

Estudio de la satisfacción del usuario con los servicios prestados por la OEPM en el marco del PROCESO PCT

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



MADRID, 24 DE ABRIL DE 2009

ÍNDICE

1. Antecedentes	3
2. Objeto	3
3. Alcance.....	3
4. Metodología	4
5. Resultados de la encuesta	5
5.1. Enfoque 1. Grado de satisfacción global sobre el servicio prestado.....	5
5.2. Enfoque 2. Grado de satisfacción de los usuarios sobre los aspectos que definen el servicio.	13
5.3. Enfoque 3. Opinión de los usuarios sobre las preguntas abiertas del cuestionario	17
6. Conclusiones	23
7. Anexos	24
7.1. Anexo I: Cuestionario.....	24
7.2. Anexo II: Guía para la interpretación de los diagramas de caja	29
7.3. Anexo III: Distribución de la satisfacción del usuario con los distintos aspectos del servicio	31

Este informe ha sido elaborado por el Área de Administraciones Públicas del Departamento de Consultoría y Calidad de NOVOTEC para la Oficina Española de Patentes y Marcas del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo durante los meses de enero y febrero de 2009.

1. Antecedentes

La Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) es un Organismo Autónomo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que impulsa y apoya el desarrollo tecnológico y económico otorgando protección jurídica a las distintas modalidades de propiedad industrial mediante la concesión de patentes. En el plano internacional, la OEPM es la encargada de representar a España en los distintos foros y organizaciones internacionales que se encargan de la propiedad industrial e intelectual. La OEPM tiene, por tanto una doble misión:

- Conceder los diversos títulos de propiedad industrial, tras el examen de las solicitudes correspondientes.
- Ofrecer servicios de información tecnológica basados en la información de las distintas modalidades de propiedad industrial concedidas por la OEPM y por otras Oficinas extranjeras.

Conscientes de la importancia que tiene el conocimiento de la opinión de los SOLICITANTES del proceso PCT, la OEPM ha decidido realizar un estudio con el fin de conocer su grado de satisfacción y poder adoptar las acciones que fueran oportunas a partir de las conclusiones obtenidas.

2. Objeto

El objeto del presente informe es medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la OEPM en el marco del proceso PCT a partir del análisis de los resultados de las encuestas realizadas para este fin.

3. Alcance

El total de solicitantes PCT en el 2008 asciende a **745**, aunque no se disponía de los datos postales correctos de 18 solicitantes.

El objetivo de error o nivel de precisión está basado en la capacidad de detectar diferencias significativas en la Satisfacción Global (expresada en una escala de 1 a 5) de al menos ½ punto entre las cuatro áreas de patentes (Físicas/Eléctricas, Mecánica Aplicada, Químicas, Mecánica General/Construcción). La variabilidad de la Satisfacción Global, en caso de máxima indeterminación¹, es igual a 1 punto (la variabilidad observada en el año anterior era sensiblemente inferior a este valor). Teniendo en cuenta esta variabilidad, y para un nivel de confianza del 95%, el número necesario de encuestas a realizar por área de patentes tiene que ser mayor o igual a **16**.

Sin embargo, la **tasa de no respuesta** a la encuesta, observada en los años anteriores, es muy alta: próxima al 90%. Por lo tanto, con el fin de garantizar la obtención del tamaño muestral requerido, se habría de solicitar la cumplimentación de la encuesta a un total de 640 usuarios. Este número de usuarios es muy próximo al tamaño de la población, por lo que se solicitó finalmente la cumplimentación de la encuesta al conjunto de los **727 usuarios** del Servicio PCT con datos correctos. Esta solicitud se realizó mediante correo electrónico o carta postal y se ha empleado un software vía Internet (Novoquest) para recabar la información de las encuestas. De los 727 usuarios contactados han contestado la encuesta **81 personas**.

Con el tamaño muestral disponible y para un **nivel de confianza del 95%**, el margen de error sobre la satisfacción global, en el conjunto de la población, es aproximadamente de $\pm 0,22$ punto.

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

4. Metodología

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

Partiendo de la base de datos de la que se disponía, la encuesta por e-mail permitió obtener una muestra representativa de valoraciones de la actuación de la Oficina española de Patentes y Marcas en relación al procedimiento PCT.

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

- **Enfoque 1** dirigido a evaluar el grado de **satisfacción global sobre el servicio prestado**.
- **Enfoque 2**, dirigido a evaluar el grado de **satisfacción de los usuarios sobre los diferentes aspectos que definen el servicio**.

Estos aspectos se determinaron con la colaboración de informadores clave de la OEPM y basándose en el modelo SERVQUAL que define de manera genérica las principales dimensiones de la calidad de un servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- **Enfoque 3** dirigido a conocer la **opinión de los usuarios sobre lo que mejor funcionó en la asistencia y sobre lo mejorable** en la misma.

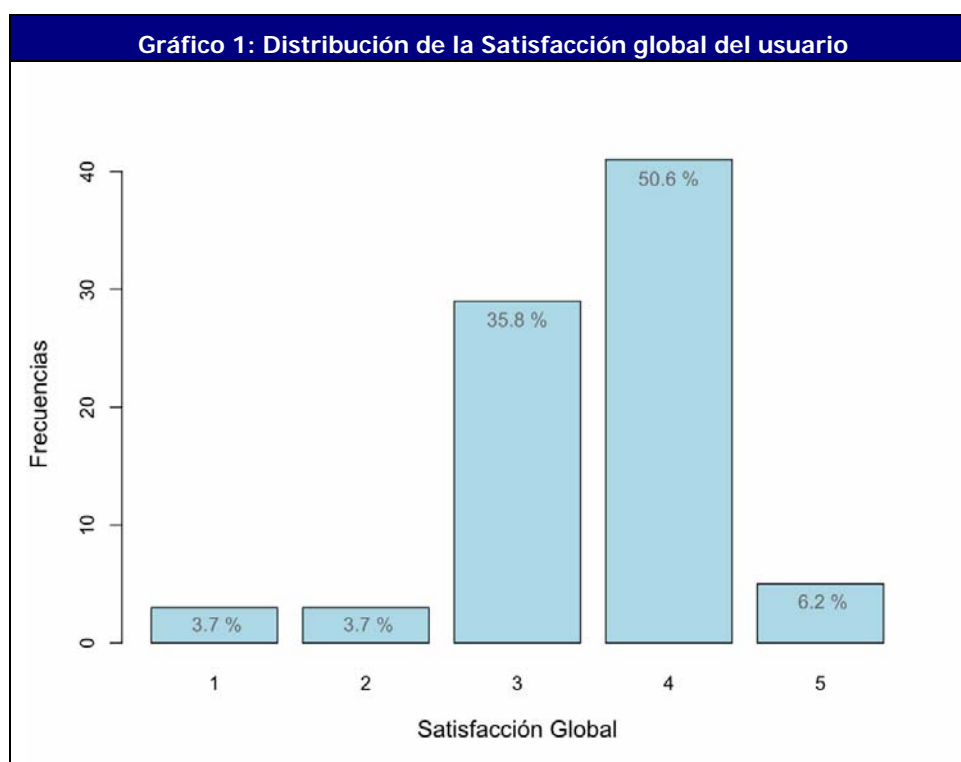
El cuestionario se incluye en el Anexo I del presente informe.

5. Resultados de la encuesta

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

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

Con el siguiente histograma, se describe la distribución de la **Satisfacción global** con el servicio PCT (pregunta 23 del cuestionario expresada en una escala de puntuación del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable) basada en la valoración de una muestra de 81 usuarios.



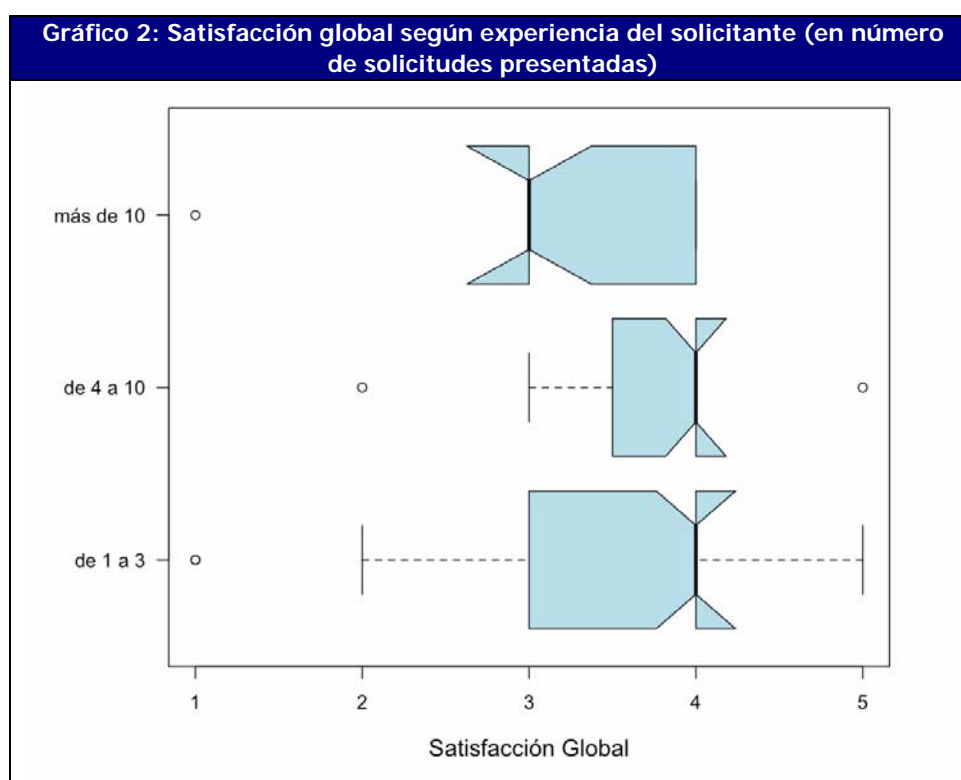
En el **gráfico 1** se observa que la distribución de la Satisfacción global se concentra entre los grados 3 y 4. **La media de esta distribución es igual a 3,52** (con un margen de error alrededor de 0,2) lo cual muestra que **la percepción global del usuario tiende a ser satisfactoria**.

La mediana, o valor que divide la muestra de datos en dos grupos de igual tamaño, es otra medida de posición central de los datos que presenta la ventaja de ser mucho menos sensible que la media a los valores extremos. **La mediana de esta distribución es igual a 4**, lo que indica que los valores atípicos en la satisfacción corresponden a valores próximos a 1 (usuarios insatisfechos con el servicio).

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

5.1.1. Satisfacción Global según características de la solicitud

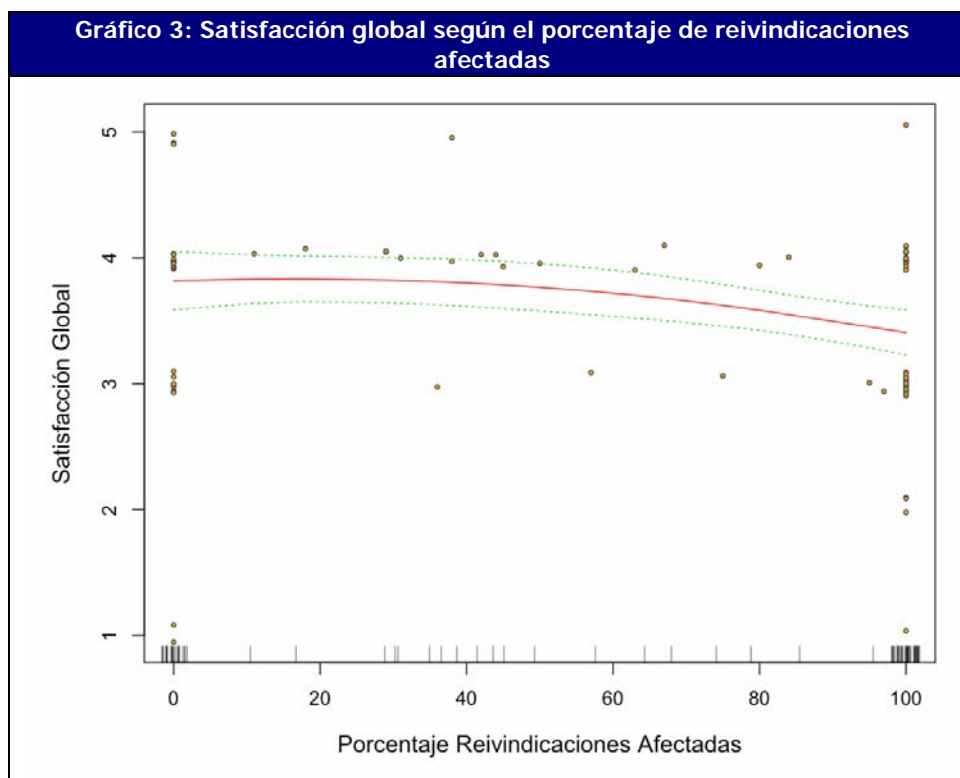
Se muestran en los siguientes diagramas de caja², la distribución de la **Satisfacción Global** del servicio en función de la **experiencia del solicitante y del porcentaje de reivindicaciones afectadas** en la solicitud.



El **gráfico 2** revela que la satisfacción global de los solicitantes de más experiencia (con más de 10 solicitudes presentadas) es significativamente³ más baja que la de los demás solicitantes.

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

³ Cuando las cuñas de dos diagramas de caja no se solapan, se puede concluir que las medianas son significativamente diferentes con un nivel de confianza del 95%.



El **gráfico 3** muestra la curva (en rojo) de la Satisfacción Global promedio en función del porcentaje de reivindicaciones afectadas y su correspondiente intervalo de confianza (curvas de puntos verdes).

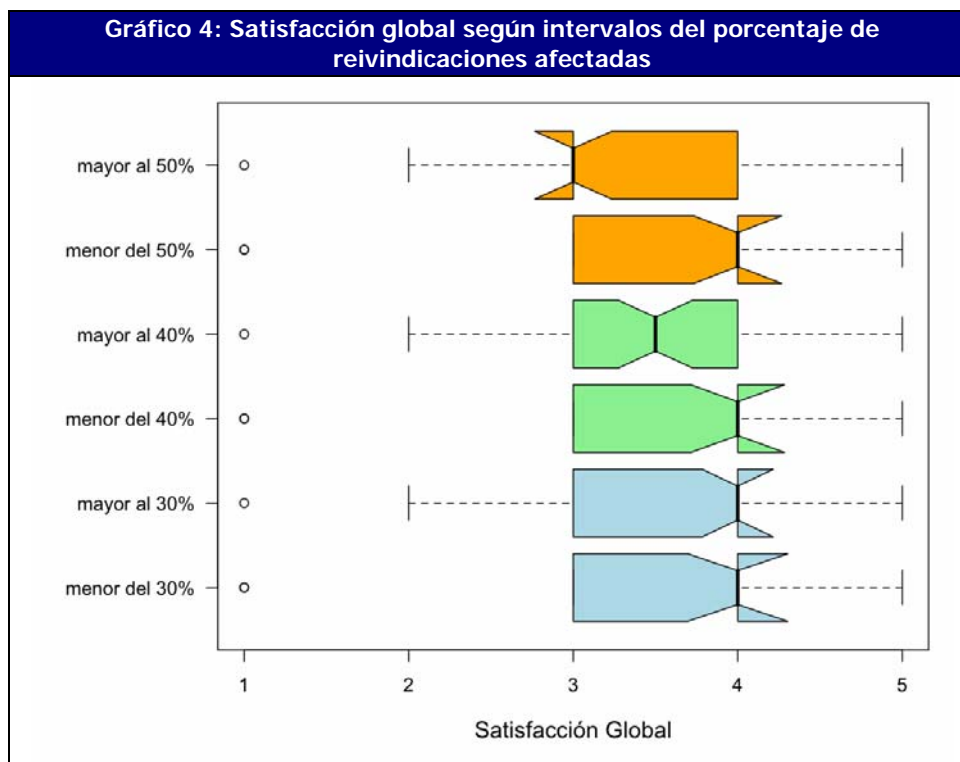
Se puede apreciar un sensible decaimiento de la satisfacción media de los usuarios, a medida que crece este porcentaje. Este resultado parece lógico, puesto que un incremento del mismo va en contra del interés del solicitante.

Sin embargo, resulta más significativo determinar el umbral a partir del cual la satisfacción es significativamente más baja. Con este propósito las solicitudes se estratificaron en dos grupos, según tenían un porcentaje de reivindicaciones mayor o menor a un cierto umbral.

Posteriormente se contrastó si efectivamente existía una diferencia significativa de la satisfacción entre estos dos grupos.

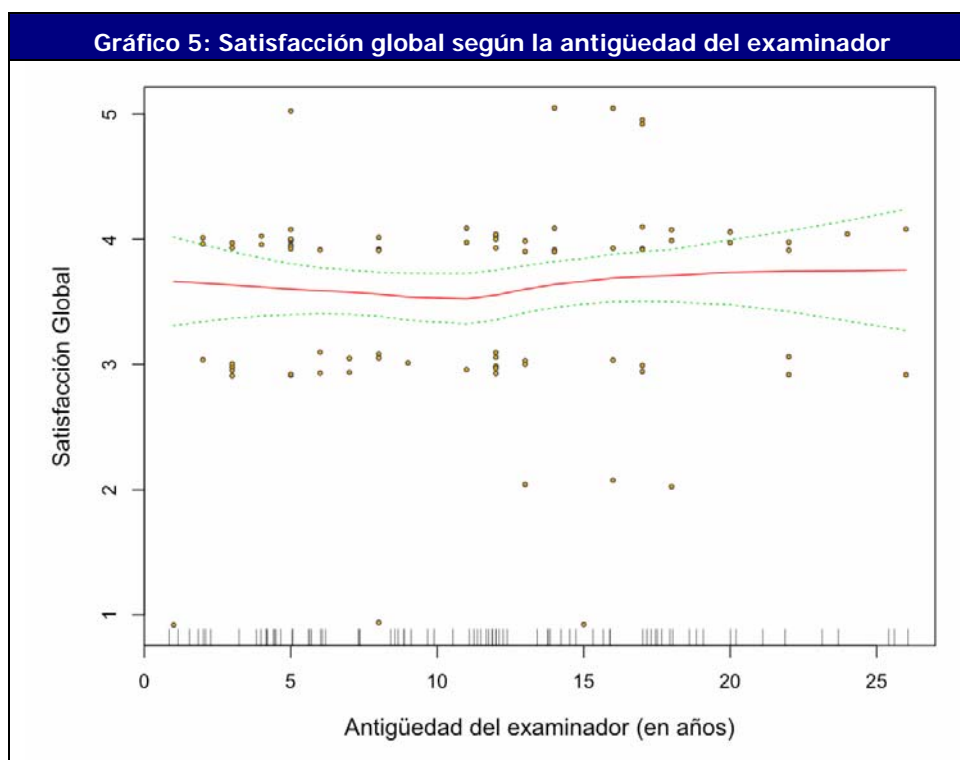
Los diagramas que aparecen en el **gráfico 4** muestran el resultado de este contraste para tres umbrales distintos: 30%, 40% y 50%. A partir de estos diagramas de caja, se puede apreciar que:

- No existe diferencia significativa para un umbral del 30%
- La diferencia es apenas significativa en el caso del un umbral del 40%
- Existe una **bajada muy significativa de la satisfacción global** cuando el porcentaje de reivindicaciones supera el 50%.



5.1.2. Satisfacción Global según características del servicio

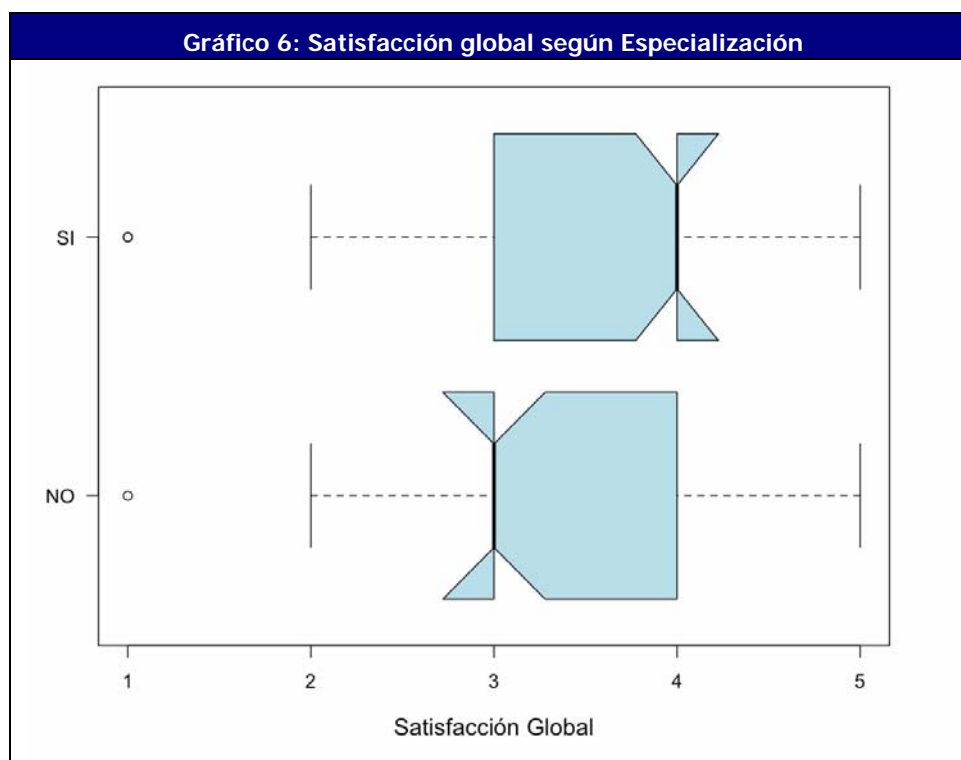
A continuación mostramos la distribución de la **Satisfacción Global** del servicio en función de la **antigüedad y especialización del examinador**.



El **gráfico 5** muestra la curva (en rojo) de la Satisfacción Global promedio en función de la **antigüedad del examinador** y su correspondiente intervalo de confianza (curvas de puntos verdes).

Se aprecian leves variaciones de esta curva sin que lleguen a ser significativas. Tampoco la estratificación de las solicitudes según los **intervalos de antigüedad** permitió detectar cambios significativos en la Satisfacción Global del usuario.

Tampoco se detectó ningún efecto significativo de la **antigüedad** sobre la satisfacción del usuario con aspectos directamente relacionados con la actuación del examinador: el **Informe de Búsqueda Internacional** y la **Opinión Escrita** (preguntas 10 a 19 del cuestionario).

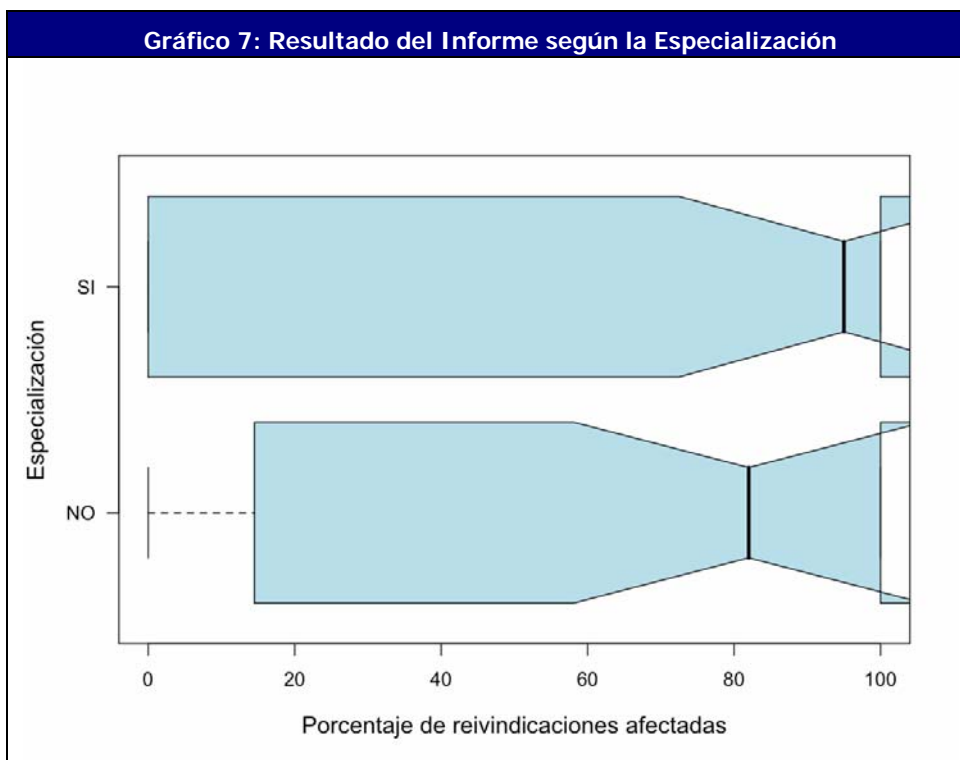


Para averiguar si la **especialización del examinador** afecta a la Satisfacción Global del usuario se definió un factor "Especialización", que toma el valor SI en caso de los códigos de especialización del examinador coinciden con los de la patente y el valor NO en caso contrario.

El resultado de este análisis aparece en el **gráfico 6**, donde se puede apreciar que la satisfacción del usuario es significativamente más alta cuando la especialización del examinador (dada como códigos de clasificación) y la clasificación de la patente coinciden.

No obstante, este resultado ha de ser interpretado con cautela y de forma orientativa, dado el carácter restrictivo de definir la especialización del examinador a través de códigos CIP y la complejidad de relaciones entre diferentes campos de la técnica que pueden aparecer asociados a un expediente.

Cabe destacar, como se refleja en el **gráfico 7**, que no se detecta ninguna relación entre este factor de "Especialización" y el resultado del informe del examinador. Por lo tanto, el efecto de la Especialización sobre la Satisfacción Global revelado en el **gráfico 6**, no puede ser confundido con un efecto del resultado del informe.



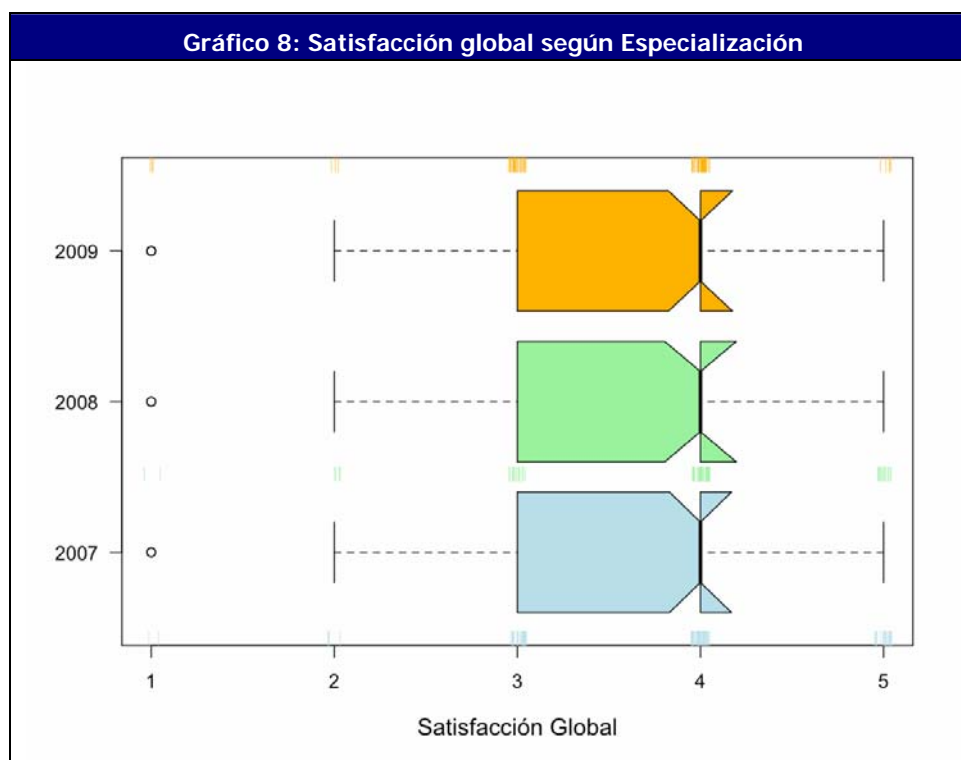
5.1.3. Comparación histórica de la Satisfacción Global

Para averiguar si existe una variación significativa de la Satisfacción Global del solicitante PCT del presente año respecto al año anterior, se describe en la tabla siguiente la distribución de la Satisfacción Global en ambos periodos.

Tabla 1. Histórico Satisfacción Global (2007-2009)						
Aspecto	Mínimo	1er cuartil	Mediana	Media	3er cuartil	Máximo
2007	1	3	4	3,75	4	5
2008	1	3	4	3,80	4	5
2009	1	3	4	3,52	4	5

Basándose en esta tabla, se deduce que ambas distribuciones son muy parecidas. A pesar, de que se observa una **satisfacción global media más baja en 2009**, ésta **diferencia no es significativa** según el test de Student (para un nivel de confianza del 95%).

Esta ausencia de evolución significativa en la percepción global del servicio se confirma con los diagramas de caja que aparecen en el **gráfico 8**.



5.2. Enfoque 2. Grado de satisfacción de los usuarios sobre los aspectos que definen el servicio.

Mediante este enfoque se pretende dar un paso más en el análisis de la satisfacción del servicio prestado por la OEPM, obteniendo información del grado de satisfacción de los usuarios sobre los distintos aspectos del servicio descritos en la **Tabla 2** (para más detalles, ver las preguntas del cuestionario dado en anexo).

Tabla 2. Preguntas sobre la satisfacción con los distintos aspectos del servicio	
Preguntas	Descripción
P1	Información PCT
P3	Información WEB
P6	Atención del personal de registro
P8	Examen de forma
P10	Comprensión de la solicitud por parte del examinado
P11	Claridad del IBI
P12	Asignación de categorías X, Y y A
P13	Cobertura para reivindicaciones independientes
P14	Literatura no patente
P15	OE sobre la novedad y actividad inventiva
P16	OE sobre resto de aspectos
P17	Claridad de la OE
P18	Cumplimiento de plazos
P19	Utilidad IBI y OE para fase nacional
P21	Facilidad comunicación con personal PCT
P22	Atención del personal PCT
P23	Satisfacción Global

5.2.1. Análisis unidimensional

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

Para realizar este análisis descriptivo, se han tabulado todas las respuestas expresadas por una muestra de 81 solicitantes que contestaron a las preguntas del cuestionario vinculadas a la satisfacción con los distintos aspectos del servicio.

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

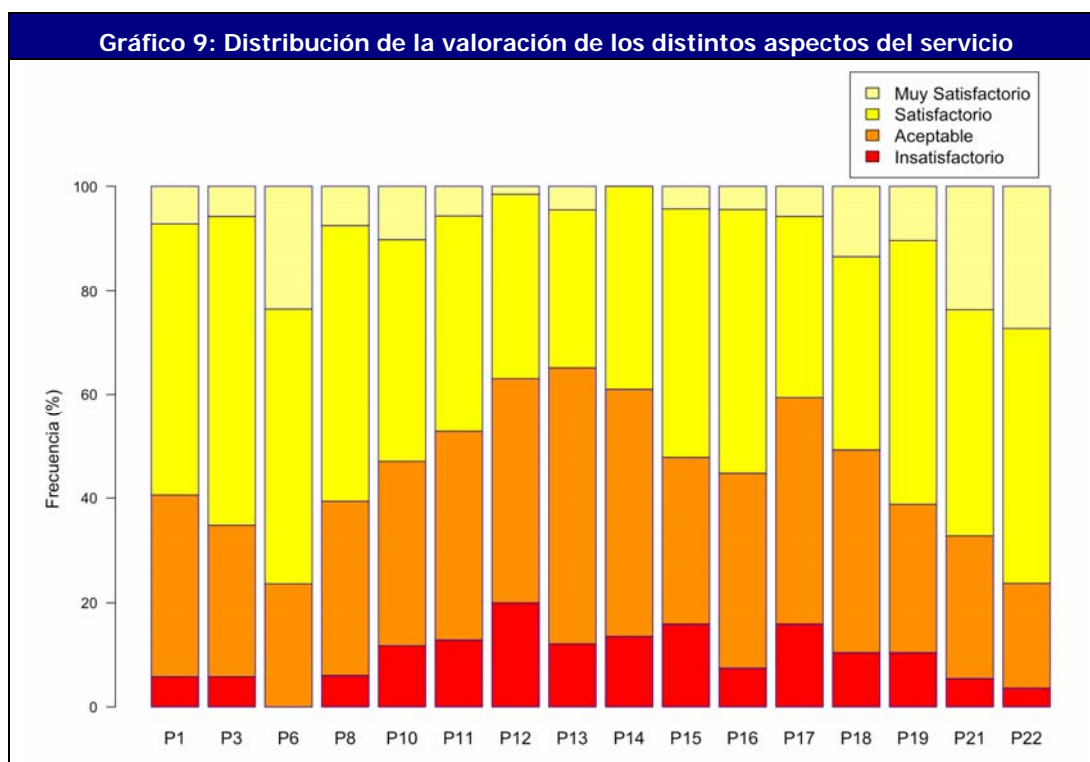
El resultado del análisis se presenta mediante una tabla de frecuencias absolutas y diagramas de barra de las frecuencias relativas (porcentajes) de respuestas observadas en el conjunto de la muestra.

Tabla 3 : Distribución de la valoración de los distintos aspectos del servicio						
Aspectos		Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	Sin opinión
Información sobre el PCT	P1	4	24	36	5	12
	P3	4	20	41	4	12
Presentación/examen formal de la solicitud	P6	0	12	27	12	30
	P8	4	22	35	5	15
Informe de Búsqueda Internacional (IBI)	P10	8	24	29	7	13
	P11	9	28	29	4	11
	P12	13	28	23	1	16
	P13	8	35	20	3	15
	P14	8	28	23	0	22
Opinión escrita (OE) de Patentabilidad	P15	11	22	33	3	12
	P16	5	25	34	3	14
	P17	11	30	24	4	12
Aspectos generales del IBI y la OE	P18	7	26	25	9	14
	P19	7	19	34	7	14
Cuestiones generales sobre servicio OEPM	P21	3	15	24	13	26
	P22	2	11	27	15	26

En la **Tabla 3** se observa que en general las **frecuencias más altas de insatisfacción** (valores en negrita) o simple conformidad (“aceptable”) con el servicio, aparecen en los aspectos relacionados con el informe de búsqueda internacional (IBI) y la opinión escrita (OE).

En cambio, se observan **frecuencias más altas de satisfacción** (“satisfactorio” y “muy satisfactorio”) en los aspectos relacionados con la información, examen formal y atención por parte del personal de la OEPM (dados en orden creciente de satisfacción).

Las frecuencias más altas de solicitantes “sin opinión” aparece en los aspectos vinculados al trato con el personal de la OEPM (preguntas P6, P21 y P22). Este hecho puede ser debido a que una proporción sustancial de solicitantes no ha tenido contacto con este personal.



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

Para facilitar la interpretación de este diagrama de barras, las respuestas “sin opinión” no están contabilizadas en el cálculo de estos porcentajes.

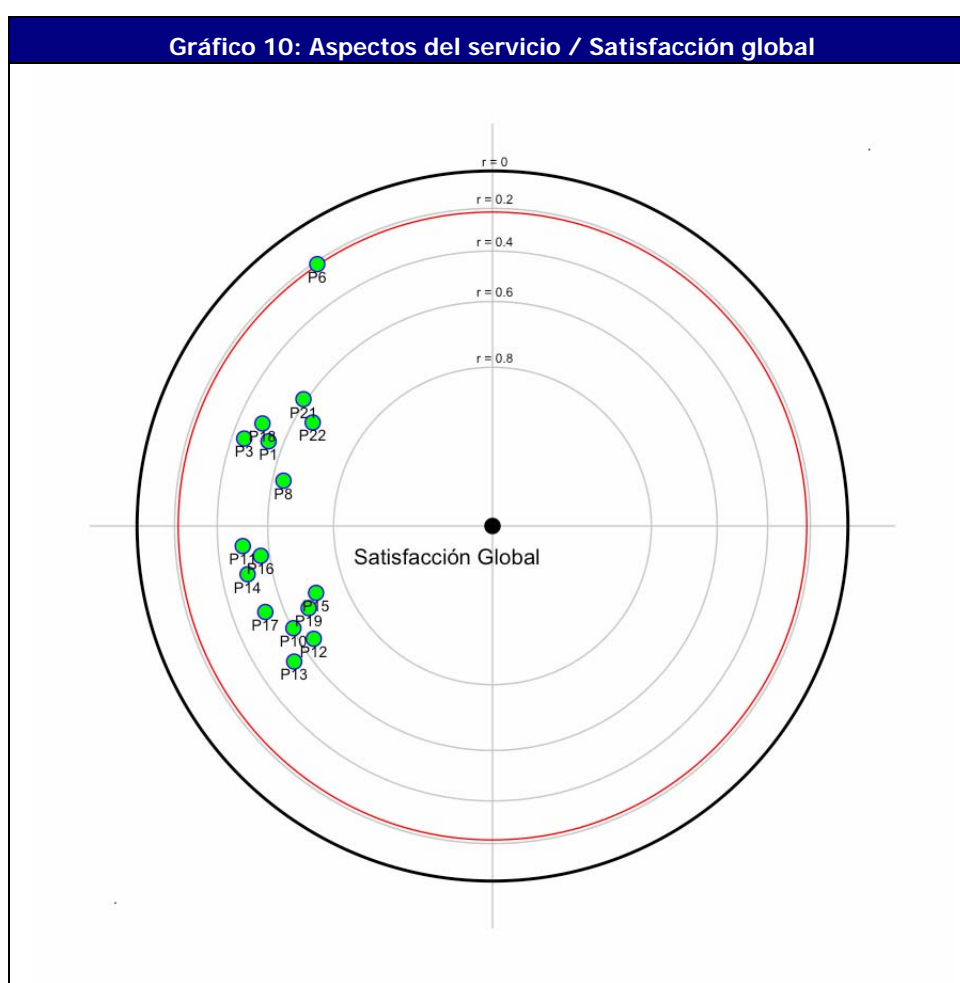
Este gráfico revela, de manera aún mas clara que en la tabla anterior, el hecho de que la **insatisfacción o simple conformidad del solicitante se concentra**, en general, en los **aspectos del servicio relacionados con el IBI y la OE** (preguntas P10 a P19).

Para completar esta sección, se describe mediante histogramas en el **Anexo III**, la distribución de la satisfacción del usuario con cada uno de los aspectos mencionados en la **Tabla 2**.

5.2.2. Análisis multidimensional

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

Observando el siguiente gráfico de diana (**gráfico 10**), se puede deducir que cada aspecto influye positivamente⁴ en la Satisfacción global. Es decir, que si un usuario A valora mejor que otro usuario B uno de estos aspectos, entonces la Satisfacción global del usuario A será en general mejor que la del usuario B.



Los círculos concéntricos, identificados por los niveles del **coeficiente de correlación** (denotado por r en el gráfico) con el ítem central, indican en qué medida estos aspectos condicionan a la Satisfacción Global.

⁴ Los ítems dentro del círculo rojo tienen una correlación significativa con el ítem central (nivel de confianza del 95%). Esta correlación es positiva si el ítem está en la mitad izquierda del disco.

Se observa que la correlación de cada aspecto con la Satisfacción Global oscila entre un 40% y un 70%, salvo en el caso del ítem P2 (“Atención del personal de registro”) que tiene una correlación no significativa. Así por ejemplo, el aspecto “Facilidad comunicación con personal PCT” (ítem P21) condiciona en un 60% la Satisfacción Global del usuario.

Sin embargo, las valoraciones de estos aspectos no son independientes entre sí. Los usuarios tienden a valorar de igual manera los aspectos relacionados con la búsqueda internacional y la opinión escrita (P10 a P17 y P19).

Se observa que la relación de los aspectos del servicio con la satisfacción global se estructura en torno a dos grupos principales o grupos de aspectos afines:

- **Grupo 1:** Información, atención y comunicación con el personal, examen formal, cumplimiento de plazos (P1, P3, P8, P18, P21 y P22)
- **Grupo 2:** Búsqueda Internacional y Opinión Escrita (P10 a P17 y P19)

Esta estructura de correlación refleja precisamente las dos principales dimensiones del servicio prestado por la OEPM:

- **Información y atención al solicitante** para ayudar al solicitante a preparar, subsanar y mejorar su solicitud de patente.
- **Evaluación de las solicitudes de patente** con el fin de determinar su novedad y actividad inventiva.

5.3. Enfoque 3. Opinión de los usuarios sobre las preguntas abiertas del cuestionario

Mediante este enfoque se ha recogido una información muy útil sobre los puntos fuertes de la asistencia prestada y sobre posibles áreas de mejora, siempre teniendo en cuenta que la fuente de información es la propia percepción de los usuarios.

Esta información se ha obtenido a través de las preguntas 4,5,9,20,24,25 y 26 del cuestionario a las que los usuarios han contestado sin plantearles posibles respuestas previamente tipificadas.

Las respuestas textuales aportadas han sido tratadas y agrupadas mediante la **técnica de afinidad en elementos** de orden superior que pueden ser ya analizados con más comodidad.

No obstante, destacamos la aparición de una **gran variabilidad en las respuestas** de los usuarios, de manera que aparecen muchas categorías de respuesta.

Tabla 4. Pregunta 4. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la información suministrada por la OEPM?		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% aparición
Mejorar la web (es complicada, poco intuitiva, estructura poco lógica, formularios muy escondidos, dificultad de localización de documentos)	6	28,5%
Mayor información sobre trámites administrativos/ proceso de tramitación. Poner ejemplo del proceso desde el inicio.	4	19%
Mejorar la herramienta de búsqueda (poner ejemplo de búsqueda en cada nivel)	4	19%
Problemas en la descarga de documentos	3	14,28%
Envío de notificaciones por e-mail	1	4,8%
Tener acceso a la situación jurídica de las solicitudes PCT igual que para las nacionales	1	4,8%
Publicación diaria de BOPI	1	4,8%
La seguridad de los evaluadores para tomar decisiones (confunden términos simples)	1	4,8%
Total	21	100%

Tabla 5. Pregunta 5. ¿Encontró dificultades en el trámite de presentación de su solicitud? Indique el motivo		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% de aparición
No tener claro los conceptos de patentes internacionales	1	-
Que no exista un documento sobre requisitos formales para la presentación de solicitudes PCT	1	-
Dificultad en la utilización del PCT-EASY	1	-
Dificultad en la utilización del PCT-SAFE	1	-
Dificultad con formatos vía Internet, pagos, firma digital...	1	-
Complicaciones en la documentación a aportar	1	-
No aceptan el sistema on-line como Americanos e Ingleses	1	-
Total	7	-

Tabla 6. Pregunta 9. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la presentación de solicitudes?		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% de aparición
Lo hacen a través de un Agente. Sin opinión	9	50%
Editar un manual de instrucciones sobre la presentación de solicitudes PCT (requisitos formales, formularios, tasas)	1	5,5%
El disco flexible está totalmente obsoleto	1	5,5%
Presentarlo en CD-DVD, sin DNI digital, con fotocopia DNI y firma manual	2	11%
Una sola página con todos los datos, el resto lo debe hacer la máquina	1	5,5%
Informar en la recepción lo que es esperable a partir de ese momento. El contacto con la recepción es lo peor de la OEPM.	1	5,5%
Que no se requiera ser experto en patentes	1	5,5%
Darles criterio y soporte a sus evaluadores, falta de experiencia en el área de invención	1	5,5%
Reducir plazo del examen del estado de la técnica	1	5,5%
Total	18	100%

Tabla 7. Pregunta 20. ¿Tiene algún comentario o sugerencia de mejora sobre la búsqueda y la Opinión Escrita?		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% de aparición
Los comentarios de las PCT presentadas son incorrectos y dañan la consecución de las patentes	1	-
El examinador solo lee las reivindicaciones y no entiende la justificación de la actividad inventiva de la memoria	1	-
Ser más estricto (puede patentarse pero no es novedoso)	1	-
Trámites a través de Agente	1	-
Valoración de documentos citados en cuanto actividad inventiva y/o novedad no acertada y la opinión escrita "no exhaustiva. Que el examinador estudie tanto las reivindicaciones independientes como las dependientes y proponga soluciones o posibles modificaciones de las reivindicaciones.	1	-
El informe de búsqueda lo encargamos a otra oficina cuya opinión	1	-

tiene más peso para el resto de oficinas		
Ceñirse a las patentes en vigencia, señalando las que ya están liberadas	1	-
Documentos traducidos al español	1	-
Agilizar los trámites para el envío del IBI	1	-
Aplicación incorrecta del la premisa de novedad inventiva en la valoración de mi solicitud de invención	1	-
El examinador indica con una X a patentes que tienen gráficos similares, pero que una vez examinada la patente y sus reivindicaciones, no tiene nada que ver con la nuestra.	1	-
Solo con buscar palabras clave no es suficiente para designar un documento X o Y. Además, los examinadores se guían demasiado por los dibujos.	1	-
Comunicación previa con la persona que realice la opinión escrita	1	-
Total	13	-

Tabla 8. Pregunta 24. Aspectos que destacaría positivamente del servicio prestado por la OEPM

Elementos agrupados	Nº respuestas	% de aparición
Atención recibida por parte del personal (amabilidad, disponibilidad)	15	55,55%
Información recibida	5	18,55%
Trámites a través de Agente	2	7,40%
Posibilidad de contactar mediante e-mail	2	7,40%
Tiempo de tramitación	2	7,40%
Nivel técnico de los expertos	1	3,7%
Total	27	100%

Tabla 9. Pregunta 25. Aspectos que destacaría negativamente del servicio prestado por la OEPM		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% de aparición
Plazos de emisión de informes y de respuesta demasiado largos	2	-
Falta de formación/conocimiento de los examinadores	2	-
Falta de argumentación de la opinión del examinador	1	-
Informes poco orientados a lo que se desea proteger	1	-
Informes de búsqueda	1	-
Evaluación de la actividad inventiva	3	-
Horario de atención solo por las mañanas	1	-
Que no envíen las comunicaciones por e-mail	1	-
Precios caros	1	-
Coordinación entre los departamentos de pago de tasas y de examen formal	1	-
Falta de estructura de la web	1	-
En la web de la OEPM el 90% del nombre del inventor de patentes está mal escrito	1	-
Falta de claridad en la redacción	1	-
Continuos cambios de herramienta para buscar y descargar patentes t dificultades para descargar patentes en PDF	1	-
Ofrecer más formación a personal de universidades, empresas que trabajen en este tema	1	-
El personal de recepción no tiene mucho conocimiento de los procesos y muestra desidia (en una ocasión leían folletos de propaganda de LIDL en su puesto haciendo esperar a los demás)	1	-
No haber proporcionado antes una vía de comunicación (la recibí ahora, con la carta de Novotec)	1	-
Ayudas y subvenciones	1	-
Los criterios de patentabilidad no están en línea con los criterios europeos EPO	1	-
Total	21	-

Tabla 10. Pregunta 26. ¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional sobre el trabajo realizado en la OEPM en relación al procedimiento PCT que desee señalar?		
Elementos agrupados	Nº respuestas	% de aparición
Trámites a través de Agente	5	-
Falta de uniformidad en ciertos criterios formales	2	-
Sería positivo la existencia de una "oficina de atención al inventor" para acercarse a la OEPM sin la mediación del examinador	1	-
Búsquedas no muy relacionadas. Aplican las X, Y y A sin que exista parecido o relación	1	-
Divulgar y promocionar bienes intelectuales	1	-
Información sobre ayudas y subvenciones	1	-
Mayor número de examinadores en sectores clave como biotecnología y nanotecnología	1	-
Domiciliación de pagos	1	-
Lo positivo de que siempre va a haber opinión escrita con el IBI de las PCT	1	-
El buen asesoramiento de Carlos García Negrete y de Carmen Frías	1	-
Los folletos de información son bastante buenos	1	-
Es un procedimiento caro	1	-
Trámite muy burocrático	1	-
Dificultad de contactar por teléfono. Proporcionar e-mail	1	-
Total	19	-

Como puede observarse las respuestas están muy atomizadas, por lo que no pueden extraerse conclusiones generalizadas. Destaca, no obstante, la aparición de siete respuestas en total distribuidas en dos preguntas abiertas (P.4 y P25) donde los usuarios muestran su descontento con la **web de la OEPM** (estructura poco clara, poco intuitiva, dificultad de localización de documentos, nombres de inventores incorrectos...).

En sentido positivo destacan las 19 respuestas de usuarios que aluden al **buen trato e información recibida** como hechos destacables del servicio.

6. Conclusiones

Las conclusiones del estudio de satisfacción se han ido desgranando a lo largo del informe. Recapitulando, se pueden destacar las siguientes:

- La relación de los aspectos del servicio con la satisfacción global se estructura en torno a dos grupos principales que reflejan las **dos grandes dimensiones del servicio prestado por la OEPM**:
 - Información y atención al solicitante
 - Evaluación de las solicitudes de patente
- La **satisfacción** global queda **afectada por el resultado del informe** de búsqueda internacional. Esta relación es especialmente significativa a partir de un umbral del 50% de reivindicaciones afectadas por falta de novedad o actividad inventiva.
- La satisfacción global de los solicitantes de **más experiencia** (con más de 10 solicitudes presentadas) es significativamente **más baja** que la de los demás solicitantes.
- La **antigüedad** del examinador (considerada como equivalente a experiencia) **no es factor que influya** en el resultado del informe ni en la satisfacción global del usuario.
- La Satisfacción del usuario es significativamente **más alta cuando** existe una **especialización** de los examinadores.
- Se observa que en general las **frecuencias más altas de insatisfacción** o simple conformidad aparecen en los aspectos relacionados con el IBI y la OE. No obstante estos aspectos están relacionados con la dependencia anteriormente reseñada entre satisfacción y resultado del informe.
- Los puntos fuertes del servicio (**frecuencias más altas de satisfacción**) son los aspectos relacionados con la información, examen formal y atención por parte del personal de la OEPM.
- Globalmente, el **usuario PCT hace una buena valoración del servicio prestado por la OEPM**, no observándose una diferencia estadísticamente significativa respecto a la satisfacción de años anteriores.

7. Anexos

7.1. Anexo I: Cuestionario

Cuestionario de Satisfacción OEPM Solicitantes

El objetivo fundamental de esta encuesta es la obtención de información sobre los servicios de la OEPM como Administración Internacional PCT y, por tanto, va dirigida a usuarios del procedimiento internacional PCT.

La encuesta consta de preguntas relacionadas con los distintos aspectos de este procedimiento:

- I. Información sobre el PCT
- II. Presentación y examen formal de la solicitud
- III. Búsqueda Internacional y Opinión escrita
 - Informe de Búsqueda internacional
 - Opinión escrita de Patentabilidad
 - Aspectos generales del IBI y la OE
- IV. Cuestiones generales sobre el servicio de la OEPM

La participación de los titulares de las solicitudes internacionales PCT hace de estas encuestas una herramienta fundamental de mejora. Por ello, solicitamos su cooperación, no sólo respondiendo a las preguntas, sino también, haciéndolo de una manera franca y sincera. Muchas gracias de antemano por su colaboración.

La encuesta se llevará a cabo de forma absolutamente confidencial y cumplimentarla no le llevará más de 10 minutos.

PERFIL DEL USUARIO

Por favor, indique su cargo dentro de su organización

- Inventor
- Agente o representante
- Administrativo
- Responsable de patentes / Propiedad industrial
- Otros:

Número de solicitudes internacionales presentadas durante los últimos 5 años

- De 1 a 3
- De 4 a 10
- Más de 10

I. Información sobre el PCT

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

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

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

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

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

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

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

II. Presentación y examen formal de la solicitud

5. ¿Encontró dificultades en el trámite de presentación de su solicitud?

- Si
- No

En caso afirmativo, por favor indique el motivo:

6. Por favor, indique su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por parte del personal de registro

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

7. ¿Conoce la posibilidad de presentar la solicitud PCT electrónicamente?

- ✓ Si
- ✓ No

8. Indique su valoración sobre el examen de forma de la solicitud presentada

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

9. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la presentación de solicitudes?

III. Búsqueda Internacional y Opinión escrita

A continuación aparece una serie de aspectos relacionados con el Informe de Búsqueda Internacional (IBI) y la Opinión escrita de Patentabilidad (OE), sobre los cuales nos gustaría conocer su grado de satisfacción.

III.1. Informe de Búsqueda Internacional

10. Comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

11. Claridad del Informe de Búsqueda; es decir, si los informes son comprensibles, si son obvias las razones para citar documentos y pasajes de ellos, etc

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

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

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

13. Documentos citados y su grado de cobertura de las reivindicaciones independientes

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

14. Grado de utilización de literatura no patente en los informes

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

III.2. Opinión escrita de Patentabilidad

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

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

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

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

17. Claridad de la opinión escrita; claridad de las explicaciones, exhaustividad (desarrollo de todas las objeciones)

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

III.3. Aspectos generales del IBI y la OE

18. Cumplimiento de plazos

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

19. Utilidad del informe de búsqueda y de la opinión escrita para entrar en la fase nacional

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

20. ¿ Tiene algún comentario o sugerencia de mejora sobre la búsqueda y la Opinión escrita?

IV. Cuestiones generales sobre el servicio de la OEPM

21. Por favor, indique su valoración sobre la facilidad para comunicar con el personal implicado en el proceso PCT

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

22. Indique su valoración sobre la atención recibida por parte del personal implicado en el proceso PCT

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	Sin opinión
-------------------	---------------	-----------	-----------------	-------------

23. Indique su 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.

Grado de satisfacción	1	2	3	4	5
-----------------------	---	---	---	---	---

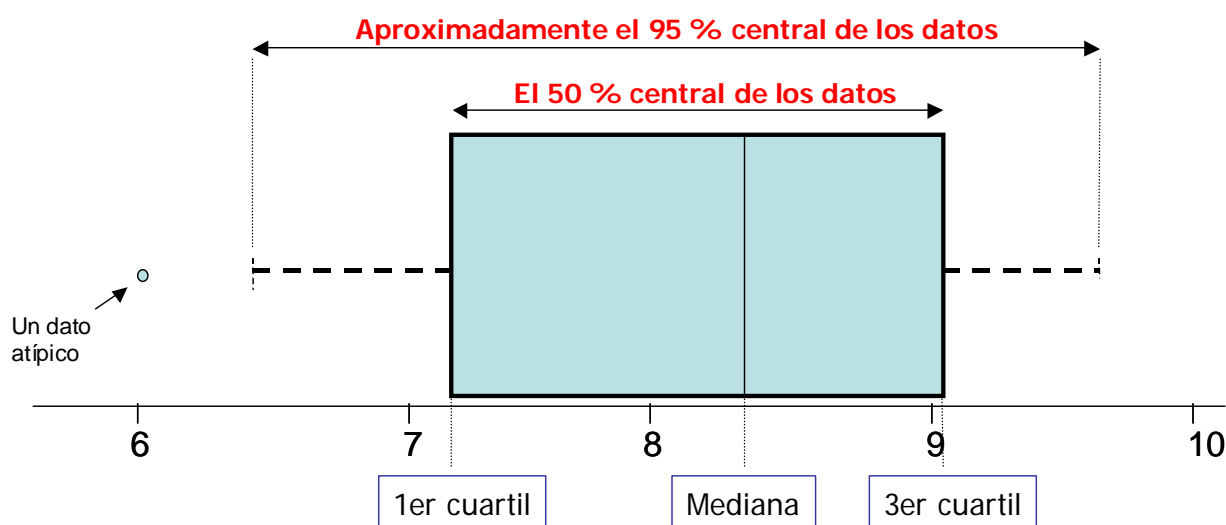
24. Aspectos que destacaría positivamente del servicio prestado por la OEPM

25. Aspectos que destacaría negativamente del servicio prestado por la OEPM

¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional sobre el trabajo realizado en la OEPM en relación al procedimiento PCT que desee señalar?

7.2. Anexo II: Guía para la interpretación de los diagramas de caja

DIAGRAMA DE CAJAS DESCRIPTIVO



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

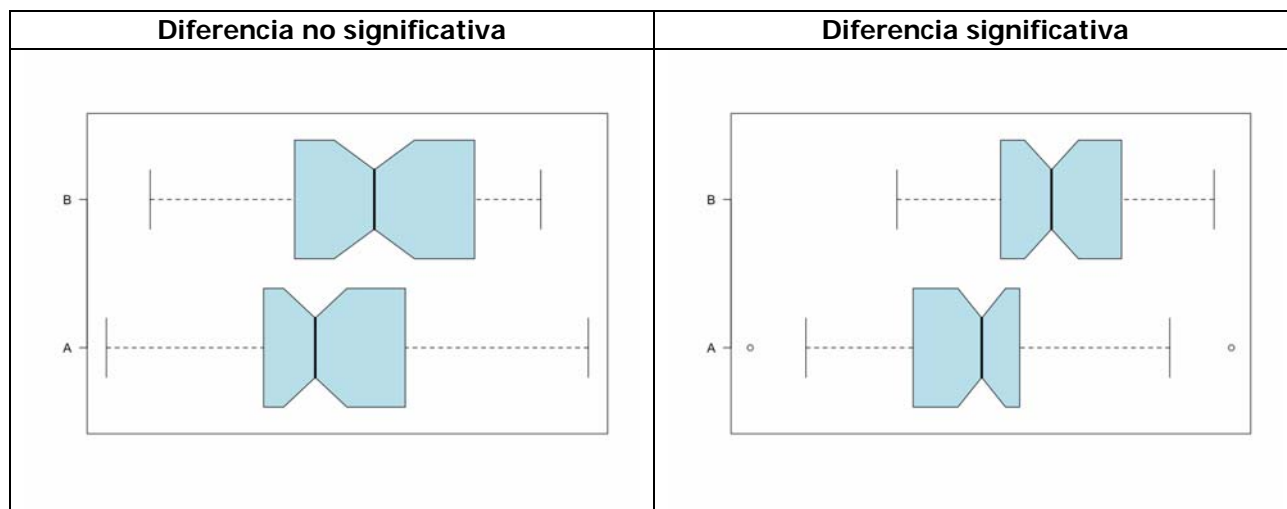
Cada caja se divide a su vez con una línea vertical al nivel de la mediana y se complementa con dos líneas discontinuas llamadas bigotes que parten de los extremos del rectángulo y cuya longitud delimita aproximadamente el 95% central de los casos.

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

Medidas de localización de los datos:

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

Diagrama de Cajas (Diferencias significativas)



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

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

7.3. Anexo III: Distribución de la satisfacción del usuario con los distintos aspectos del servicio

