

INFORME DE RESULTADOS DEL ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SOLICITANTES Y AGENTES RESPECTO AL PROCESO PCT PRESTADO POR LA OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS EN EL AÑO 2007

Índice	
1. Objeto y alcance del estudio	2
2. Ficha técnica	2
3. Resultados de las encuestas	3
3.1. Análisis individual de cada uno de los aspectos evaluados por los solicitantes	3
3.2. Análisis individual de cada uno de los aspectos evaluados por los agentes	26
4. Conclusiones y recomendaciones	50
4.1. Fortalezas	50
4.2. Áreas de mejora	50
4.3. Recomendaciones	51
5. Relación de anexos	52
5.1. Anexo I. Cuestionario de Satisfacción OEPM Solicitantes	52
5.2. Anexo II. Cuestionario de Satisfacción OEPM Agentes	52
5.3. Anexo III. Gráficas de diferencia entre importancia y satisfacción	52

Fecha: Julio de 2007
Edición 02

Oficina Española de Patentes y Marcas
Ministerio de Industria , Turismo y Comercio

Paseo de la Castellana 75
28071 Madrid

1. Objeto y alcance del estudio

La Oficina Española de Patentes y Marcas ha implantado recientemente en el proceso PCT un sistema de gestión de la calidad UNE-EN-ISO 9001:2000 certificado por AENOR.

Por ello, tiene entre sus prioridades la mejora continua de sus servicios y alcanzar la plena satisfacción de sus clientes. Como consecuencia ha decidido realizar un análisis de la percepción que sus clientes tienen del servicio PCT.

Los clientes de la OEPM para el proceso PCT son Solicitantes y Agentes, por lo que se ha diseñado una encuesta particularizada a cada uno de ellos.

El estudio tiene por objeto conocer el grado de satisfacción de ambos colectivos, con objeto de ofrecerles un servicio de mejor calidad.

Para alcanzar este objetivo, en este Informe se analizan los resultados de las encuestas de satisfacción y se establecen las fortalezas y áreas de mejora detectadas, de acuerdo con la percepción de los Solicitantes y Agentes.

Se ha obtenido la siguiente información:

- **Nivel de Satisfacción** de los Solicitantes y Agentes con los principales aspectos que describen la actividad del PCT.
- **Importancia** que otorgan los Solicitantes y Agentes a los distintos aspectos que describen dichas actividades.
- **Información cualitativa** sobre las observaciones, sugerencias o expectativas de los Solicitantes y Agentes relacionados con el servicio.
- Las **fortalezas y/o áreas de mejora**, como consecuencia del análisis de los datos obtenidos.

2. Ficha técnica

- **Ámbito geográfico:** España.
- **Población / Universo:** 618 Solicitantes y 91 Agentes
- **Índice de respuesta:** 87 Solicitantes (14,07%) y 28 Agentes (30,76%)
- **Fiabilidad:** 95,5% (Solicitantes y Agentes)
- **Margen de error:** +/- 10% (Solicitantes) y +/- 15% (Agentes)
- **Trabajo de Campo:** Realizado durante los meses de abril, mayo y junio de 2007
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores, SA
- **Herramienta informática:** Novoquest (software desarrollado para la gestión de encuestas avanzadas a través de Internet).

3. Resultados de las encuestas

Las encuestas han sido realizadas por escrito, a través de la herramienta NOVOQUEST (vía e-mail). Los resultados globales obtenidos de la encuesta a los Solicitantes y Agentes se detallan a continuación.

3.1. Análisis individual de cada uno de los aspectos evaluados por los solicitantes

A continuación se analizan todos los aspectos individualmente (satisfacción e importancia). La posible diferencia entre ambas puntuaciones indica si el nivel de servicio se encuentra dentro o fuera de las expectativas de los solicitantes.

P1. Cargo dentro de la organización

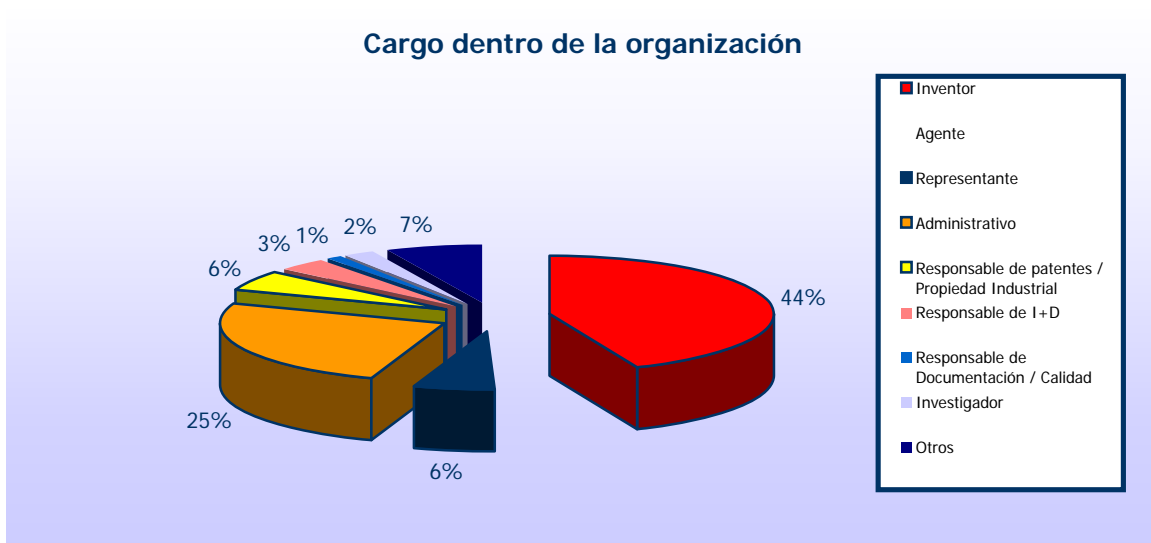


Fig. 1: SOLICITANTES – Cargo dentro de la organización.

P2. Nivel de relación del Solicitante con el proceso PCT

a) Número de solicitudes internacionales presentadas durante los últimos 5 años

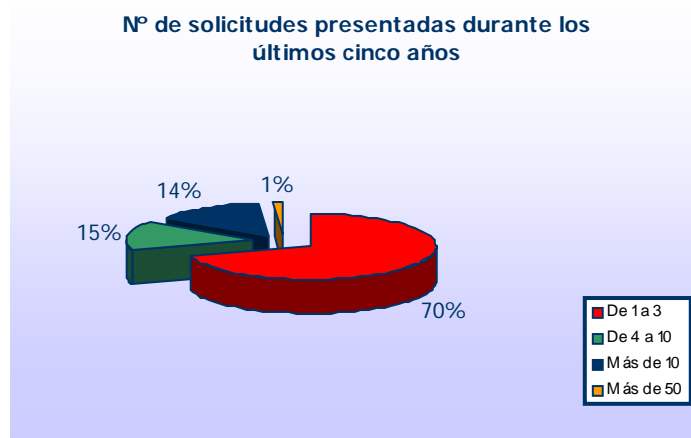


Fig.2: SOLICITANTES – Nº de solicitudes presentadas.

b) Como calificaría su nivel de conocimiento de los servicios de búsqueda de la OEPM

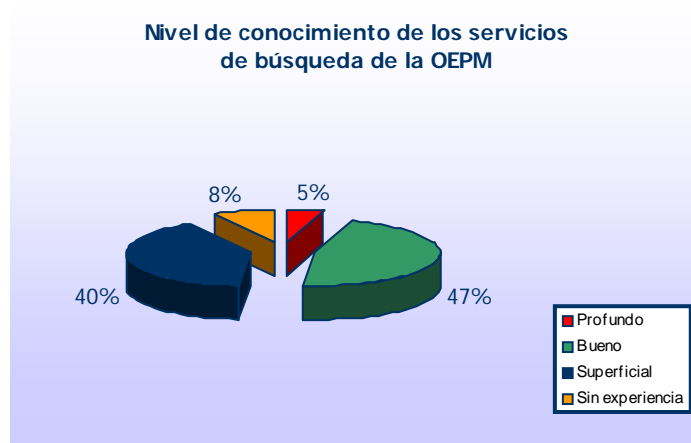


Fig.3: SOLICITANTES – Nivel de conocimientos de los servicios de búsqueda.

c) Como calificaría su nivel de conocimiento del sistema PCT

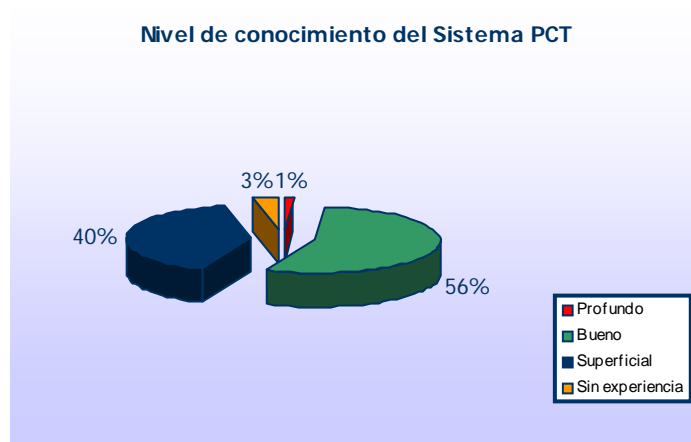


Fig.4: SOLICITANTES – Nivel de conocimiento del sistema PCT.

P3. Nivel de importancia de las siguientes ventajas del PCT, siendo 1 nada importante y 5 muy importante:

a) Facilitar la extensión de la solicitud al extranjero

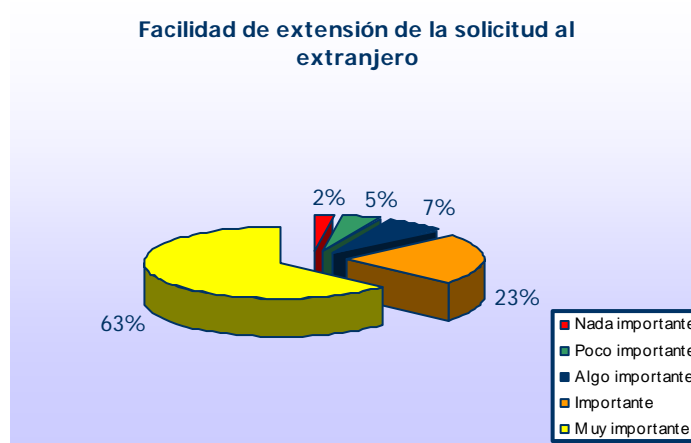


Fig.5: SOLICITANTES – Facilitar la extensión de la solicitud al extranjero.

b) Obtener pronta información sobre la patentabilidad de su solicitud

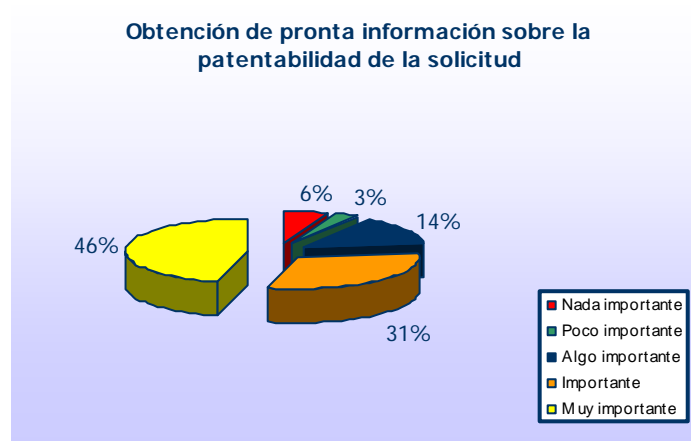


Fig.6: SOLICITANTES – Información sobre la patentabilidad de la solicitud.

c) Abaratar costes globales

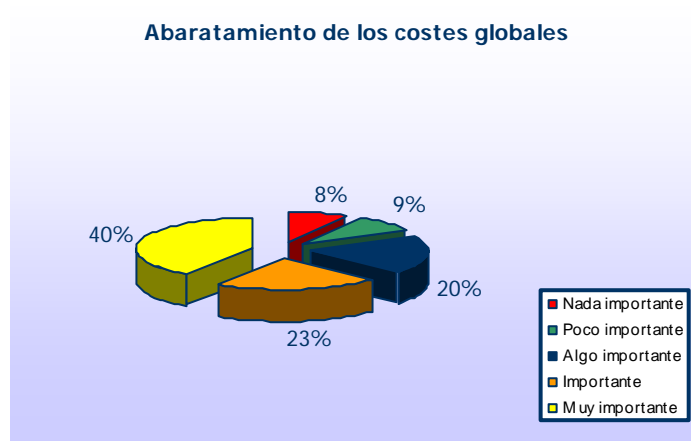


Fig.7: SOLICITANTES – Abaratamiento de los costes globales.

d) Alargar el proceso de decisión sobre la internacionalización de su solicitud

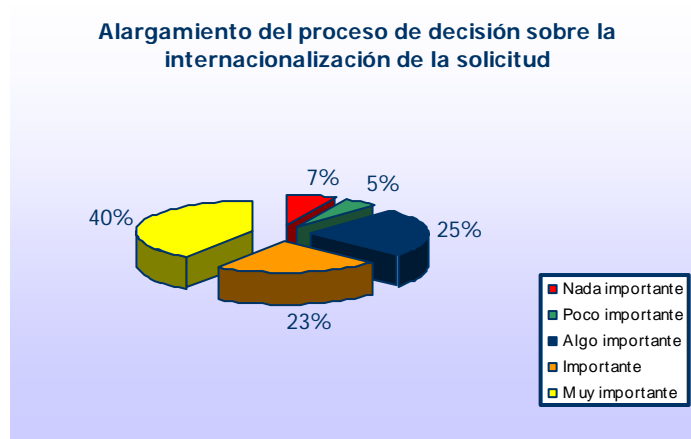


Fig.8: SOLICITANTES – Alargamiento del proceso de decisión sobre la internacionalización de la solicitud.

e) Facilidad que ofrece el sistema de presentar la solicitud en idioma español

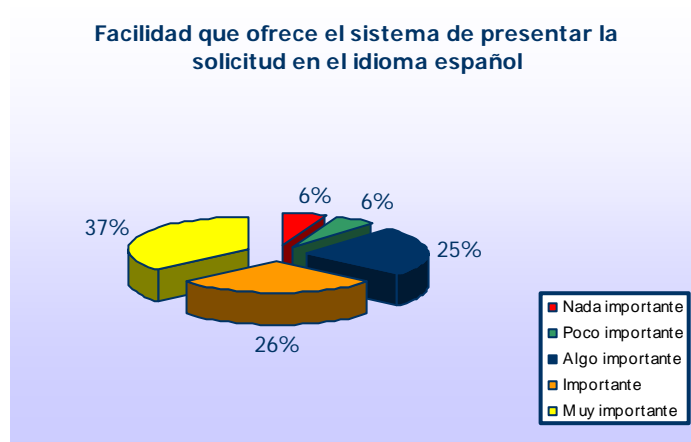


Fig.9: SOLICITANTES – Facilidad que ofrece el sistema de presentar la solicitud en español.

P4. Aspectos relacionados con el informe de búsqueda y opinión escrita. Grado de satisfacción y el nivel de importancia que tiene para usted cada uno de estos criterios. La escala de puntuación es del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable

P4.1. Examen de formalidades anterior al procedimiento de búsqueda

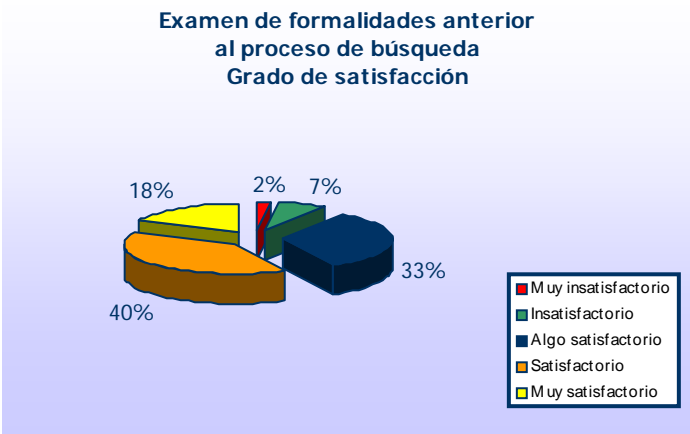


Fig.10: SOLICITANTES – Grado de satisfacción con el examen de formalidades anterior al proceso de búsqueda.

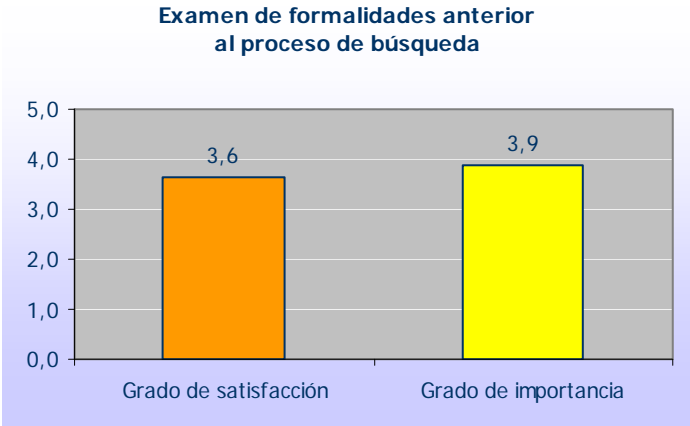


Fig.11: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto al examen de formalidades anterior al proceso de búsqueda

P4.2. Comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

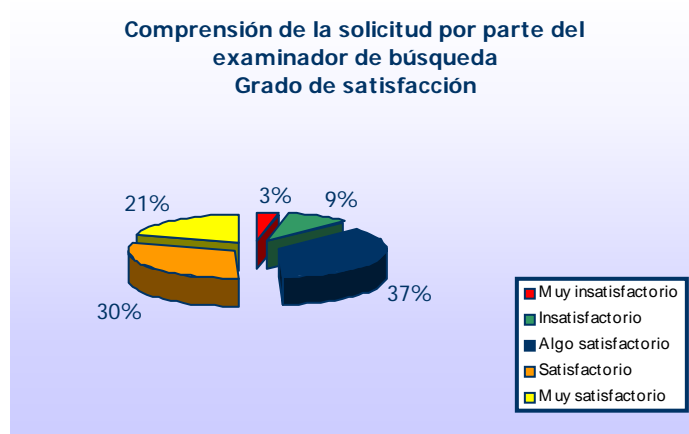


Fig.12: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

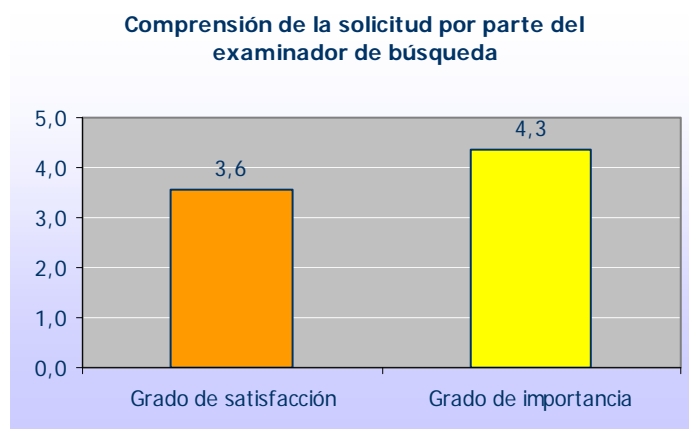


Fig.13: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

P4.3 Asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda

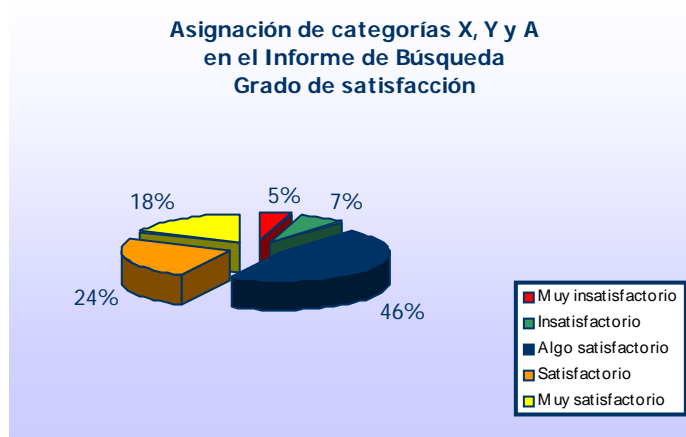


Fig.14: SOLICITANTES – Grado de satisfacción con la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda.

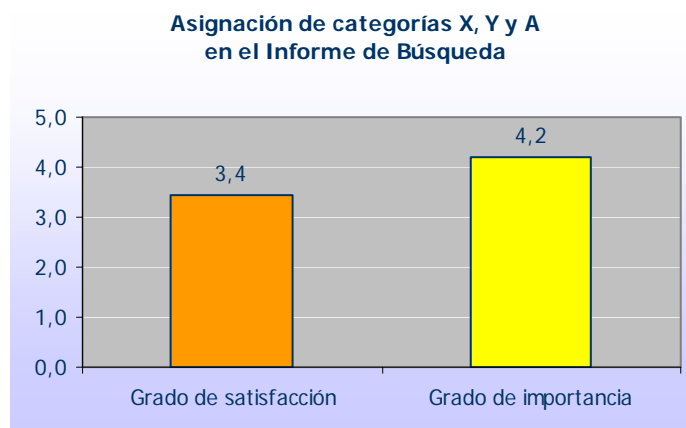


Fig.15: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda

P4.4. Cobertura de las reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados

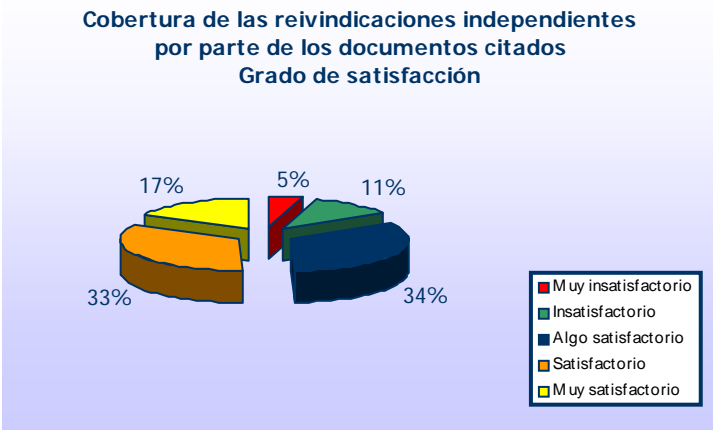


Fig.16: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la cobertura de reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados

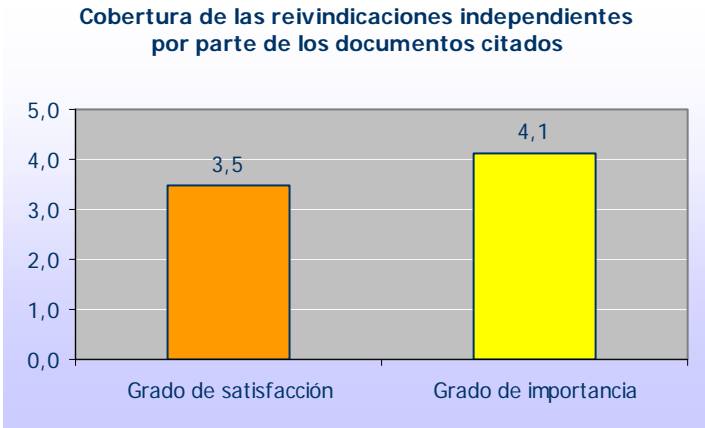


Fig.17: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la cobertura de reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados

P4.5. Utilización de literatura no patente en los informes

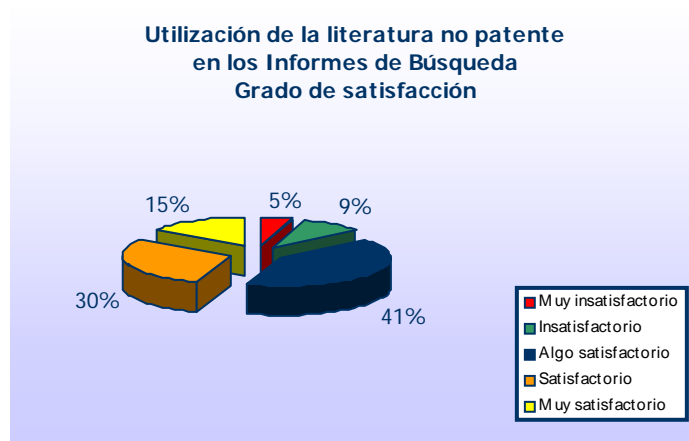


Fig.18: SOLICITANTES – Grado de satisfacción con la utilización de la literatura no patente en los Informes de Búsqueda

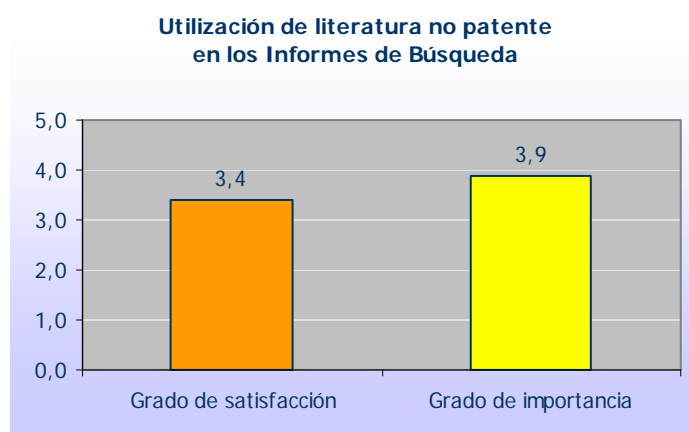


Fig.19: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la utilización de la literatura no patente en los Informes de Búsqueda

P4.6. Valoración dada sobre la novedad y actividad inventiva de su solicitud

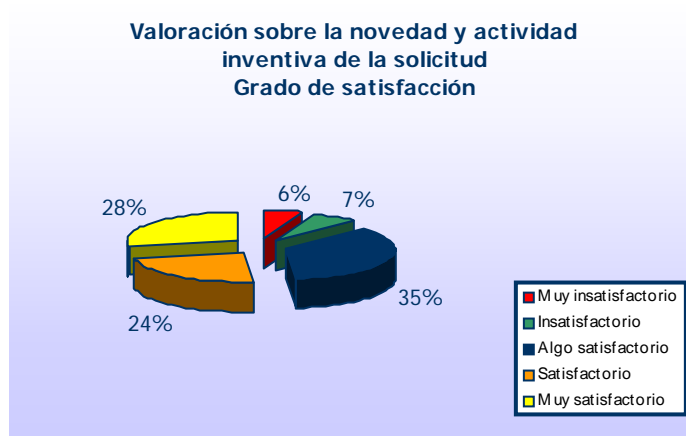


Fig.20: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la novedad y actividad inventiva de la solicitud

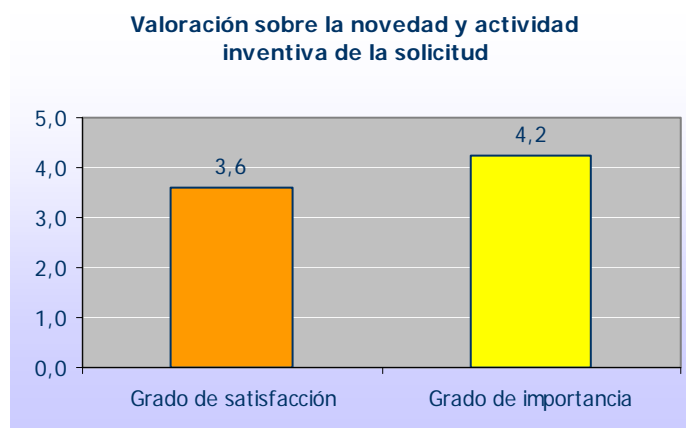


Fig.21: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la novedad y actividad inventiva de la solicitud

P4.7. Valoración dada sobre el resto de aspectos (por ej.: unidad de invención, defectos de forma y contenido, etc.)

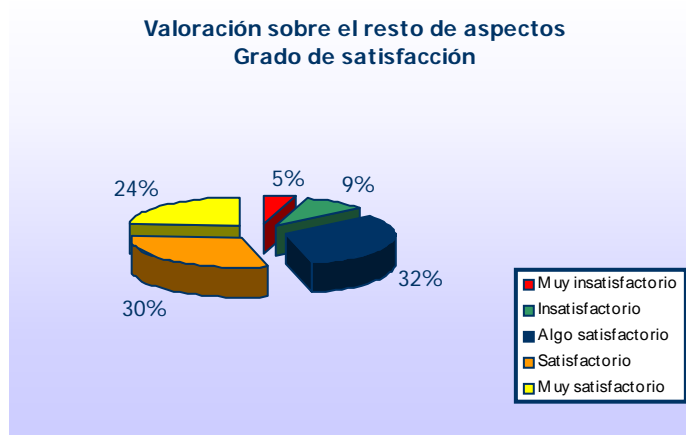


Fig.22: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre el resto de aspectos (unidad de invención, defectos de forma y contenido, etc.)

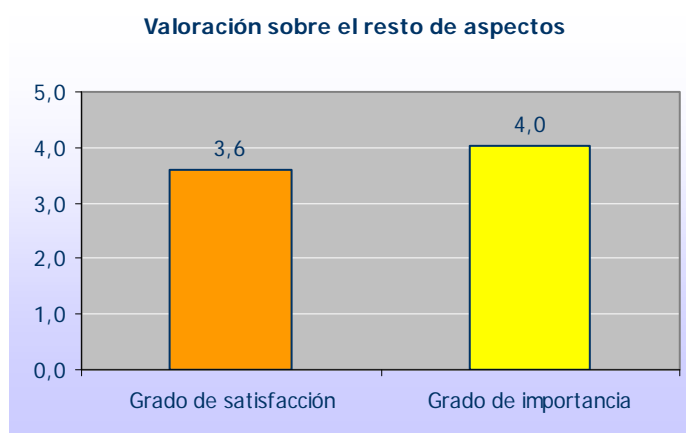


Fig.23: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto al resto de aspectos (unidad de invención, defectos de forma y contenido, etc.)

P4.8. Claridad del Informe de Búsqueda; es decir: que los informes son comprensibles, que sean obvias las razones para citar documentos y pasajes de ellos, etc

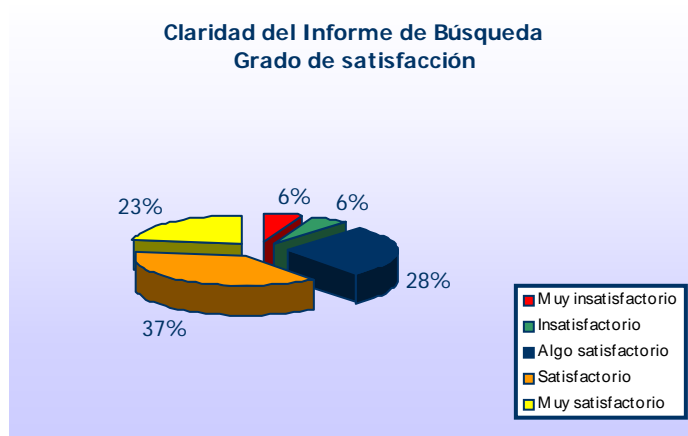


Fig.24: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la claridad del Informe de Búsqueda

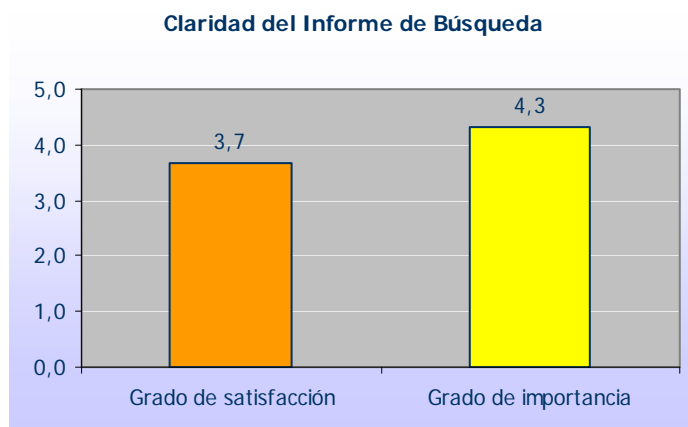


Fig.25: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la claridad del Informe de Búsqueda

P4.9. Claridad de la Opinión Escrita; claridad de las explicaciones, exhaustividad (desarrollo de todas las objeciones)

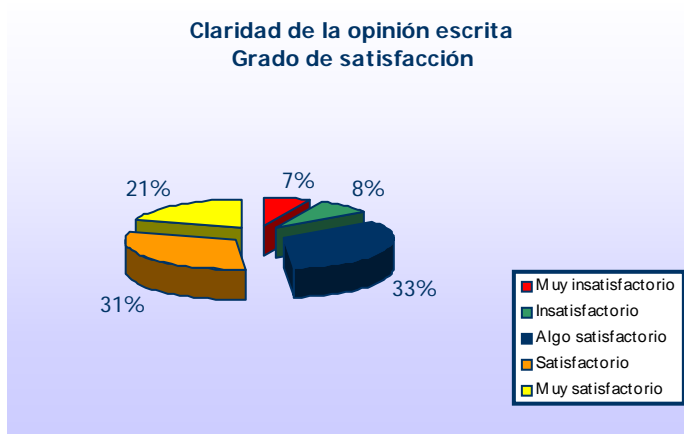


Fig.26: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la claridad de la opinión escrita

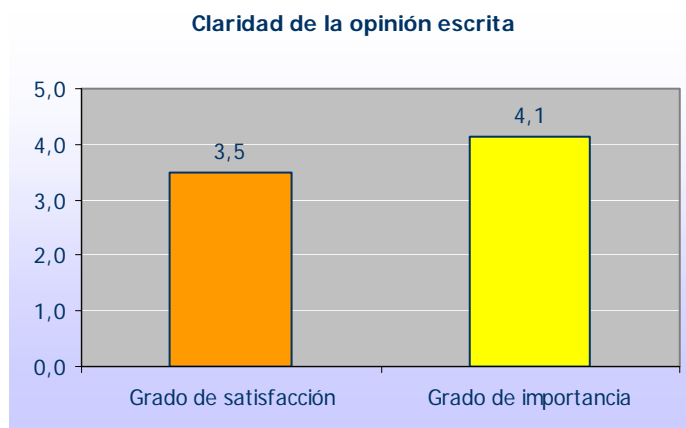


Fig.27: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la claridad de la opinión escrita

P4.10. Rigor en cuanto a la consistencia del informe de búsqueda y de la opinión escrita

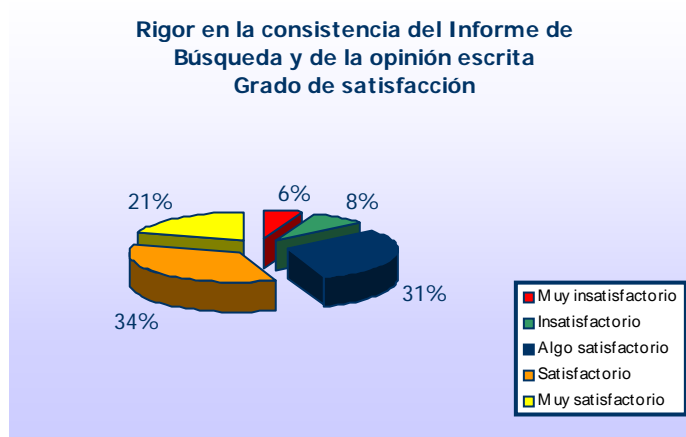


Fig.28: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre el rigor en la consistencia del Informe de Búsqueda y de la opinión escrita

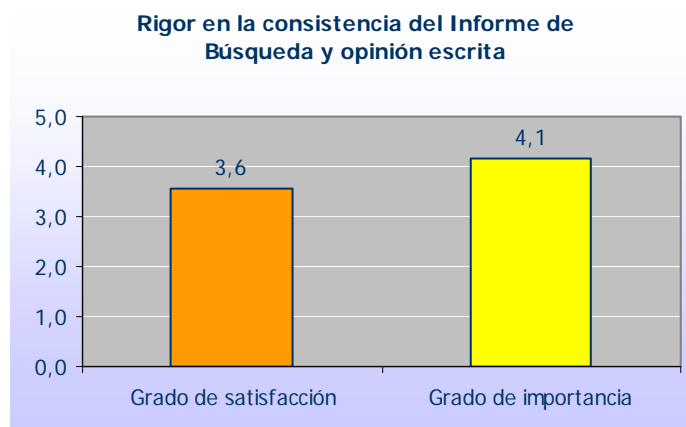


Fig.29: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto al rigor en la consistencia del Informe de Búsqueda y de la opinión escrita

P4.11. Cumplimiento de plazos

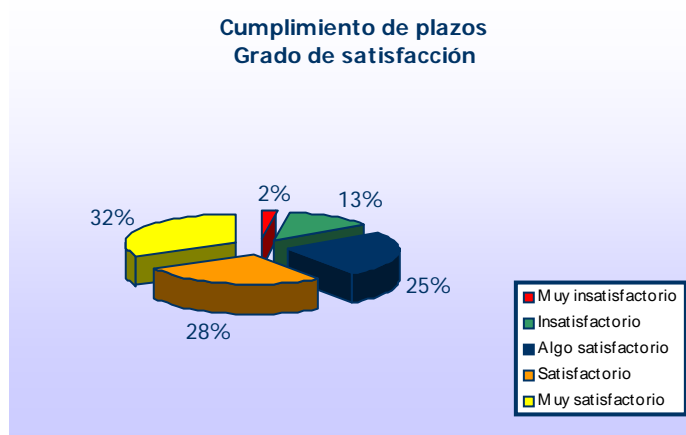


Fig.30: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre el cumplimiento de plazos

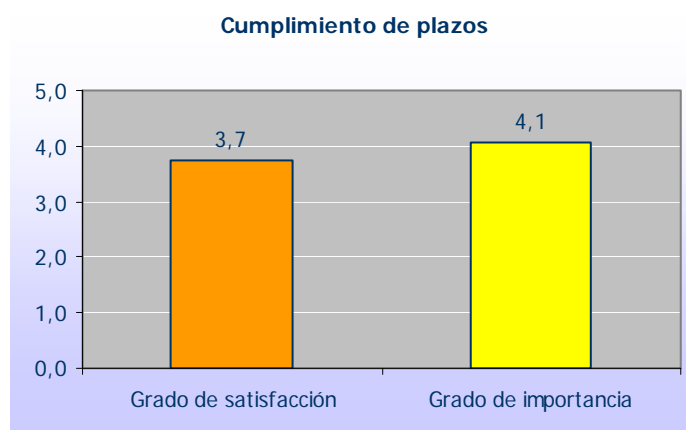


Fig.31: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto al cumplimiento de plazos

P4.12. Entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda

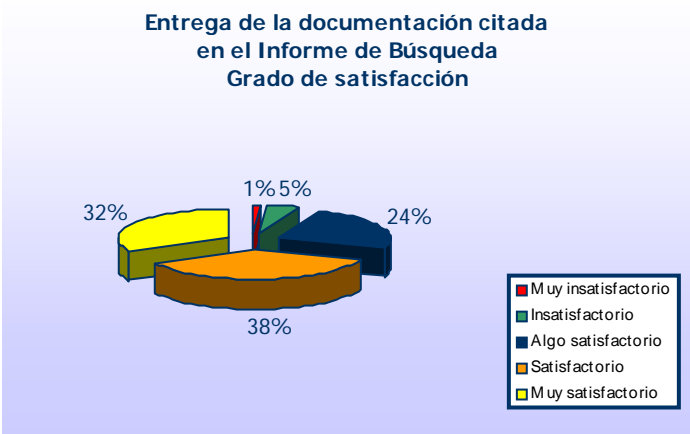


Fig.32: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda

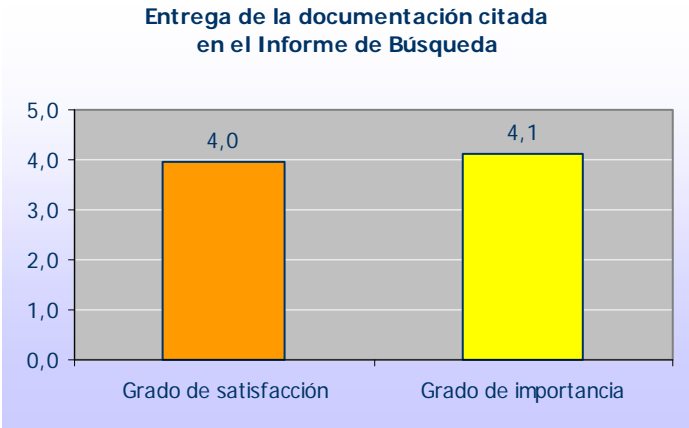


Fig.33: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a la entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda

P4.13. Entrega de la documentación informativa que acompaña al Informe de Búsqueda

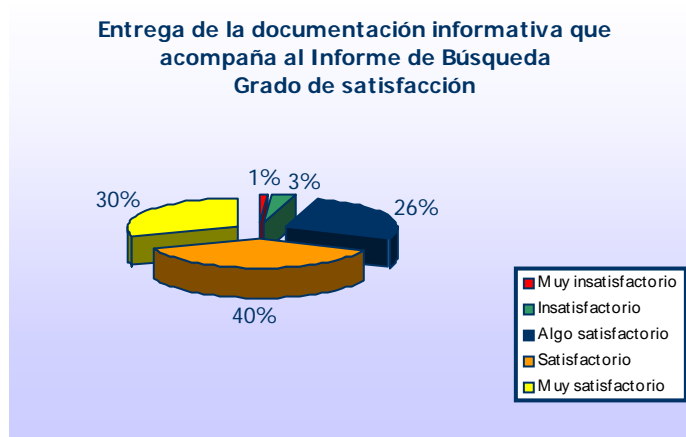


Fig.34: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la documentación informativa que acompaña el Informe de Búsqueda

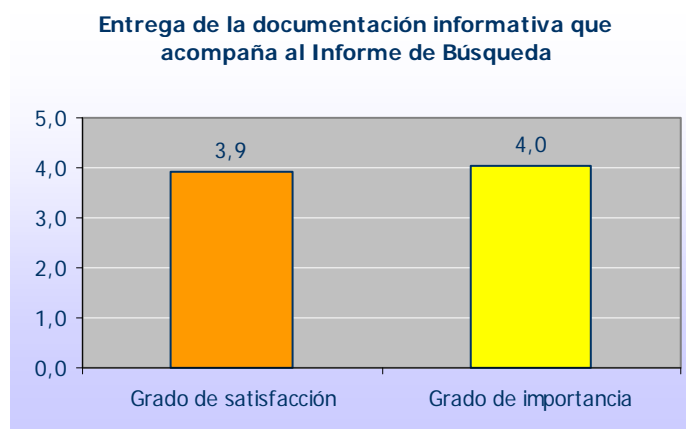


Fig.35: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media sobre la documentación informativa que acompaña el Informe de Búsqueda

P5. Otros aspectos de los servicios de la OEPM, como Administración de Búsqueda Internacional PCT. La escala de puntuación es del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable.

P5.1. Capacitación de los examinadores de búsqueda

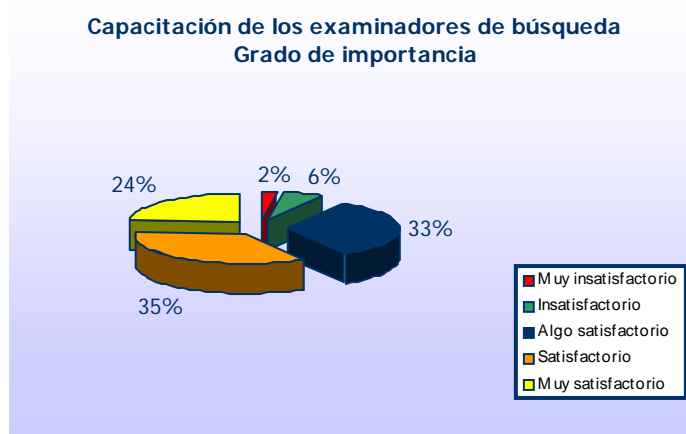


Fig.36: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la capacitación de los examinadores de búsqueda

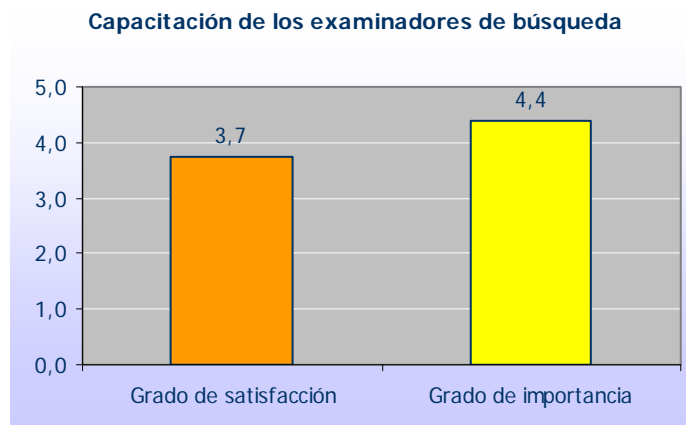


Fig.37: SOLICITANTES Satisfacción e importancia media en relación a la capacitación de los examinadores de búsqueda

P5.2. Capacitación del personal administrativo del PCT

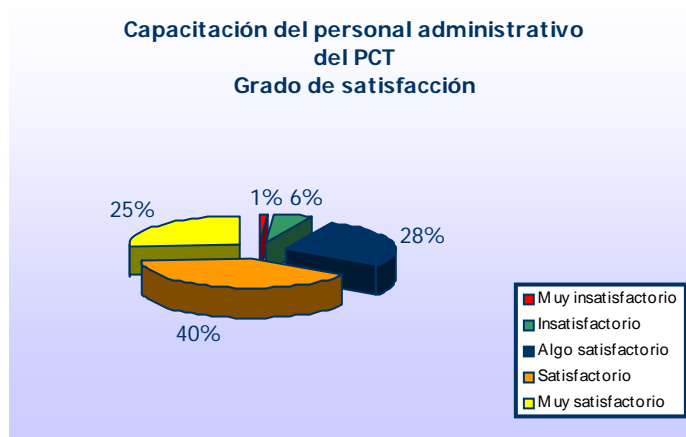


Fig.38: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la capacitación del personal administrativo del PCT

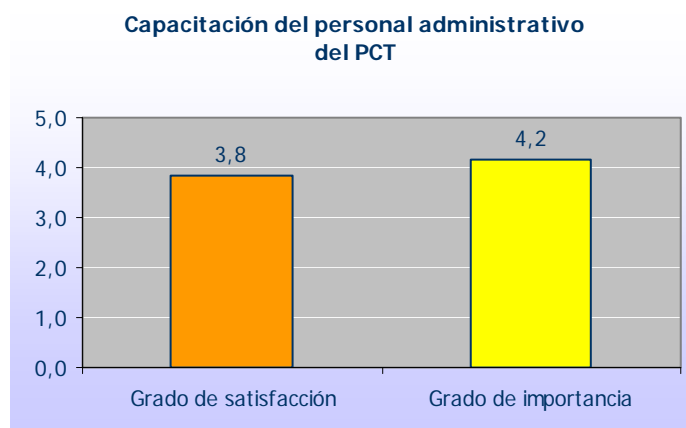


Fig.39: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a la capacitación del personal administrativo del PCT

P5.3. Contenidos e información disponible en página Web

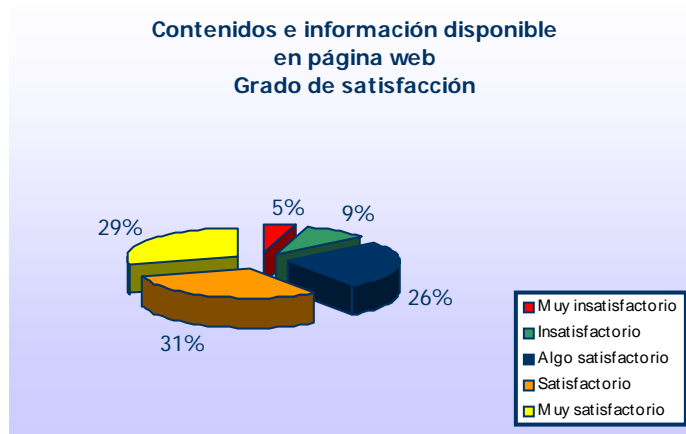


Fig.40: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a los contenidos e información disponible en la página web

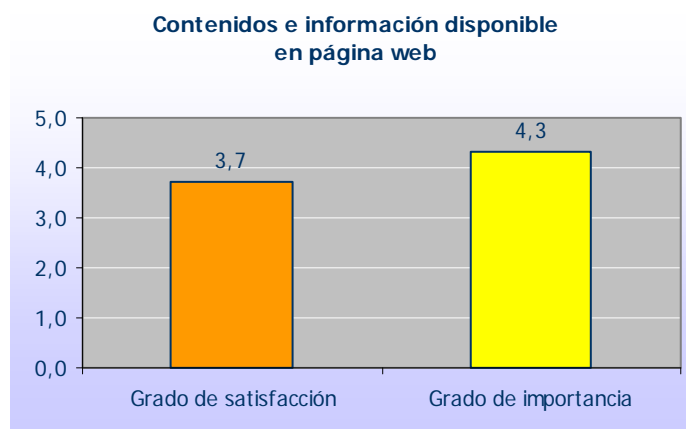


Fig.41: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a los contenidos e información disponible en la página web

P5.4 Accesibilidad (facilidad de contactar con el personal implicado en el proceso PCT)

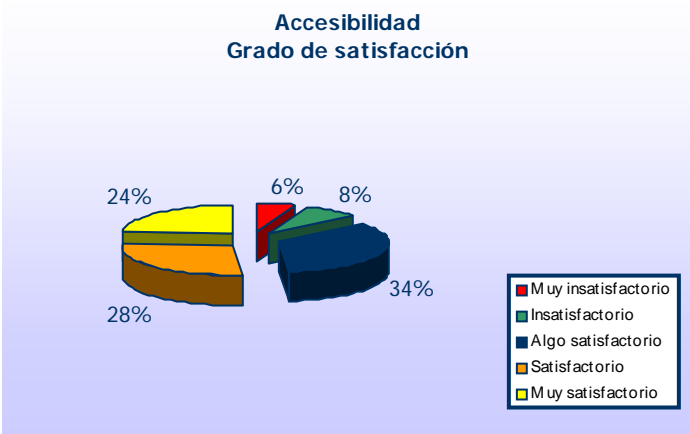


Fig.42: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la accesibilidad

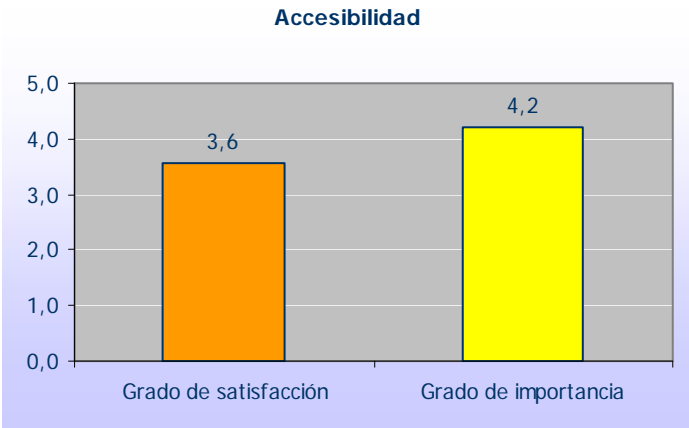


Fig.43: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a la accesibilidad

P5.5. Atención por parte del personal implicado en el proceso PCT

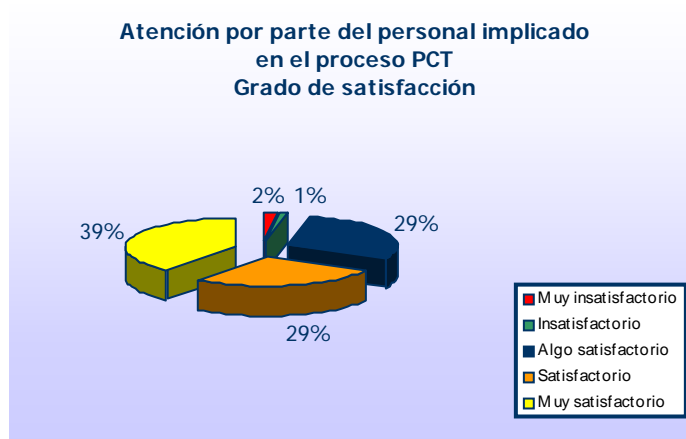


Fig.44: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la atención del personal implicado en el proceso PCT

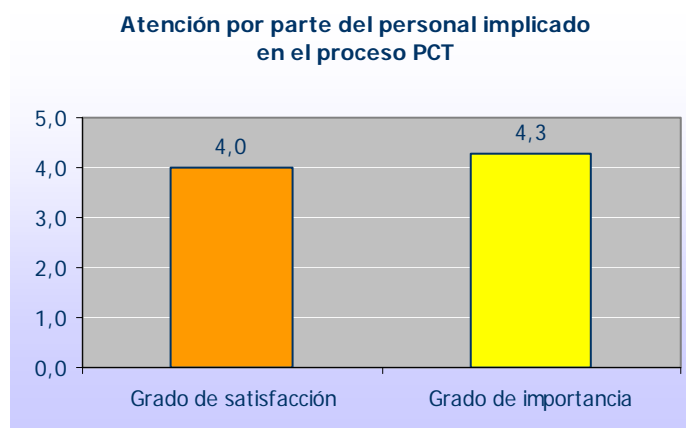


Fig.45: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a la atención por parte del personal implicado en el proceso PCT

P6. Nivel de satisfacción general con la gestión del proceso PCT en la OEPM. La escala de puntuación es del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable.

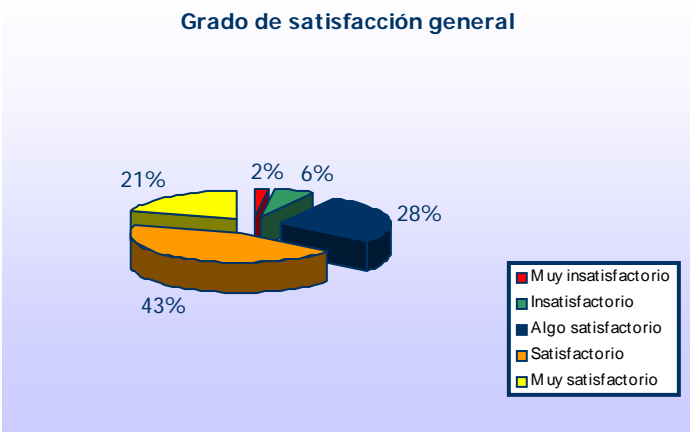


Fig.46: SOLICITANTES – Grado de satisfacción general

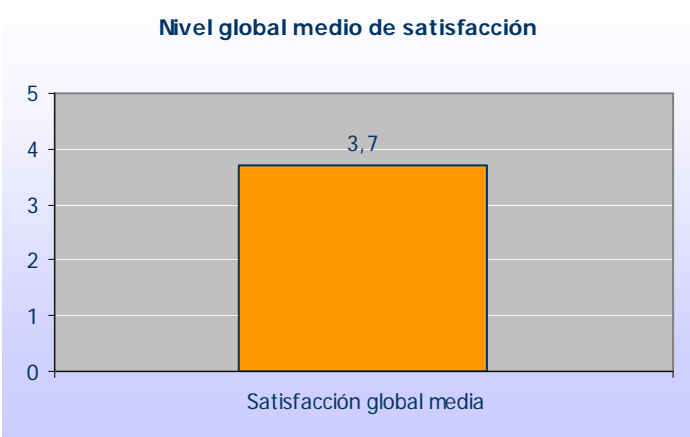


Fig.46 Bis: SOLICITANTES – Satisfacción general media

P7. ¿Tiene algunas consideraciones sobre el trabajo realizado en la OEPM en relación al Procedimiento PCT que desee comentar?

Se obtuvieron 30 respuestas por parte de los solicitantes.

3.2. Análisis individual de cada uno de los aspectos evaluados por los agentes

P1. Nivel de relación con el proceso PCT. Valoración de los siguientes aspectos

a) N° de solicitudes internacionales presentadas durante los últimos 5 años

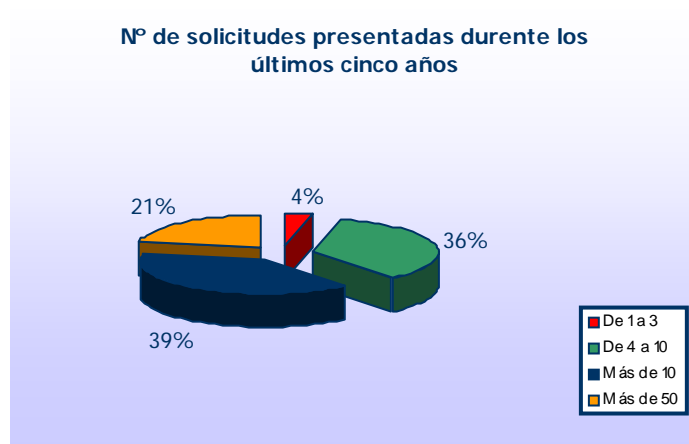


Fig.47: AGENTES – N° de solicitudes presentadas durante los últimos cinco años

b) Cómo calificaría su nivel de conocimiento de los servicios de búsqueda de la OEPM

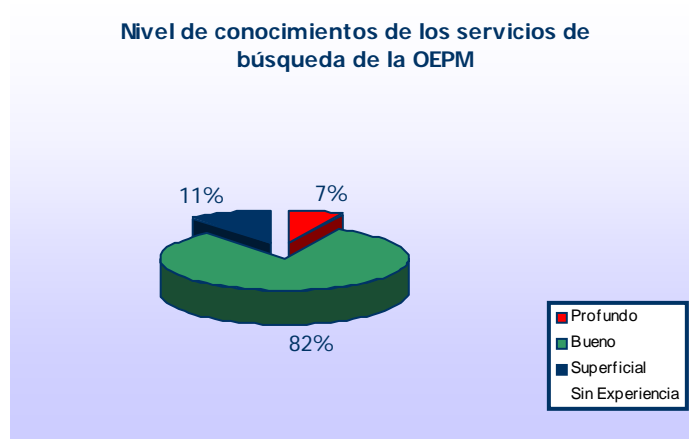


Fig.48: AGENTES – Nivel de conocimientos de los servicios de búsqueda de la OEPM

c) Como calificaría su nivel de conocimiento del sistema PCT

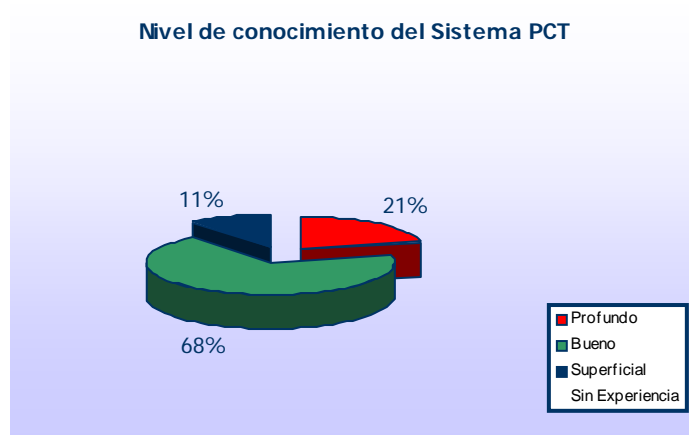


Fig.49: AGENTES – Nivel de conocimiento del Sistema PCT

P2. Nivel de importancia de las siguientes ventajas del PCT, siendo 1 nada importante y 5 muy importante

a) Facilitar la extensión de la solicitud al extranjero

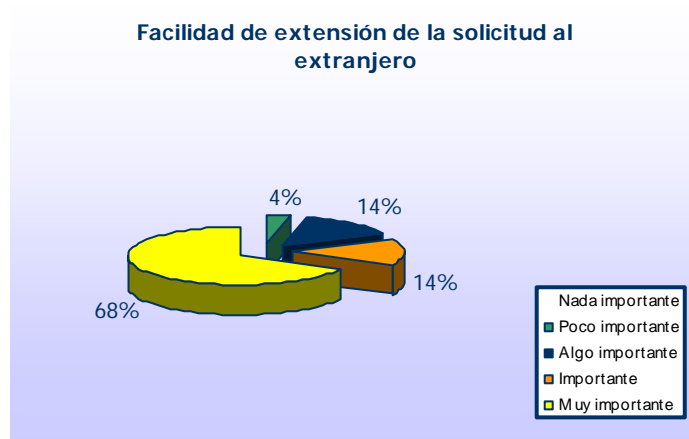


Fig.50: AGENTES – Facilidad de extensión de la solicitud al extranjero

b) Obtener pronta información sobre la patentabilidad de la solicitud

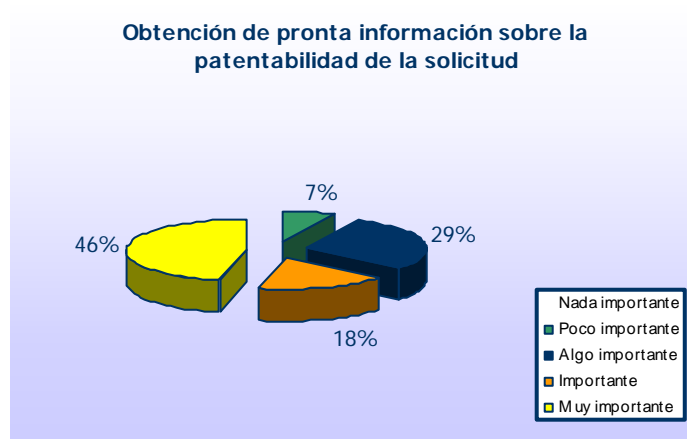


Fig.51: AGENTES – Obtención de pronta información sobre la patentabilidad de la solicitud

c) Abaratar costes globales

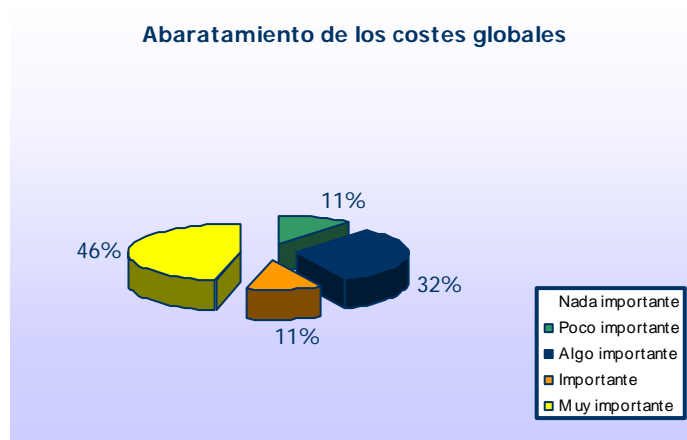


Fig.52: AGENTES – Abaratamiento de los costes globales

d) Alargar el proceso de decisión sobre la internacionalización de la solicitud

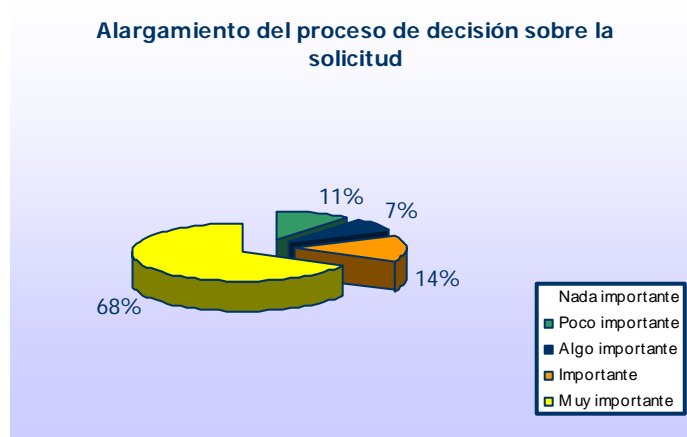


Fig.53: AGENTES – Alargamiento del proceso de decisión sobre la solicitud

e) Facilidad que ofrece el sistema de presentar la solicitud en el idioma español

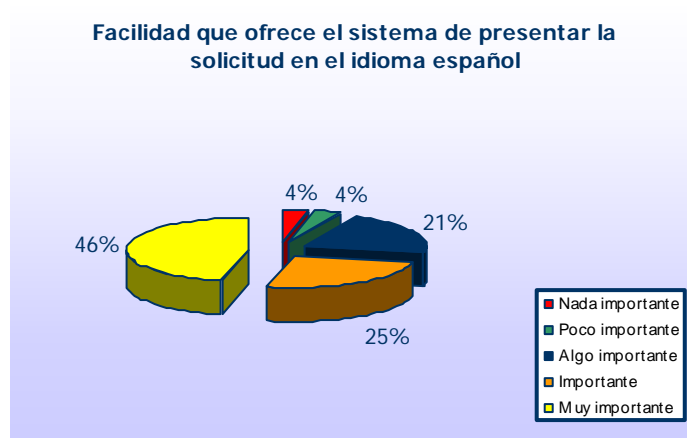


Fig.54: AGENTES – Facilidad que ofrece el sistema de presentar la solicitud en el idioma español

P3. Aspectos relacionados con el informe de búsqueda y opinión. La escala de puntuación es de 1 a 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable.

P3.1. Examen de formalidades anterior al proceso de búsqueda

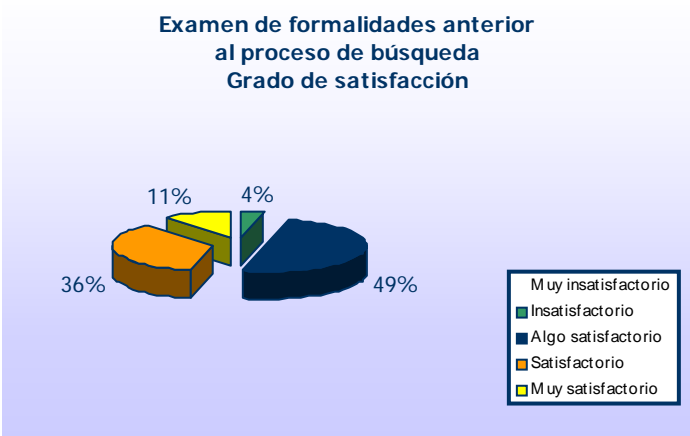


Fig.55: AGENTES – Grado de satisfacción en relación al examen de formalidades anterior al proceso de búsqueda

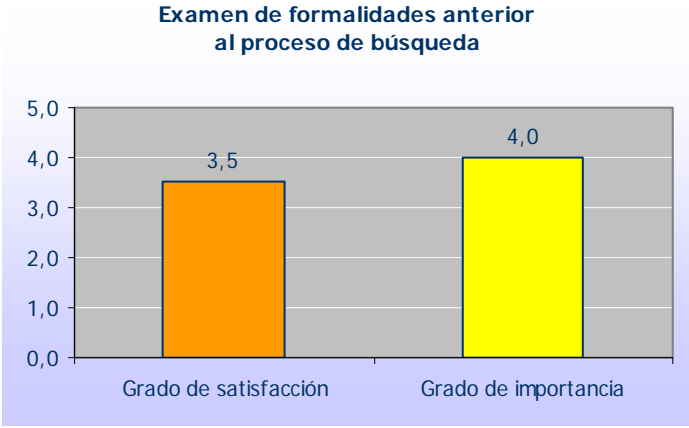


Fig.56: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación al examen de formalidades anterior al proceso de búsqueda

P3.2. Comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

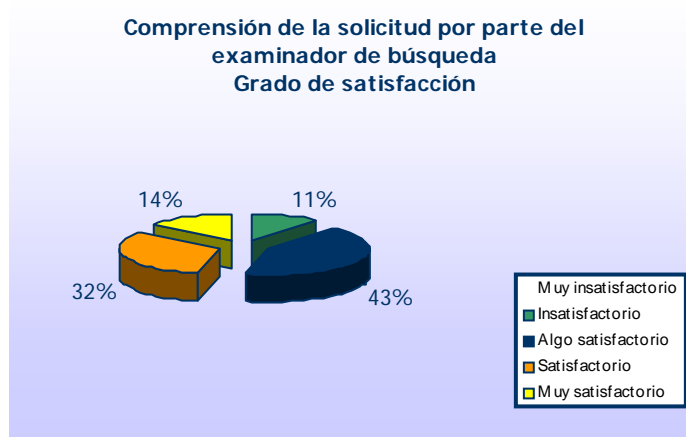


Fig.57: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

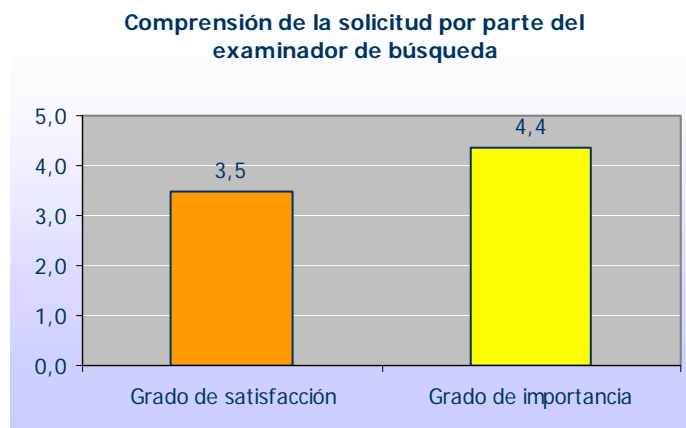


Fig.58: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

P3.3. Asignación de categorías X, Y y A en el informe de búsqueda

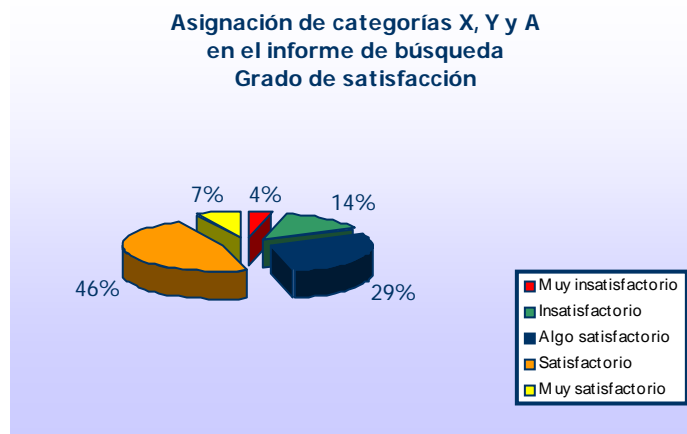


Fig.59: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda

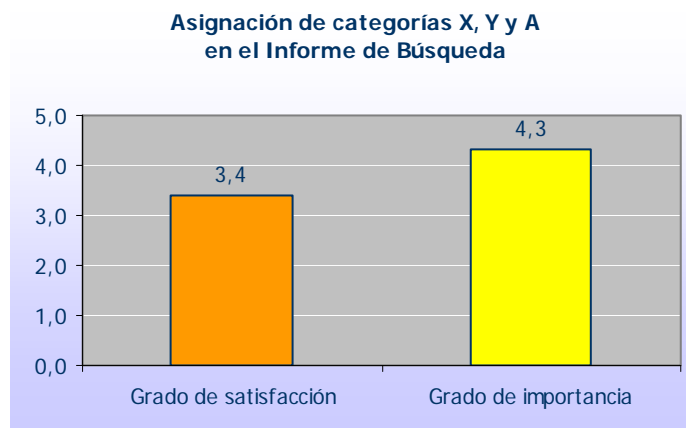


Fig.60: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda

P3.4. Cobertura de las reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados

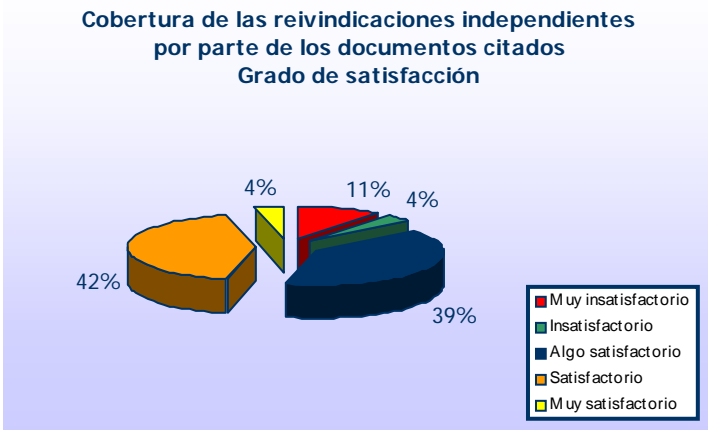


Fig.61: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la cobertura de las reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados en el Informe

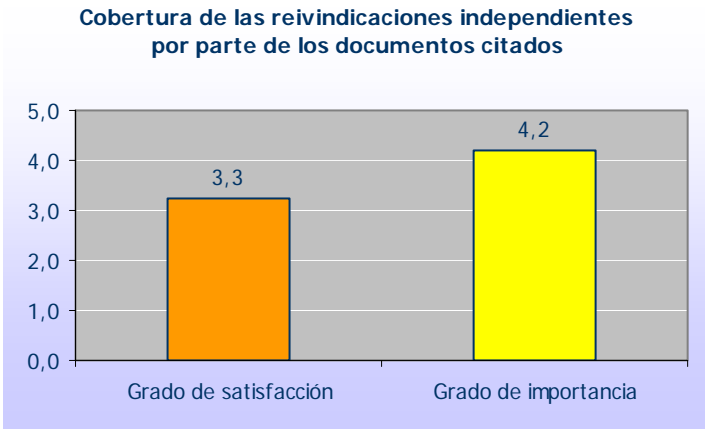


Fig.62: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la cobertura de las reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados en el Informe

P3.5. Utilización de literatura no patente en los informes

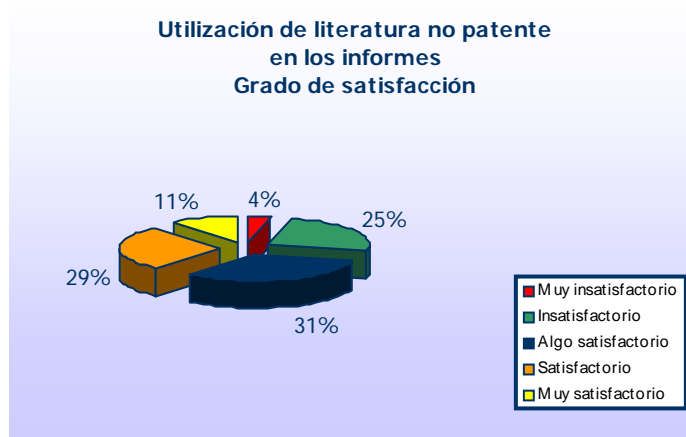


Fig.63: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la utilización de literatura no patente en los Informes de Búsqueda

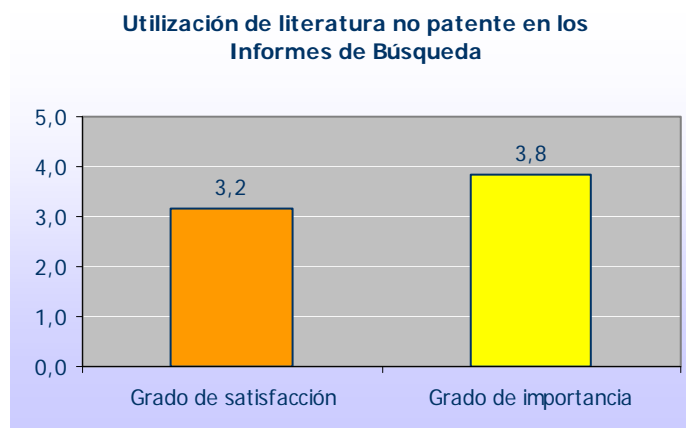


Fig.64: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la utilización de literatura no patente en los Informes de Búsqueda

P3.6. Valoración dada sobre la novedad y la actividad inventiva de su solicitud

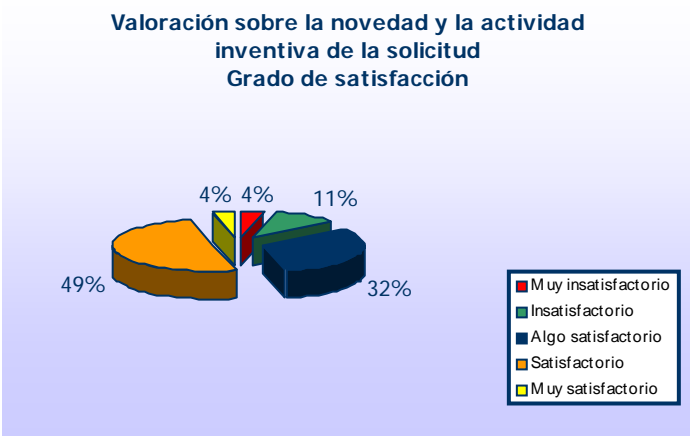


Fig.65: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la valoración sobre la novedad y la actividad inventiva de la solicitud

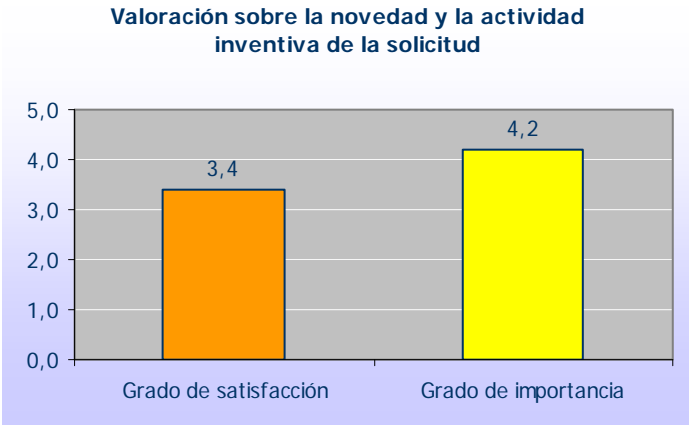


Fig.66: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la valoración sobre la novedad y la actividad inventiva de la solicitud

P3.7. Valoración dada sobre el resto de aspectos

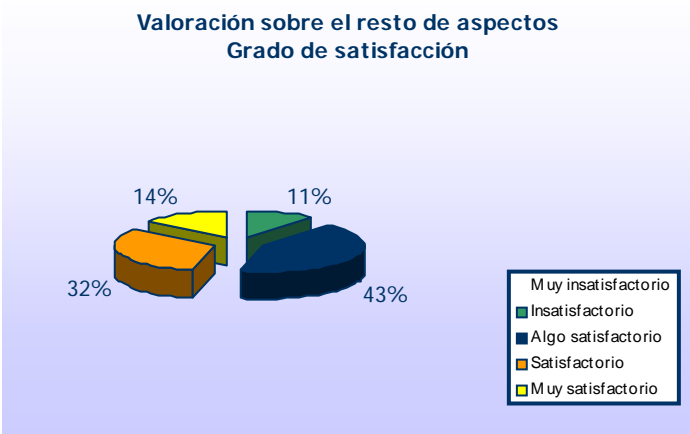


Fig.67: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la valoración del resto de aspectos

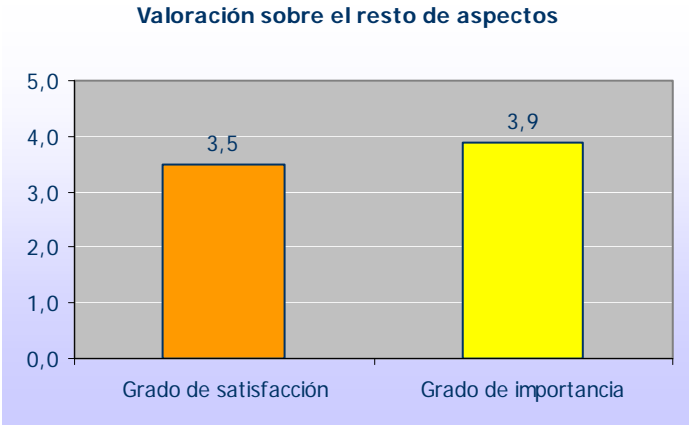


Fig.68: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la valoración sobre el resto de aspectos

P3.8. Claridad del informe de búsqueda

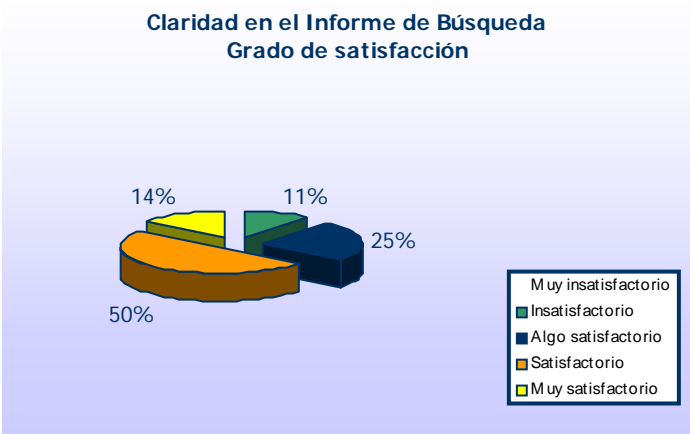


Fig.69: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la claridad en los Informes de Búsqueda

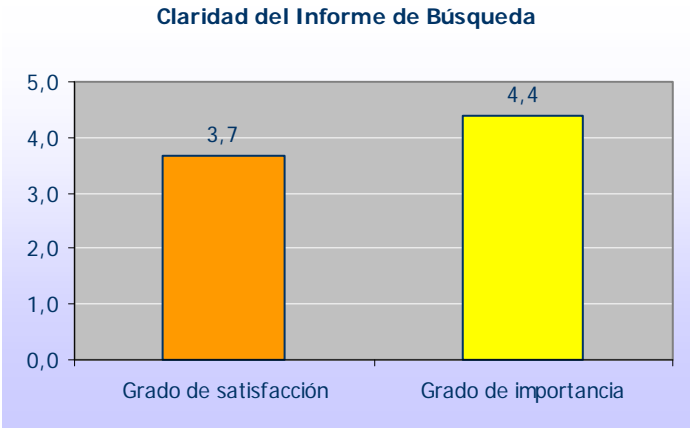


Fig.70: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la claridad del Informe de Búsqueda

P3.9. Claridad de la opinión escrita

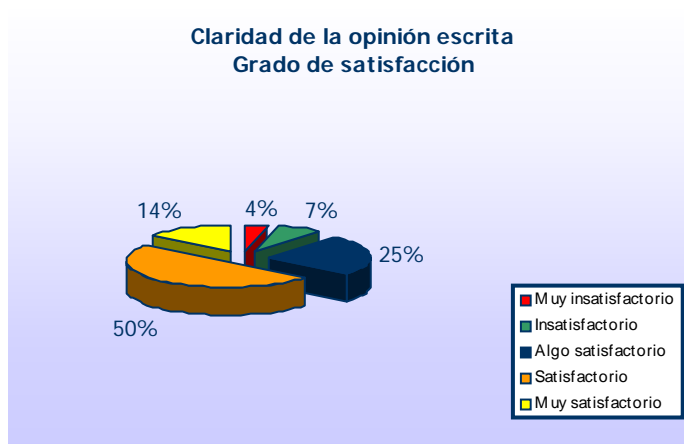


Fig.71: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la claridad de la opinión escrita

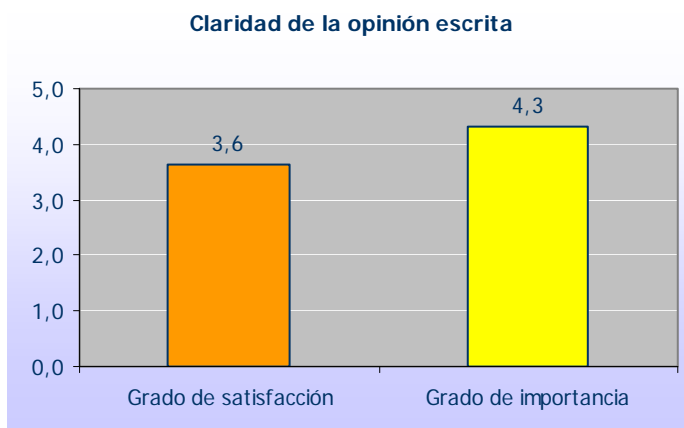


Fig.72: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la opinión escrita

P3.10. Rigor en cuanto a la consistencia del informe de búsqueda y de la opinión escrita

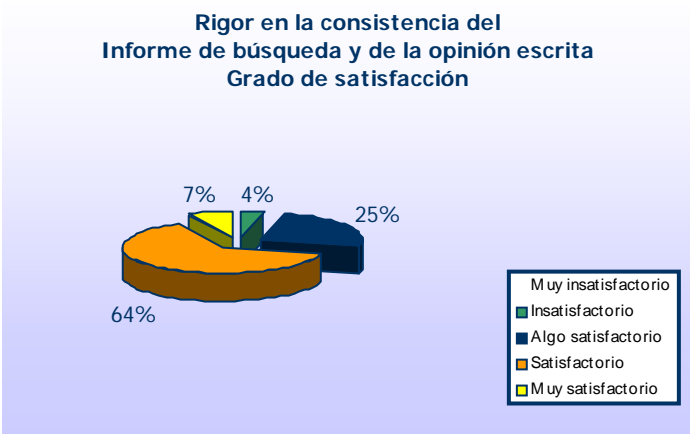


Fig.73: AGENTES – Grado de satisfacción en relación al rigor en la consistencia del Informe de Búsqueda y de la opinión escrita

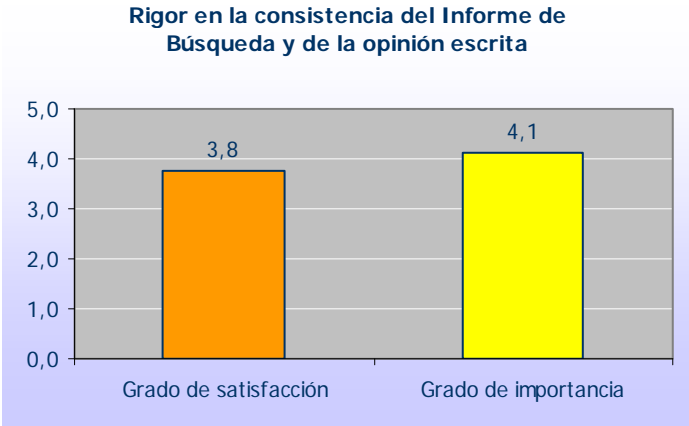


Fig.74: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación al rigor en la consistencia del Informe de Búsqueda y de la opinión escrita

P3.11. Cumplimiento de plazos

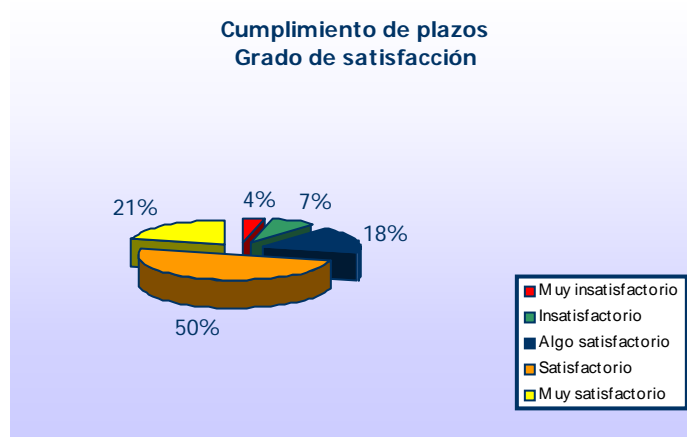


Fig.75: AGENTES – Grado de satisfacción en relación al cumplimiento de plazos

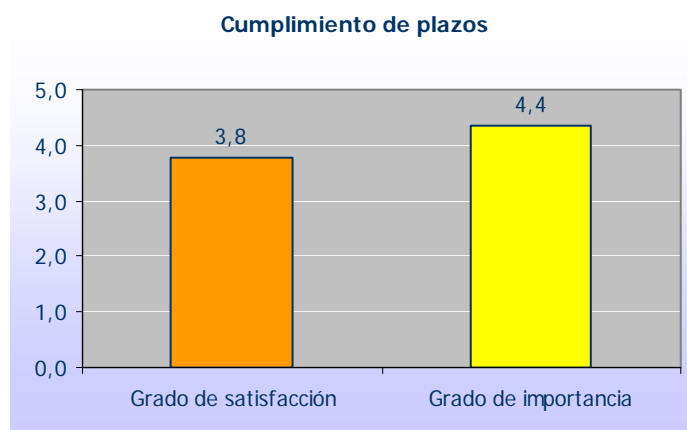


Fig.76: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación al cumplimiento de plazos

P3. 12. Entrega de la documentación citada en el informe de búsqueda

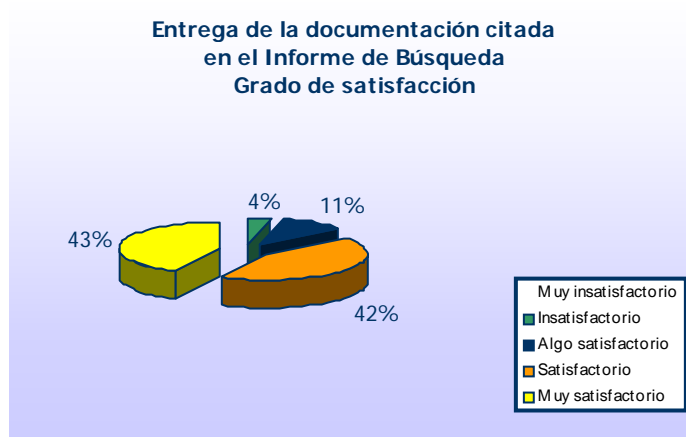


Fig.77 AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda

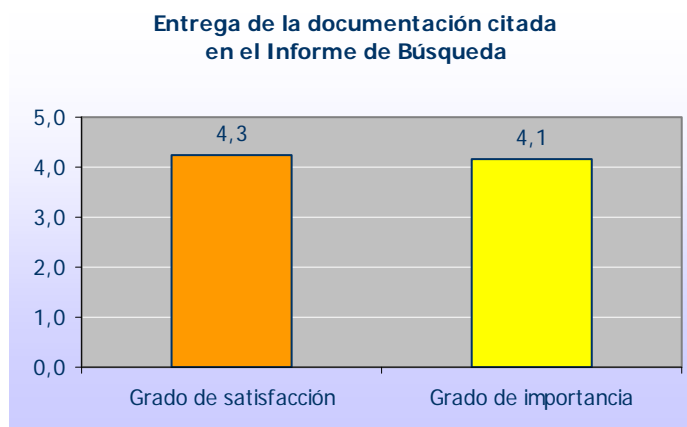


Fig.78 AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda

P3.13. Entrega de la documentación informativa que acompaña al informe de búsqueda

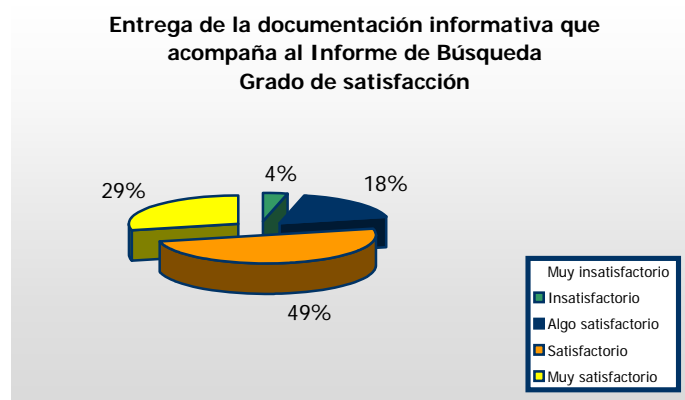


Fig.79 AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la entrega de la documentación informativa que acompaña al Informe de Búsqueda

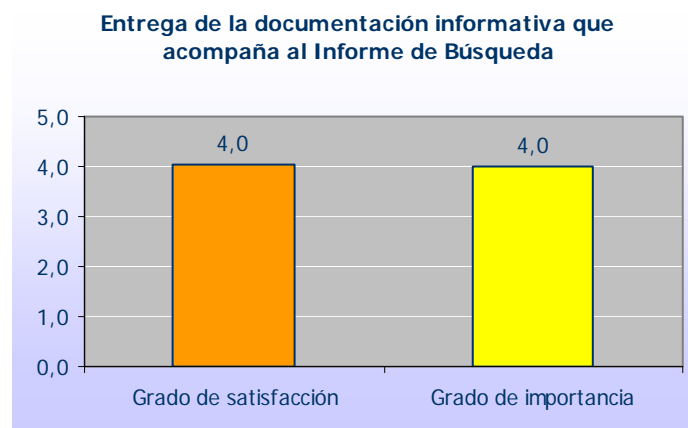


Fig.80: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la entrega de la documentación informativa que acompaña al Informe de Búsqueda

P4. Impresión sobre otros aspectos de los servicios de la OEPM como Administración de Búsqueda Internacional PCT. La escala de puntuación es de 1 a 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable:

P4.1. Capacitación de los examinadores de búsqueda

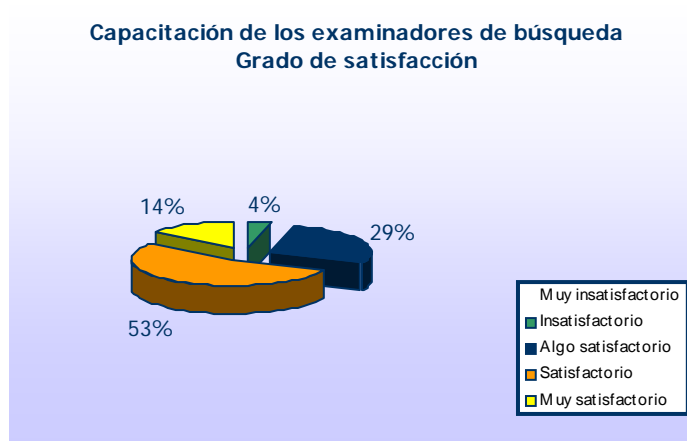


Fig.81: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la capacitación de los examinadores de búsqueda

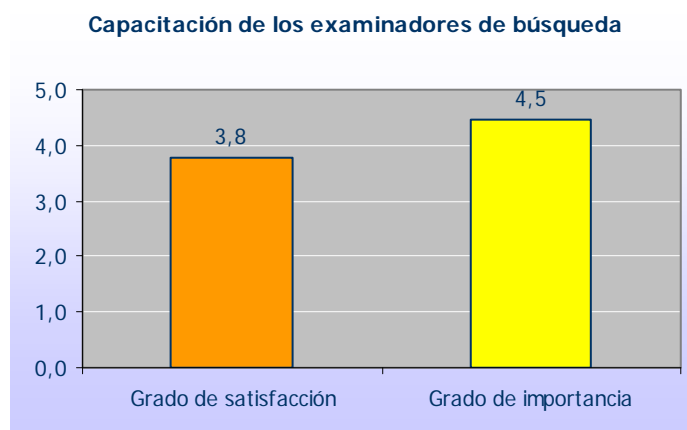


Fig.82: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la capacitación de los examinadores de búsqueda

P4.2. Capacitación del personal administrativo del PCT

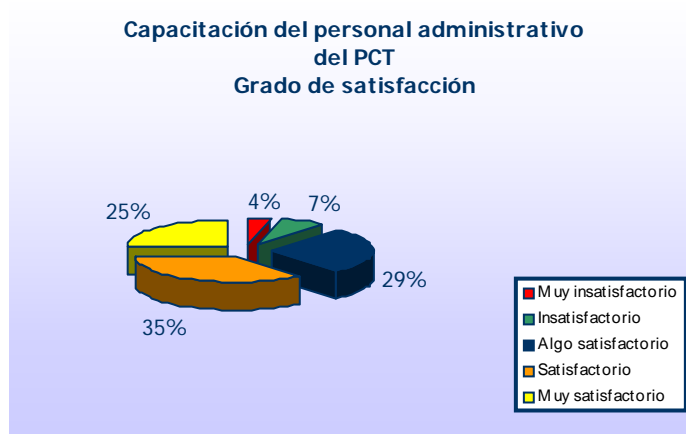


Fig.83: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la capacitación del personal administrativo del PCT

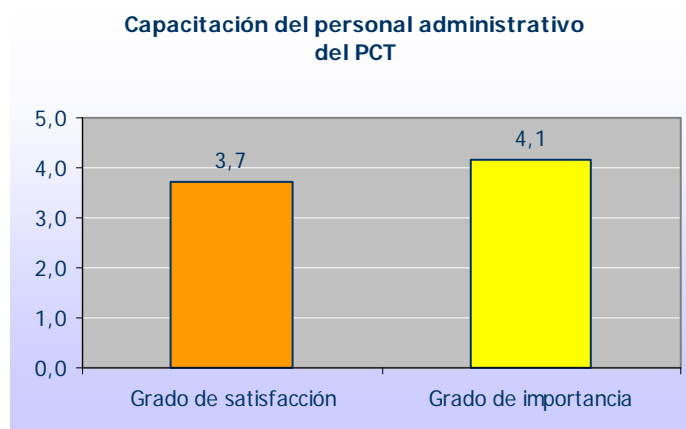


Fig.84: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la capacitación del personal administrativo del PCT

P4.3. Contenidos e información disponible en página web

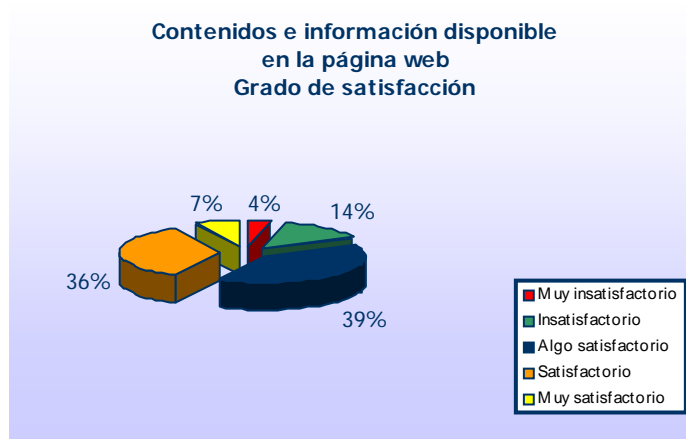


Fig.85: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a los contenidos e información disponible en la página web

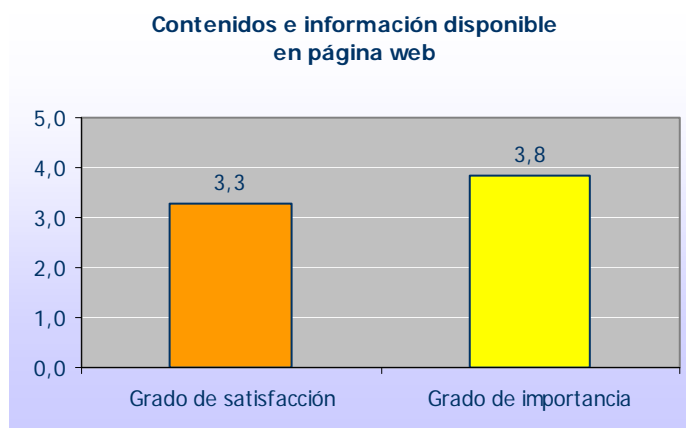


Fig.86: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a los contenidos e información disponible en la página web

P4.4. Accesibilidad

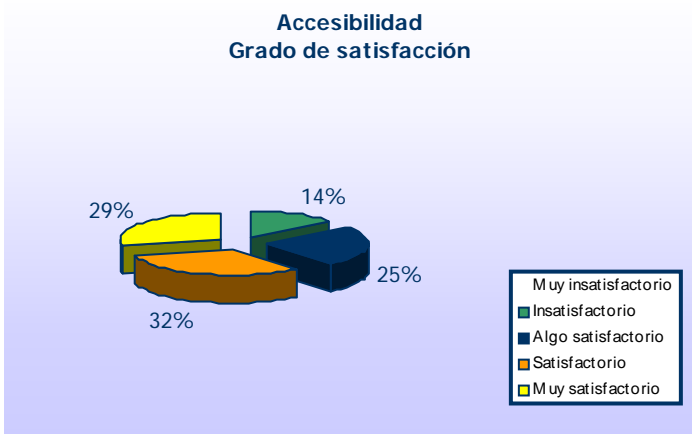


Fig.87: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la accesibilidad

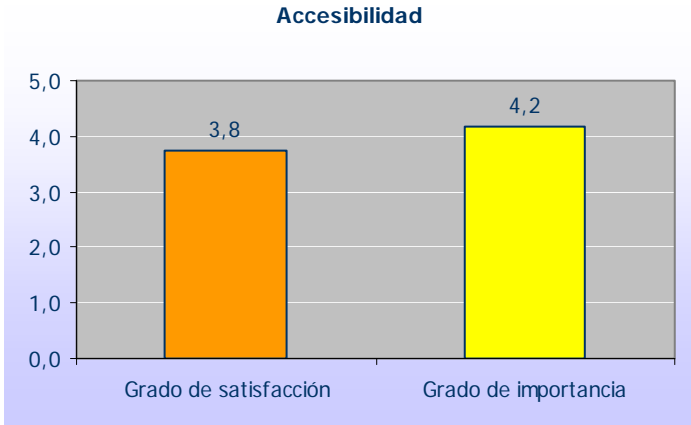


Fig.88: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la accesibilidad

P4.5. Atención por parte del personal implicado en el proceso PCT

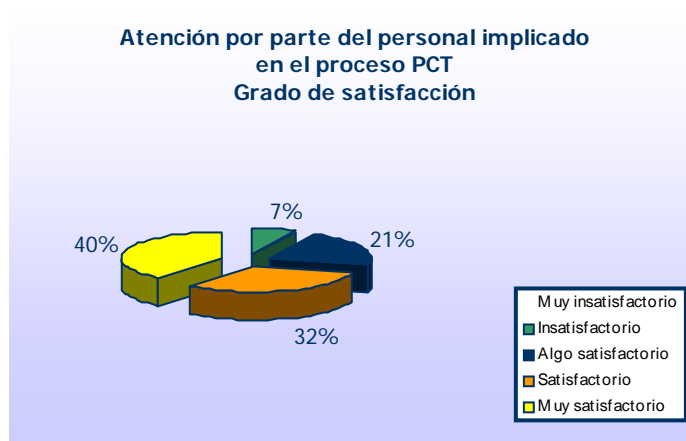


Fig.89: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la atención del personal implicado en el proceso PCT

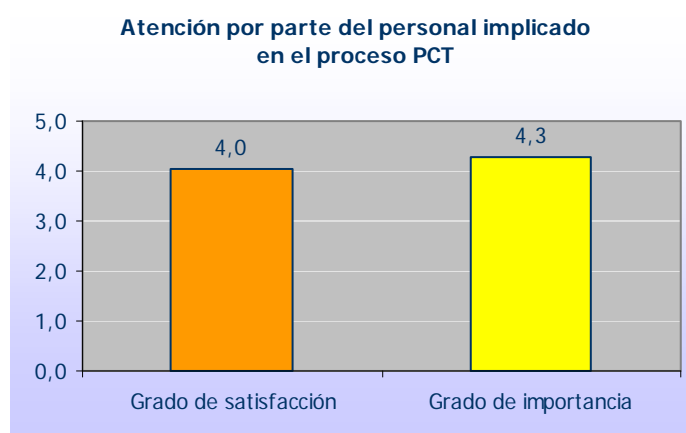


Fig.90: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la atención del personal implicado en el proceso PCT

P5. Nivel global de satisfacción proceso PCT OEPM. La escala de puntuación es del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable

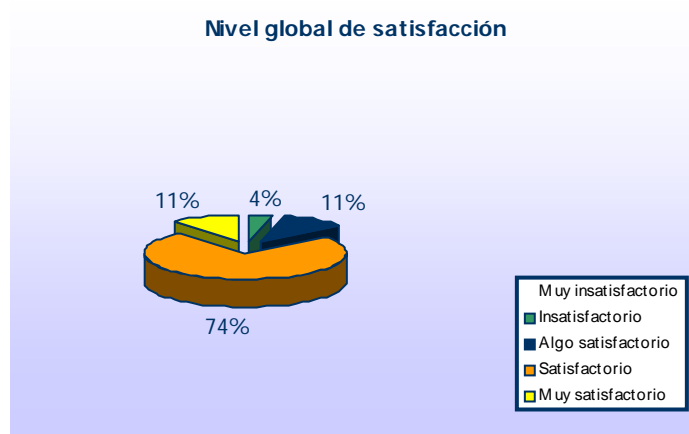


Fig.91 AGENTES – Nivel global de satisfacción

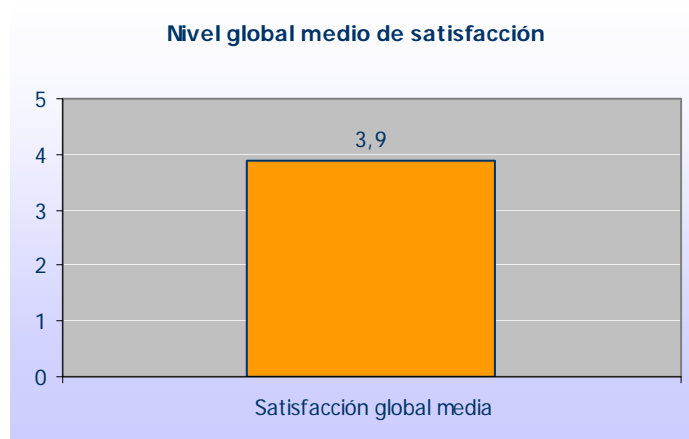


Fig.91 Bis AGENTES – Satisfacción media

P6. ¿Tiene algunas consideraciones sobre el trabajo realizado en la OEPM en relación al Procedimiento PCT que desee comentar?

Se han obtenido 6 respuestas por parte de los Agentes.

4. Conclusiones y recomendaciones

La valoración general de la gestión del proceso PCT en la OEPM es bastante positiva ya que, tanto para Agentes como para Solicitantes, **el nivel de satisfacción global es elevado: puntuación de 3,9 (sobre 5) en la encuesta a Agentes y de 3,7 en la de Solicitantes.**

En todos los aspectos encuestados las valoraciones se encuentran por encima de 3,4 en la encuesta de Solicitante y de 3,2 en la de Agentes.

Realizando un análisis más profundo de los resultados llegamos a una serie de Fortalezas, así como a las Áreas de mejora que se deben abordar para mejorar la gestión del proceso PCT en la OEPM.

4.1. Fortalezas

- a. La entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda y la atención por parte del personal implicado en el proceso PCT han resultado ser las cuestiones mejor valoradas por los Solicitantes (ambas cuestiones valoradas con una puntuación de 4).
- b. La entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda ha sido la cuestión mejor valorada por los Agentes (4,3).
- c. Destacamos el comentario de un solicitante que entiende muy positivamente el trato del personal: "La atención del personal del equipo técnico de PCT es siempre fabulosa, siempre disponibles y facilitando la resolución de cualquier incidencia".

4.2. Áreas de mejora

Consideramos áreas de mejora aquellos aspectos encuestados donde la valoración ha sido menor y aquellos aspectos en los que el nivel de satisfacción declarado está claramente por debajo de la importancia otorgada. También se detectan áreas de mejora tras el análisis de respuestas de las preguntas abiertas.

- a. La utilización de literatura no patente en los Informes de Búsqueda ha sido la cuestión peor valorada por los Agentes (3,2). Este resultado es coincidente con la valoración otorgada por los Solicitantes (3,4).
- b. Sugerimos analizar detenidamente la cuestión de la Asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda, ya que es uno de los dos aspectos menos valorados por los Solicitantes y Agentes (3,4) y donde aparece una diferencia acusada entre la satisfacción mostrada y la importancia otorgada a dicha cuestión (0,8 Solicitantes y 0,9 Agentes). En este punto, tenemos que tener en cuenta la existencia de un componente subjetivo de insatisfacción del cliente ante resoluciones desfavorables para la concesión de su patente. Los mismos comentarios aplican para otras preguntas como Comprensión de la solicitud por parte del examinador y Capacitación de los examinadores de búsqueda.
- c. También relacionado con lo anterior, en la encuesta a Agentes, la cobertura de las reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados es un área de mejora puesto que presenta una diferencia de 0,9 y es una cuestión valorada con 3,3.

- d. El Contenido e información disponible en la página web, pregunta 4.3, es mejorable puesto que ha recibido una puntuación de 3,3 (Agentes). No obstante, entre el lanzamiento y la encuesta se han realizado modificaciones en la página web para mejorar la información recogida en la misma.

Respecto a las preguntas abiertas se detectan las siguientes áreas de mejora:

- Respecto al idioma:
 - "... tendría que haber más comunicaciones en castellano, incluso las que procedan de la OMPI",
 - " Se debería tener más accesibilidad lingüística de las patentes extranjeras, deberían ser traducidas en inglés con el fin de poder realizar un estudio más exhaustivo inicial, y no como ahora que hay patentes en japonés, alemán etc., que impiden un estudio más profundo del estado de la técnica de cualquier producto".
- Respecto a la información y comunicación entre el personal técnico del PCT y los solicitantes/agentes:
 - "Facilitar ayuda para cumplimentar la solicitud PCT en PCT SAFE online/electrónico".
 - "Me gustaría contar con un reporte periódico (quizá bimestral) acerca de nuestra solicitud. Aunque el estatus sea el mismo del período anterior, pero estaré al tanto y consciente del avance que tiene la solicitud y estar preparado para cualquier situación, requerimiento y eventualidad".
 - "Considero importante un mayor contacto y comunicación entre el examinador y el inventor para saber en qué punto exacto se encuentra la patente y sus problemas".

4.3. Recomendaciones

- a. Poner en marcha grupos de mejora que trabajen sobre las debilidades del Servicio encontradas mediante la realización del presente estudio.
- b. Comparar los datos año a año y analizar la evolución de los mismos tras la implantación de los planes de acción que se deriven.
- c. Difundir los resultados internamente e involucrar a las personas en el trabajo de los grupos de mejora.
- d. La baja respuesta en la encuesta de solicitantes se debe a la ausencia generalizada de correo electrónico. Finalmente la mayoría de los cuestionarios se lanzaron por correo postal por lo que el índice de respuestas fue inferior al esperado en un principio. Se sugiere solicitar a la OMPI la modificación del petitorio mediante la introducción de un campo que recoja dicha dirección de correo en el formulario de solicitud PCT y mientras tanto, pedir a los solicitantes que adjunten la misma junto con dicho formulario.
- e. Analizar y mejorar el contenido de la página web.
- f. Traducción de textos relativos al PCT.
- g. Formación continua de examinadores e implantación de sistemas de verificación de calidad de producto.
- h. Aumentar la utilización de los sistemas de recuperación de literatura no patente.

5. Relación de anexos

5.1. Anexo I. Cuestionario de Satisfacción OEPM Solicitantes

5.2. Anexo II. Cuestionario de Satisfacción OEPM Agentes

5.3. Anexo III. Gráficas de diferencia entre importancia y satisfacción