posteriori de rendido el examen, labrándose el acta correspondiente por la Mesa Examinadora prevista en el Inciso f) del artículo 3<sup>a</sup> del Decreto 4066/32, la cual se encuentra integrada por funcionarios de las Direcciones de Patentes, Marcas, Transferencia de Tecnología y Modelos y Diseños Industriales, contándose asimismo con la presencia de un miembro académico de la Universidad de Buenos Aires.

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. La publicación se ha extendido a la difusión previa de los eventos más importantes como lo fue el “Simposio Latinoamericano sobre la Patentabilidad de las Invenciones Biotecnológicas” llevado a cabo en el Hotel Sheraton el 13 y 14 de noviembre de 2003. Se destaca que el Instituto cuenta con una base de datos de los sectores vinculados a la temática de la propiedad industrial a los cuales se comunica periódicamente por correo electrónico las invitaciones e informaciones referidas a este tipo de actividades.

### 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- Rediseño del sistema de reclamos y sugerencias.

El anteproyecto de formalización del sistema de reclamos y sugerencias se encuentra terminado y en la etapa de aprobación por la Unidad de Monitoreo y Evaluación. El mismo se tramita a través del expediente 253 – 62435/03. En la práctica gran parte del rediseño se

encuentra implementado conforme las pautas que fueron surgiendo de la propia operatoria del sistema y los estándares establecidos en la Carta. Respecto al trimestre anterior se destaca la apertura de la casilla de correo electrónico [reclamosysugerencias@inpi.gov.ar](mailto:reclamosysugerencias@inpi.gov.ar) y la puesta a disposición de los usuarios en la página web de información general sobre las características del sistema, sobre el plazo comprometido para brindar las respuestas correspondientes y del formulario estandarizado para tal tipo de comunicaciones. El compromiso será ejecutado dentro de los plazos de vigencia de la Carta.

## 2 - Incorporación de nuevos módulos del sistema informático de Patentes.

Durante el trimestre octubre – diciembre se continuó con el desarrollo de los módulos de anualidades e impresión de títulos para el nuevo formato. Dado que por el artículo 16 de la Resolución P INPI N° 225/03 se estableció un plazo de 150 días corridos, desde su publicación en el Boletín Oficial, para la aplicación del nuevo régimen de anualidades de patentes de invención y de certificados de modelos de utilidad, el módulo correspondiente deberá ineludiblemente estar finalizado el día 12 de abril de 2004. El Departamento de Sistemas ha confirmado que el desarrollo definitivo estará finalizado para dicha fecha. Respecto al módulo de impresión de títulos para el nuevo formato se prevé terminarlo en la segunda mitad del mes de abril de 2004.

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

El INPI cumplimentó hasta la fecha la etapa referida a la selección de la tecnología a aplicarse en el proyecto de digitalización de archivo y expedientes. La misma consistió básicamente en un análisis de prefactibilidad que comprendió el conocimiento de los sistemas específicos desarrollados por al Oficina Europea de Patentes (EPO). A tal fin viajaron técnicos del INPI a la sede del mencionado organismo para que se interiorizaran respecto a sus prestaciones y eventuales posibilidades de adaptación a los procedimientos internos de tramitación. El resultado fue altamente positivo y se tradujo en la decisión de adoptar dicho sistema. De esta manera se dio inicio a la segunda etapa del proyecto, en desarrollo, que consistió en la definición de las necesarias adaptaciones del software a las particulares modalidades de tramitación y a los volúmenes de trabajo involucrados. Los resultados se volcaron en un documento que fue remitido a la EPO, encontrándose el Instituto a la fecha a la espera del resultado de su evaluación. Circunstancias como la mencionada han llevado a modificar el cronograma original.

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

El proyecto de solicitud y pago electrónicos de registro de marcas se encuentra vinculado con el desarrollo e implementación del nuevo sistema integral de marcas que reemplazará al sistema actualmente en uso. El INPI a partir del resultado de estudios de prefactibilidad decidió adoptar el sistema propuesto por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), habiéndose firmado en consecuencia el correspondiente contrato para su implementación. Dentro de las actividades comprendidas en el proyecto de desarrollo se efectuaron charlas de información y capacitación respecto a las prestaciones del nuevo sistema al personal de la Dirección de Marcas. Asimismo se procedió a instalar en los equipos de distintos usuarios de la Dirección el nuevo sistema, a los fines de que sugieran las correcciones y adaptaciones necesarias a las modalidades de tramitación del INPI y formulen los requerimientos de información adicionales. Dentro de las tareas de implementación el Departamento de Sistemas dio inicio a la migración de datos. Se destaca la designación de un coordinador general en la Dirección de Marcas que se encargará de centralizar todas las actividades del sector referidas al proyecto. Por su parte la OMPI ha designado un consultor específico con idéntico fin. La dependencia de tramitaciones externas ha ocasionado demoras no previstas inicialmente que

llevaron a modificar el cronograma original. No obstante debe resaltarse que el proyecto se halla en plena ejecución.

#### 5 - Rediseño de la señalética del edificio.

Conforme los requerimientos surgidos del compromiso de mejora asumido en la Carta Compromiso y de la necesidad manifestada en las opiniones vertidas por los usuarios en la encuesta de satisfacción llevada a cabo en el mes de septiembre de 2003, el INPI terminó de rediseñar la señalética de su edificio. El proyecto definitivo, cuya contratación se tramita por el expediente 253 - 62136/03, se elaboró en base a 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.

El expediente se encuentra en la Oficina de Compras de la Dirección de Coordinación Operativa.

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

Se exponen a continuación aquellas actividades que, realizadas durante el período, se corresponden con compromisos de mejora cuyos niveles mínimos ya fueron totalmente alcanzados durante el primer y/o segundo trimestre.

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

Durante el trimestre 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: “Hacia una nueva industria de juegos y juguetes”

Conferencia “La Propiedad Industrial: cómo proteger la propia creatividad”

Organizado por: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Fecha y Lugar: Centro Metropolitano de Diseño, del 23 de septiembre al 16 de diciembre de 2003. El INPI brindó la conferencia el día 9 de diciembre a través del Refrendante Legal de Modelos y Diseños Industriales, Dr. Claudio Taddeo.

Evento: “Jornada para Expertos”

Organizado por: Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

Fecha y Lugar: Salón de Actos del INPI – 10 al 12 de noviembre de 2003.

El evento estuvo a cargo de dos consultores en el marco de la cooperación técnica y financiera brindada por la Oficina Europea de Patentes y contó con la asistencia de alrededor de 100 personas, principalmente técnicos, abogados, agentes de la propiedad industrial, investigadores y funcionarios de oficinas de la propiedad industrial.

Evento: “Simposio Latinoamericano sobre la Patentabilidad de las Inventiones Biotecnológicas”.

Lugar: Hotel Sheraton – Buenos Aires

Fecha: 13 y 14 de noviembre de 2003.

Organizado por: Instituto Nacional de la Propiedad Industrial y Oficina Europea de Patentes.

El Simposio contó con la exposición de expertos nacionales e internacionales: Por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial participaron su Presidente, Cdr. Mario Aramburu y el Comisario de Patentes, Ing. Luis Nogués. Se contó con una asistencia superior a las 200 personas.

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

El 20 de Octubre de 2003 se firmó entre el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial y la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) un Convenio de Cooperación y Asistencia, cuyo objeto fue la mutua colaboración entre las partes en todas aquellas actividades de cooperación en el área de la propiedad industrial que hagan al mejor cumplimiento de sus fines y que permitan brindar un servicio a la comunidad de sus respectivas jurisdicciones o área de influencia. A tal fin se previeron las siguientes actividades:

- Brindarse mutuamente asesoramiento y transferencia de información científica y técnica, comprendiendo trabajos de investigación y no afectando el carácter confidencial que las normas acuerdan a determinados aspectos de las bases de datos.
- Integrar comisiones de trabajo para realizar estudios de interés común.
- Establecer la posibilidad de realizar talleres, eventos, jornadas o incluso cursos de grado o postgrado en temas de propiedad industrial con personal técnico y profesional del Instituto.
- Posibilidad de celebrar contratos de pasantía no rentadas, en los términos del Decreto 340/92 y de la Ley 25165.
- Posibilidad de que la UTN otorgue becas de estudio a técnicos y profesionales del INPI para cursos de postgrado en temas vinculados a la propiedad industrial.

A los fines de la instrumentación del Convenio se creó una Comisión Coordinadora compuesta por dos integrantes de cada una de las partes.

***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 dieciseis (16) compromisos. Todos los restantes compromisos de mejora se encuentran en pleno proceso de ejecución, aunque los proyectos de digitalización de expedientes y de pago electrónico de registro de marcas han visto reformulados los cronogramas originales. Nuevamente es de destacar 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

Durante el trimestre octubre – diciembre 2003 el link exclusivo de la Carta Compromiso con el Ciudadano en la página web institucional se ha visto permanentemente actualizado con informes referidos 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.

Se destaca la apertura de un nuevo link en la página bajo el título de Atención al usuario, que contiene información general sobre las distintas áreas que brindan atención directa a los ciudadanos. Así se exponen los números de teléfono y fax, los horarios de atención y la ubicación dentro del edificio de las distintas áreas. Haciéndose eco de reclamos formulados por los usuarios se informa asimismo respecto a la necesidad de la presentación de documentos en la mesa de control de acceso. Dentro de este link se incluye también información referida al sistema de reclamos y sugerencias.

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. En primera instancia se incorporan como novedad en la página principal, para luego derivarse a la normativa específica de cada sector.

Las consultas por correo electrónico siguen constituyendo 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](mailto:cartacompromiso@inpi.gov.ar) se continúan recibiendo consultas referidas a las estadísticas publicadas y pedidos de información sobre el estado de trámites o consultas técnicas 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 puestos 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.
- Durante los días 10 y 11 de noviembre de 2003 se llevó a cabo, dentro del desarrollo de Curso de Atención al Cliente dictado por el Instituto Nacional de la Administración Pública, una encuesta de satisfacción del usuario en la nueva mesa de control de acceso del Instituto. El objetivo principal fue obtener una evaluación del impacto generado por la instalación del nuevo sistema de control y pre – orientación en los usuarios del INPI. A tal fin se diseñó un formulario destinado a consultar al usuario respecto a la atención brindada por el personal de control de acceso. La encuesta se constituyó en base a los siguientes aspectos:
  - Rapidez de la atención
  - Grado de claridad y certeza en la orientación
  - Grado de preocupación del empleado para con el usuario
  - Calidad de la recepción

Los usuarios efectuaban una calificación en base a una escala de mala, regular, buena y muy buena, quedando la posibilidad de justificar libremente el fundamento de la misma. Los resultados verificados en esta primera etapa de implementación del sistema de control de acceso fueron altamente satisfactorios, según surge del siguiente cuadro general:

Muy buena: 88 %

Buena: 10 %

Regular: 2 %

Mala: 0 %

## VI - SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A través de la Secretaría General de Presidencia, 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 recibieron un total de treinta y seis comunicaciones de los usuarios, no habiéndose consignado

en tres de ellas los datos personales o una dirección que permitiesen remitir las respuestas correspondientes.

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

- Necesidad de mayor personal en el sector de informes de la Planta Baja del edificio: se contestó que por razones presupuestarias momentáneamente no se pueden efectuar incorporaciones de personal.
- Demora en la atención en el sector de tesorería: se informó que el INPI se encontraba trabajando en la elaboración de un nuevo sistema integral de cobro de aranceles y recepción de presentaciones. Este proyecto fue formalizado posteriormente a través de la firma de la Resolución P INPI N° 9/04, cuyo detalle se informe en el Punto VII - Otros aspectos destacables.
- Mala atención recibida en el sector informes de Marcas: hechas las averiguaciones del caso no se pudieron recabar otros datos que sustenten adicionalmente el reclamo, no obstante se contestó que se tomó debida nota de la comunicación recibida.
- Mala atención recibida en el sector de fotocopiado que es atendido por personal de la mutual del personal del INPI: se contestó que se tomó debida nota de la comunicación recibida. Cabe remarcar que se constataron cuatro reclamos de este tipo
- No se informó por teléfono que para el acceso al edificio debía presentarse documento personal: se contestó que se tomó debida nota de la comunicación recibida para prevenir eventuales errores similares en el futuro.
- 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.
- Demora en la atención de 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.

Asimismo se recibieron siete sugerencias de los usuarios, referidas básicamente a la prohibición de fumar en el edificio, a la necesidad de implementar indicadores de números luminosos y sonoros de los turnos de atención en la mesa de informes, a la disponibilidad de ventanillas para trámites de particulares, a la señalización sobre el funcionamiento del molinete de acceso y a la apertura de delegaciones en el interior el país. Se destaca que la señalización del funcionamiento del molinete se subsanó inmediatamente, y que el resto de las sugerencias vinculadas a la atención del usuario en la planta baja del edificio han dado lugar a la preparación de un proyecto integral vinculado con la percepción de los aranceles y la recepción de las presentaciones.

Dentro de las comunicaciones recibidas se encontraron tres felicitaciones por la atención recibida en el Sector Informes de la Dirección de Marcas y una similar respecto a la Dirección de Modelos y Diseños Industriales.

De las treinta y tres comunicaciones identificadas, en cinco oportunidades no se ha podido constatar la existencia de la contestación correspondiente, de donde surge el 85 % alcanzado en la medición del estándar comprometido. La Secretaría de Presidencia se ha comprometido a subsanar el mencionado desvío, independientemente de los plazos involucrados. Los medios

más utilizados para instrumentar las contestaciones son el correo electrónico y el servicio postal. 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 o de obtener una dirección de correo electrónico en caso de carecerse de ella. De no contarse con el número telefónico se recurre a Teleinfo.com en base a la dirección informada para obtener el número de teléfono.

Es de destacar que varias de las contestaciones son remitidas por el mismo Presidente del Instituto, Cdor. Mario Aramburu, dando una señal inequívoca respecto a la importancia dada a esta herramienta de control de gestión.

Todas las contestaciones realizadas fueron dentro del plazo estipulado de doce días hábiles. La Secretaría de Presidencia como unidad organizativa responsable de supervisar el funcionamiento del sistema cumple adecuadamente con su función, sobre todo en el seguimiento de las contestaciones que deben efectuar las áreas involucradas. No obstante se observa que el desvío mencionado en el párrafo precedente se correspondió con la falta de remisión al área correspondiente del reclamo o sugerencia recibido.

En cuanto a los aspectos de organización del sistema, se terminó de elaborar el anteproyecto de formalización del sistema de reclamos y sugerencias, tramitándose el mismo a través del expediente 253 -62435/03. Los aspectos generales de funcionamiento del sistema ya han sido detallados en informes anteriores. Cabe destacarse la apertura de la dirección de correo electrónico [reclamosysugerencias@inpi.gov.ar](mailto:reclamosysugerencias@inpi.gov.ar) en la página web del Instituto, que será atendida por personal de la Secretaria General de Presidencia. Asimismo se ha puesto a disposición de los usuarios en dicha página el formulario estandarizado de reclamos y sugerencias.

## VII – OTROS ASPECTOS DESTACABLES

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

1.- Segunda etapa del plan de reducción de atrasos de solicitudes de concesión de patentes y modelos de utilidad: continuando con el Plan de Recuperación de Atrasos dispuesto por la Resolución INPI P N° 156/03 (cuyos resultados fueron altamente exitosos), el 31 de octubre de 2003, se aprobó el proyecto de la Segunda Etapa del Plan de Recuperación de Atrasos en la resolución y publicación de exámenes preliminares en la Administración Nacional de Patentes y en el Departamento de Información Tecnológica. El mismo se extendió por un plazo de dos meses a partir del 3 de noviembre de 2003 previéndose en su planificación el estudio de 1900 expedientes. Los resultados alcanzados superaron las expectativas iniciales, siendo el detalle de la información estadística resultante de la implementación del Plan el siguiente:

### PLAN DE REDUCCION DE ATRASOS – II ETAPA - PATENTES

	Primer mes	Segundo mes
Expedientes con examen preliminar completo	1037	1094

	Totales
Total de expedientes estudiados	2131
Expedientes remitidos al Departamento de Información Tecnológica para su publicación	1817
Expedientes con observaciones que se notificaron a los Usuarios para que las subsanen	314

2.- Plan de digitalización de imágenes de modelos y diseños industriales: como continuación de la política iniciada con la Resolución P – 146/03 por la cual se creó el Sistema de Digitalización de Modelos y Diseños Industriales, por la Resolución P 167/03 del 14 de agosto de 2003 se aprobó el Proyecto de Digitalización de Imágenes a implementarse en la Dirección de Modelos y Diseños Industriales. El objetivo fundamental del proyecto era el reemplazo del sistema de fichas manual en soporte papel que contenía el archivo de figuras, por un nuevo sistema digitalizado de imágenes. Las tareas que comprendieron el proyecto fueron las siguientes:

- escaneo de la figura
- adecuación del tamaño de la imagen
- guarda de la imagen con su número de registro
- carga de los datos esenciales de las fichas manuales relacionadas con la imagen: fecha de depósito y nombre del depositante
- revisión y corrección de la clasificación nacional existente
- clasificación por el nomenclador internacional

El proyecto se desarrolló sobre una base de datos que se encontraba desactualizada y con deficientes prestaciones para sus usuarios, que comprendía un total de 71268 registros, de los cuales solo 26282 se hallaban con clasificación nacional y 10483 con clasificación internacional. Si bien nuestro país no se encuentra obligado por compromisos internacionales a efectuar la clasificación internacional, la Dirección de Modelos y Diseños Industriales la efectúa desde el año 1999 de forma subsidiaria, respondiendo de esta manera a las recomendaciones de Acuerdos de Integración celebrados en el marco del Mercosur.

La implementación del proyecto estuvo a cargo de un total de diez personas pertenecientes a la Dirección de Modelos y Diseños Industriales y al Departamento de Sistemas, todos bajo la coordinación del Refrendante Legal de la mencionada Dirección. Por otro lado, el Departamento de Sistemas se encargó de desarrollar un aplicativo específico para la migración de datos esenciales de la base de datos con la que actualmente trabaja la Dirección a la nueva base de imágenes. .

El proyecto se llevó a cabo cumpliendo en todos sus aspectos los objetivos trazados y dentro de los plazos previstos (se dio inicio el 14 de agosto y se finalizó el 15 de diciembre de 2003). Respecto del total de registros mencionados precedentemente, descontándose las solicitudes denegadas, se procesaron un total de 67363 modelos y/o diseños industriales registrados, que se encuentran incorporados a la nueva base de datos digitalizada con sus correspondientes clasificaciones nacionales e internacionales. La diferencia con el total de registros de la base de datos obedece a la existencia de solicitudes denegadas o caducas. Es de destacar asimismo que la base se actualiza periódicamente con los nuevos registros concedidos.

Las ventajas derivadas de la implementación del proyecto se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- se subsanaron las deficiencias de la vieja base de datos en cuanto al archivo de imágenes y a la actualización de los registros correspondientes a la clasificación nacional e internacional.
  - se dio inició a la digitalización de procesos dentro del programa de mejora continua del INPI, previéndose la posibilidad técnica de su integración al nuevo sistema de modelos y diseños industriales que se encuentra desarrollando el Departamento de Sistemas del Instituto.
  - se logra una mejora sustancial en el sistema de búsquedas efectuadas por el Departamento de Información Tecnológica, aspecto relacionado directamente con la satisfacción de los requerimientos de los clientes externos.
  - se previó la posibilidad de la incorporación de la base de datos a la Intranet del Instituto para su utilización por usuarios internos.
  - el sistema se desarrolló de manera de posibilitar el acceso de los usuarios externos a través de la página web del INPI.
  - se incorporaron nuevas modalidades de búsqueda de figuras: por número de registro, por naturaleza del producto, por fecha de depósito, por clasificación nacional o internacional y por titular. Es posible asimismo efectuar búsquedas combinadas, por titular y clase (nacional o internacional), por fecha de depósito y clase (nacional o internacional) y por naturaleza del producto y clase (nacional o internacional). Anteriormente solo se podían hacer búsquedas por clase nacional.
- A la fecha se están efectuando tareas finales de revisión y depuración de los registros.

3.- Por la Resolución P – INPI 243/03 se aprobaron las Directrices de Patentamiento de la Administración Nacional de Patentes, norma a través de la cual se uniformaron y ordenaron los procedimientos administrativos vinculados al otorgamiento de patentes de invención y modelos de utilidad. Este cuerpo de directrices constituye en primera instancia un verdadero manual de procedimientos interno que contiene instrucciones técnicas y administrativas que responden en un todo al marco legal y conceptual, al espíritu de la legislación vigente y a los convenios internacionales que regulan la materia y a los cuales ha adherido nuestro país. Sin embargo sus beneficios más importantes se trasuntan en que la uniformidad de los procedimientos y la debida difusión de los mismos (fueron publicadas en el Boletín Oficial, el Boletín de Marcas y Patentes y en la página web del Instituto) dotarán de la transparencia necesaria a la tramitación de las solicitudes de patentes de invención y modelos de utilidad y constituirán un material de consulta permanente a los usuarios de estos servicios.

4.- A los fines de tornar más eficientes las prestaciones vinculadas a la tramitación de las solicitudes de patentes de invención, por las Resoluciones P INPI 264/03 y 265/03 se establecieron nuevas pautas de procedimiento. En el primer caso se facilitó a los titulares de varias solicitudes de patentes de invención la posibilidad de requerir del Instituto el intercambio del orden cronológico del estudio del examen de fondo de sus solicitudes, dándose a dicho acto la debida publicidad, habiéndose establecido como requisito la pertenencia a la misma subclase, la publicación previa de las solicitudes y el pago previo del arancel correspondiente. De esta manera se dio respuesta a un requerimiento manifestado oportunamente por los usuarios. En cuanto a la Resolución 265/03 se procuró dar una mayor celeridad a la tramitación de las solicitudes, supliendo deficiencias no esenciales de los resúmenes de la descripción de las invenciones, que sirven de insumo informativo para su publicación, a través de los datos obrantes en las reivindicaciones. Ambos actos administrativos plasman parte del proceso de reordenamiento interno, que orientado a brindar un mejor servicio al usuario, se encuentra desarrollando la Administración Nacional de Patentes.

5.- Por el Decreto 1141 del 26 de noviembre de 2003 se sustituyeron 17 artículos del Decreto 558/81, reglamentario de la Ley 22362, Ley de Marcas de la cual el INPI es Autoridad de Aplicación. El espíritu de las modificaciones introducidas fue el de lograr, con base en la experiencia recogida de la aplicación de la anterior normativa, una mayor agilidad, economía, eficacia y eficiencia en el trámite de registro marcario. Un aspecto a destacar al respecto es la introducción de las notificaciones de traslados, vistas y actos administrativos a través de su

publicación en el Boletín de Marcas, como mecanismo complementario de aquellos establecidos en el Reglamento Nacional de Procedimientos Administrativos aprobado por el Decreto 1759/72. La norma deja a cargo del INPI la determinación de los casos y modalidades para la implementación de dicho medio de notificación, como así también la utilización del correo electrónico y/o facsímil en la medida de sus posibilidades técnicas. En cumplimiento de lo expuesto, por la Disposición 1943/03 de la Dirección de Marcas se procedió a la notificación de más de 10.000 resoluciones de caducidad y abandono, atraso considerable motivado por la carencia de recursos humanos y materiales suficientes para las tareas de confección y diligenciamiento de las cédulas correspondientes. De esta manera se logró dar solución a un problema que afectaba la tramitación de solicitudes en trámite que presentaban como impedimento las actuaciones con resoluciones negativas no notificadas.

6.-El Instituto ha dispuesto modificar su sistema de recaudación de aranceles de manera de tornarlo más eficiente y seguro. El objetivo principal es el diseño de una nueva operatoria que genere una base de datos que permita identificar y cuantificar con suma precisión la recaudación generada por el INPI, que minimice cualquier posibilidad de evasión al respecto y que brinde la información necesaria para el adecuado control de los pagos periódicos. Para ello se prevé desarrollar un programa específico que integre las operatorias de recepción de las presentaciones que efectúan los usuarios en la mesa de entradas con el procedimiento de pago de los aranceles, de manera de poder verificar y cruzar los datos e información generados. Los aspectos principales que estarán comprendidos en el proyecto son:

- Recodificación de los aranceles cobrados.
- Modificación de la disposición física del sector de acceso y de tesorería.
- Nueva señalización.
- Instalación de un llamador automático y luminoso en el sector de informes.
- Reemplazo de las timbradoras en el sector de tesorería.

A través de la Resolución INPI P 009 /04 se dispuso que el Departamento de Sistemas en el plazo de 30 días eleve a consideración de la Presidencia un Circuito Informático Integral que vincule e identifique las solicitudes y expedientes presentados ante el Instituto, con los ingresos y egresos que los mismos generen con cargo al mismo. A los fines de asegurar la concreción del proyecto se designó un Coordinador Responsable del proyecto.

7.- Conforme lo detallado en el punto V – Sistemas de Participación, el INPI llevó a cabo durante el mes de noviembre de 2003 una encuesta de satisfacción del usuario en su nueva mesa de control de acceso a los efectos de evaluar el impacto de la instalación del nuevo sistema de control de acceso y pre – orientación.

8.- El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial incorporó como herramienta de apoyo a sus actividades de monitoreo el Tablero de Comando provisto por la Subsecretaría de la Gestión Pública, dando de esta manera respuesta a un requerimiento específico recibido de la misma, aspecto que también fuera mencionado en el Taller de Trabajo realizado en el mes de noviembre de 2003.