

## 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 2008

<b>Índice</b>	
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 .....	28
4. Conclusiones y recomendaciones	53
4.1. Fortalezas.....	53
4.2. Áreas de mejora .....	53
4.3. Recomendaciones .....	55
5. <b>Relación de anexos</b>	55
5.1. Anexo I. Cuestionario de Satisfacción OEPM Solicitantes .....	55
5.2. Anexo II. Cuestionario de Satisfacción OEPM Agentes.....	55
5.3. Anexo III. Gráficas de diferencia entre importancia y satisfacción.....	55
5.4. Anexo IV. Comparación de resultados 2007-2008.....	55

Fecha: Octubre de 2008

**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 (en adelante, OEPM) tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2000, certificado por AENOR, en los procesos de Información Tecnológica y PCT, por lo que incluye, entre sus prioridades, mejorar, de forma continua, sus servicios y lograr la plena satisfacción de sus clientes.

En este sentido, la OEPM 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 los servicios.
- Las **fortalezas y/o áreas de mejora**, como consecuencia del análisis de los datos obtenidos.

## 2. Ficha técnica

- **Ámbito geográfico:** España.
- **Población / Universo:** 745 Solicitantes y 95 Agentes
- **Índice de respuesta:** 65 Solicitantes (8,72%) y 27 Agentes (28,42%)
- **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 2008
- **Trabajo realizado por:** Novotec Consultores, SA
- **Herramienta informática:** NovoQuest (software desarrollado par 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

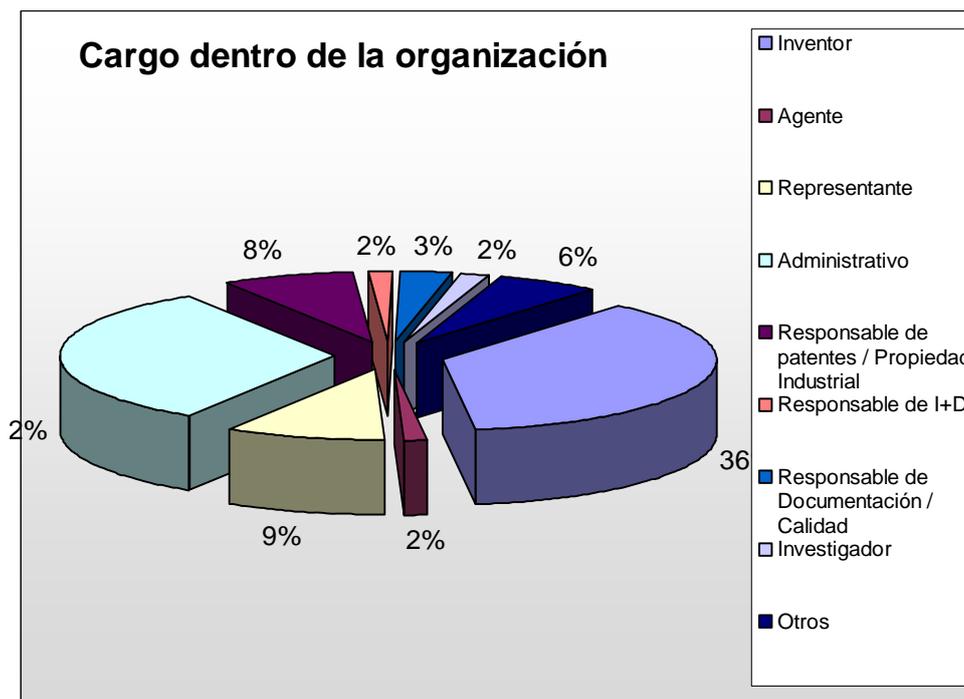
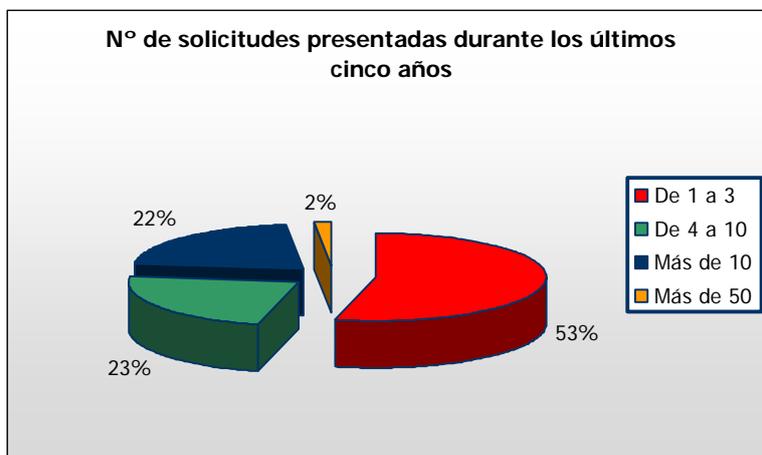


Fig.1: SOLICITANTES – Cargo dentro de la organización.

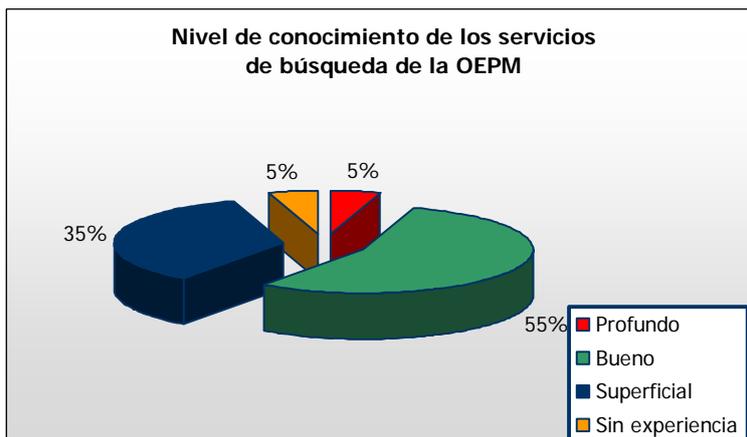
**P2. Nivel de relación del Solicitante con el proceso PCT**

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



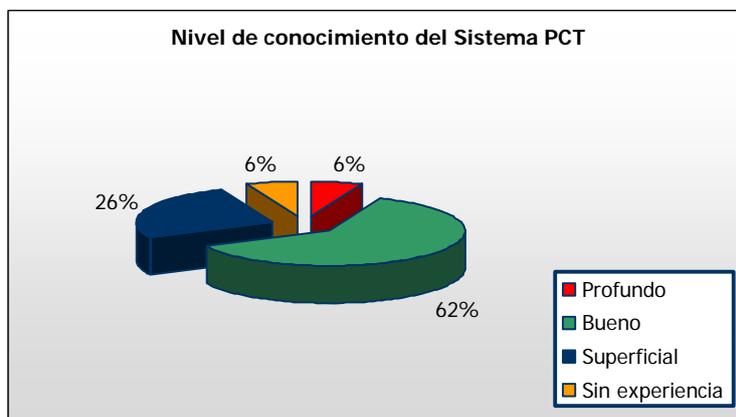
**Fig.2:** SOLICITANTES – Nº de solicitudes presentadas.

**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**

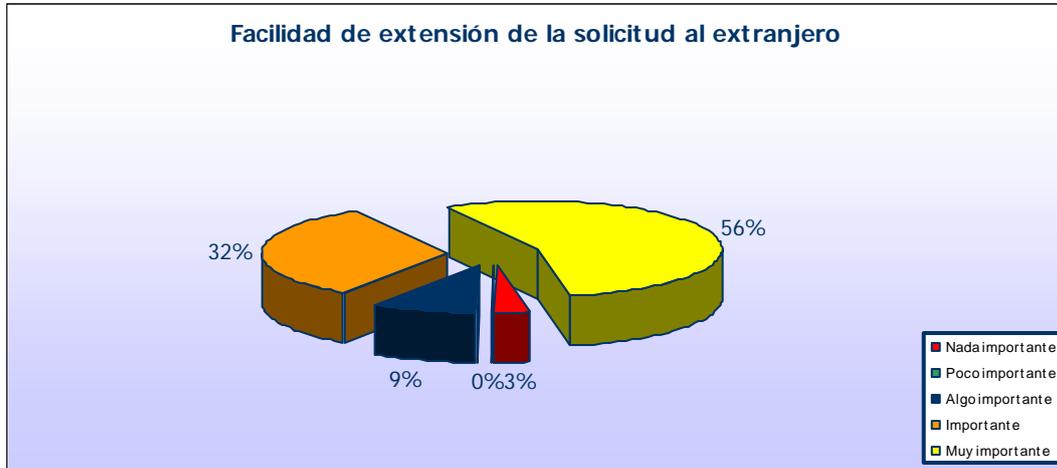


Fig.5: SOLICITANTES – Facilitar la extensión de la solicitud al extranjero.

**b) Obtener pronta información sobre la patentabilidad de su solicitud**

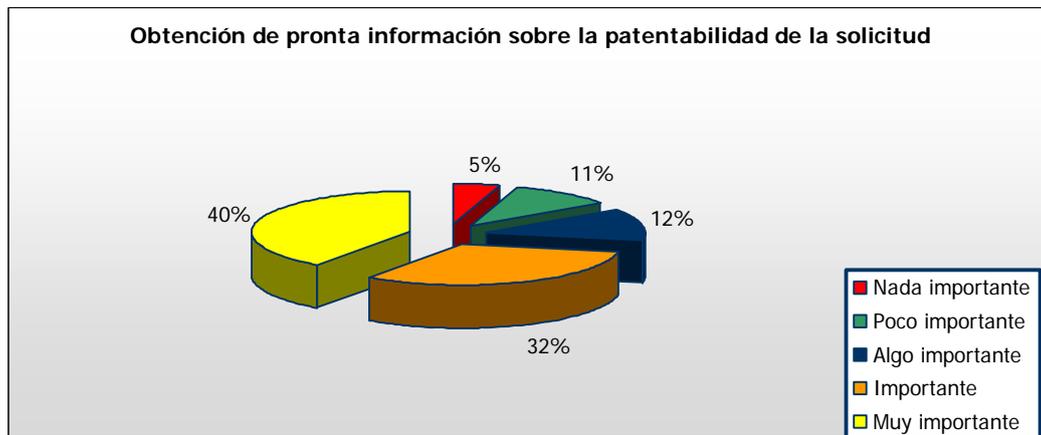


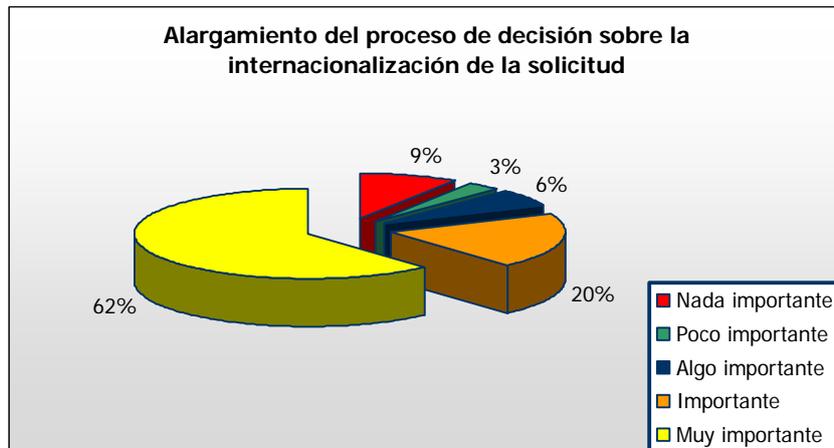
Fig.6: SOLICITANTES – Información sobre la patentabilidad de la solicitud.

**c) Abaratar costes globales**



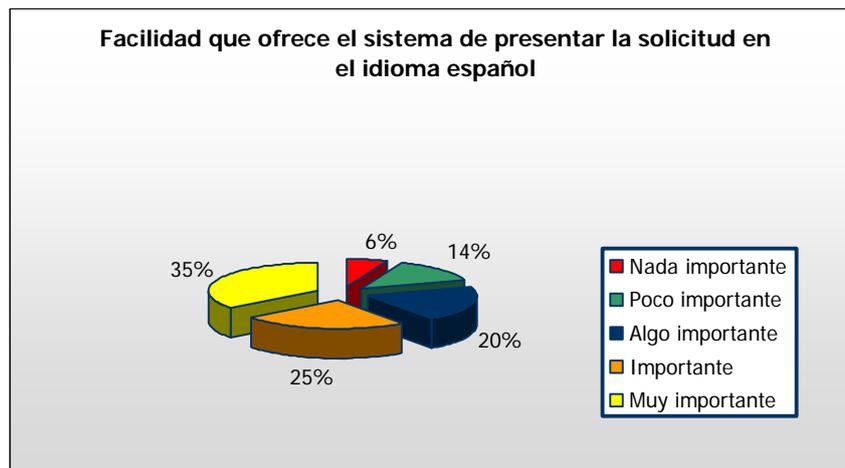
Fig.7: SOLICITANTES – Abaratamiento de los costes globales.

**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

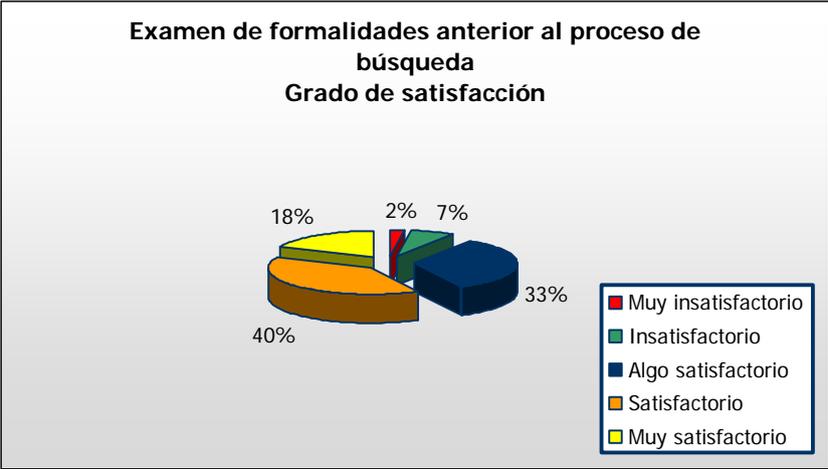


Fig.10: SOLICITANTES – Grado de satisfacción con el examen de formalidades anterior al proceso de búsqueda.

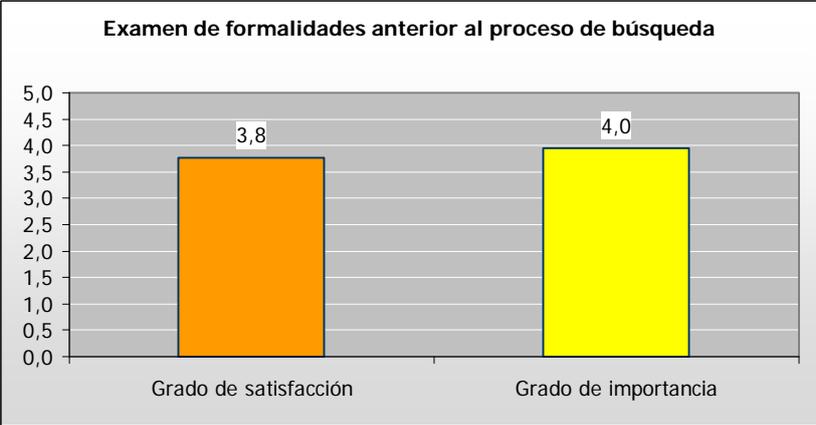


Fig.11: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto al examen de formalidades anterior al proceso de búsqueda

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

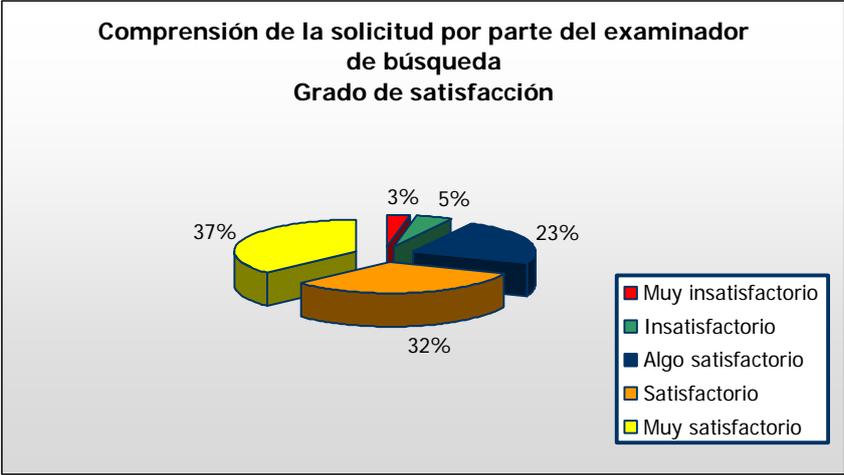


Fig.12: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

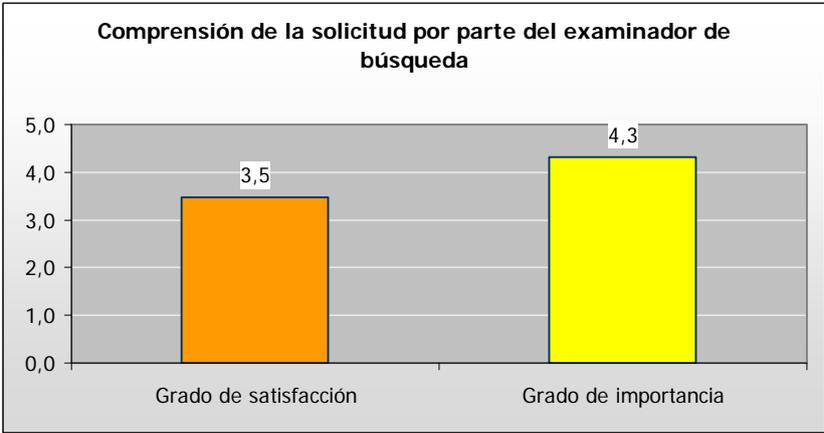


Fig.13: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

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

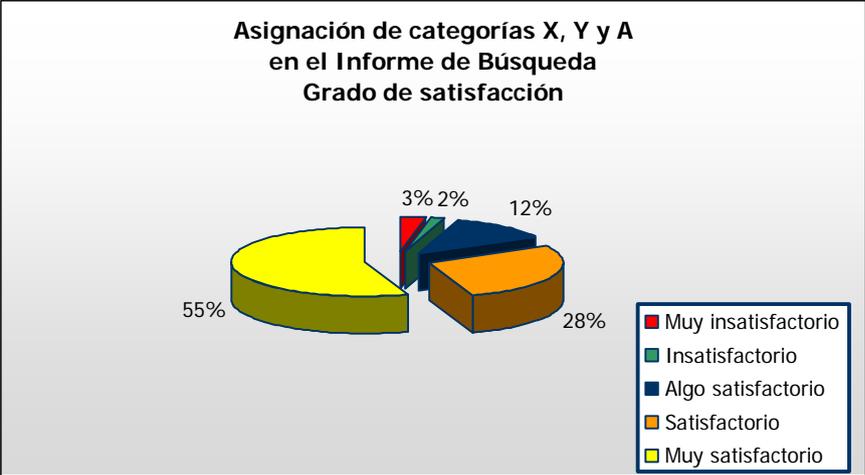


Fig.14: SOLICITANTES – Grado de satisfacción con la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda.

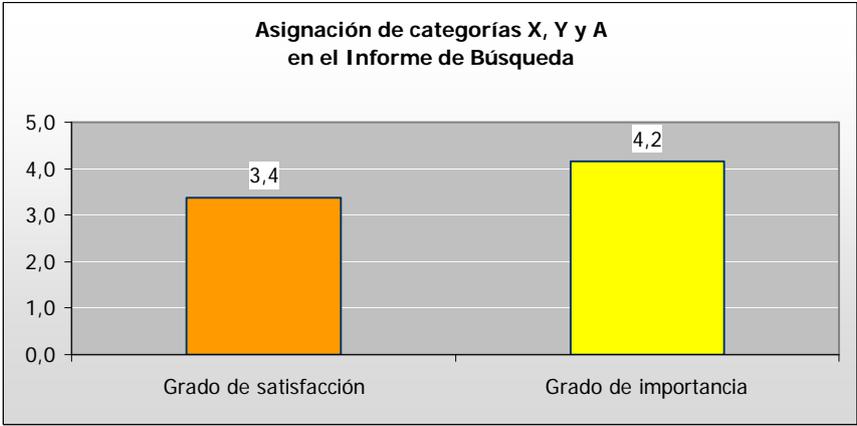


Fig.15: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda

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

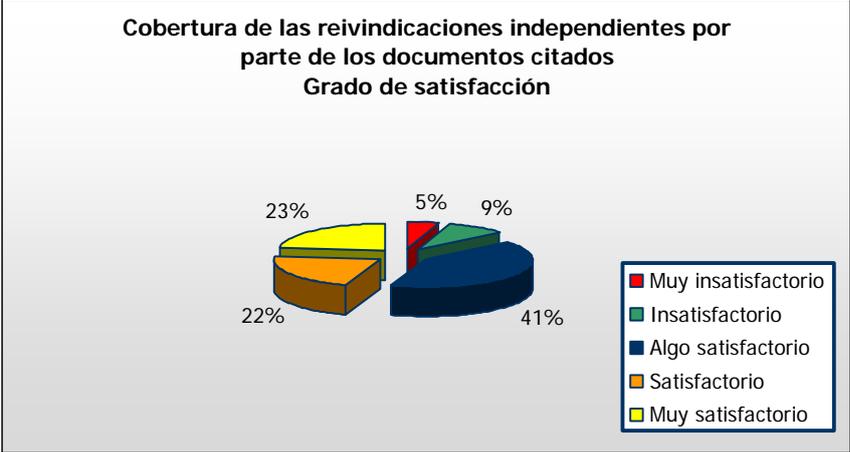


Fig.16: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la cobertura de reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados

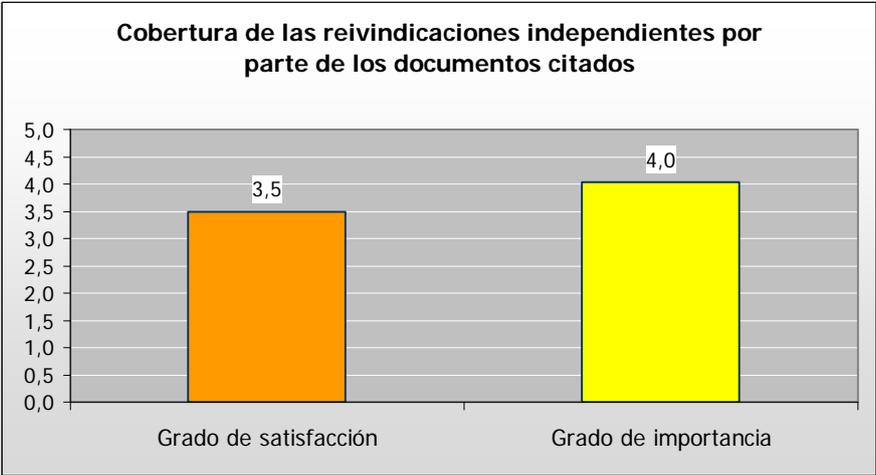


Fig.17: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la cobertura de reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados

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

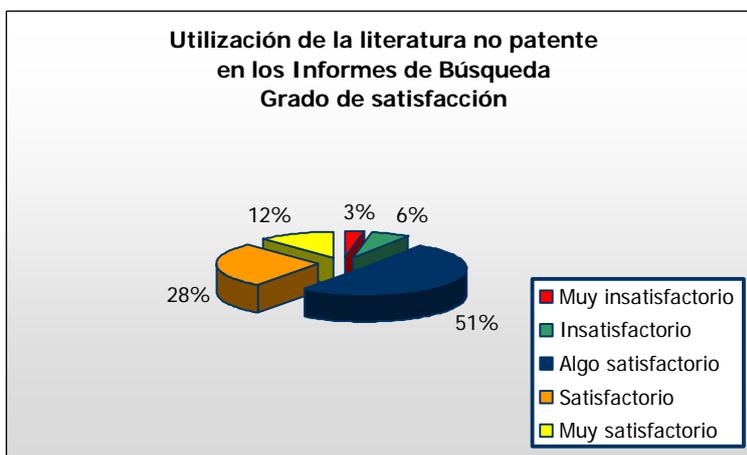


Fig.18: SOLICITANTES – Grado de satisfacción con la utilización de la literatura no patente en los Informes de Búsqueda

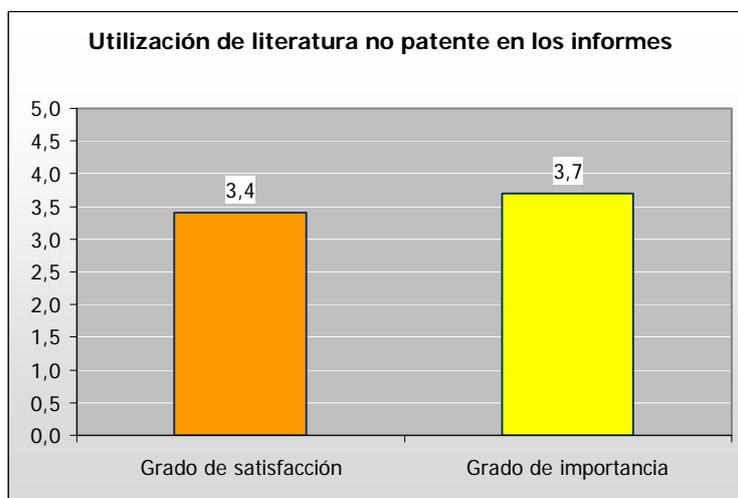


Fig.19: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la utilización de la literatura no patente en los Informes de Búsqueda

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

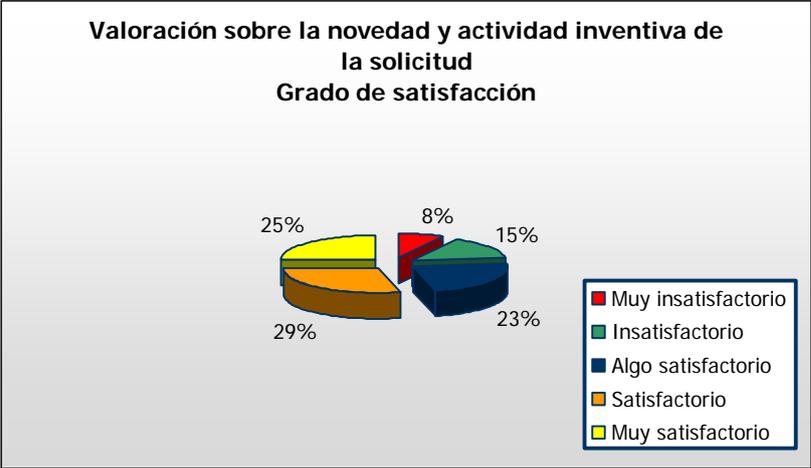


Fig.20: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la novedad y actividad inventiva de la solicitud

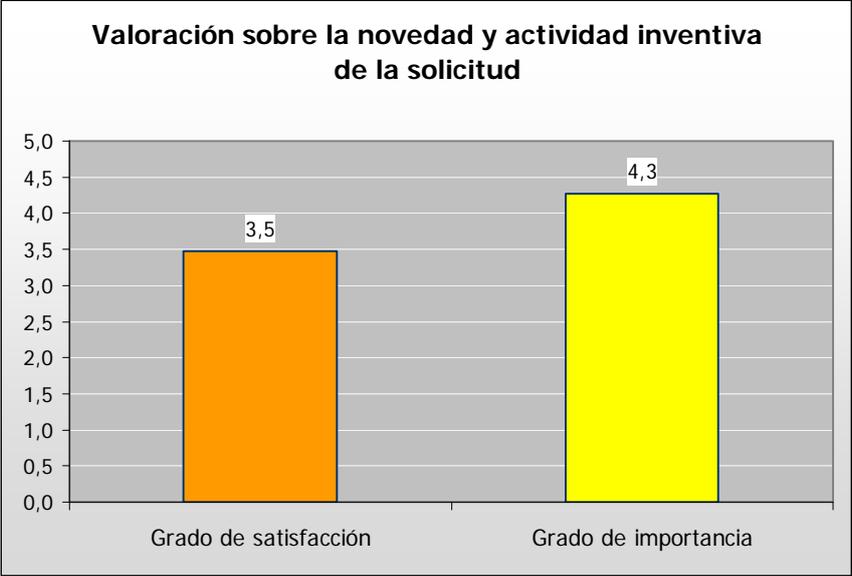


Fig.21: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la novedad y actividad inventiva de la solicitud

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

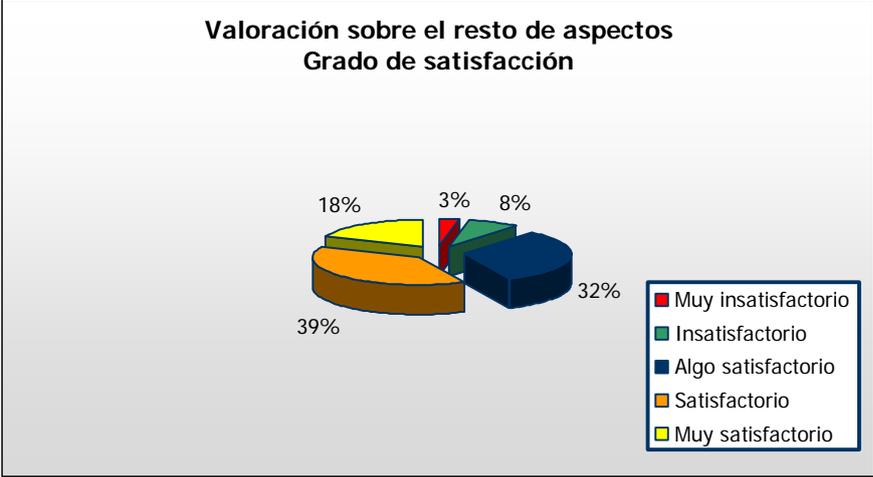


Fig.22: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre el resto de aspectos (unidad de invención, defectos de forma y contenido, etc.)

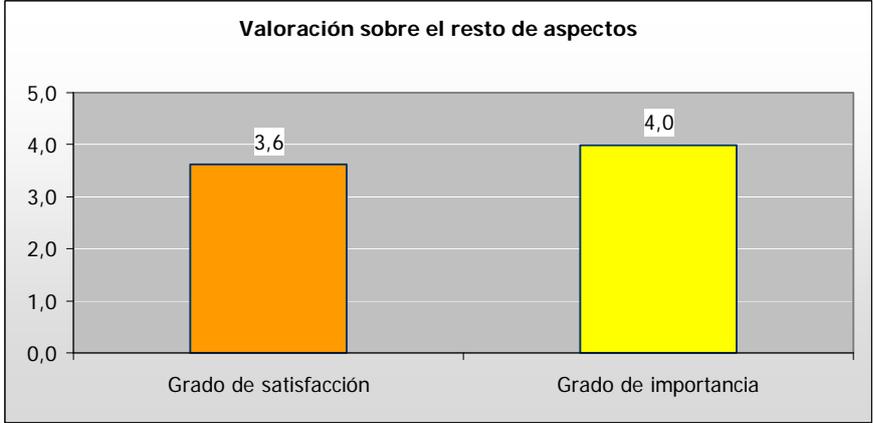


Fig.23: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto al resto de aspectos (unidad de invención, defectos de forma y contenido, etc.)

**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**

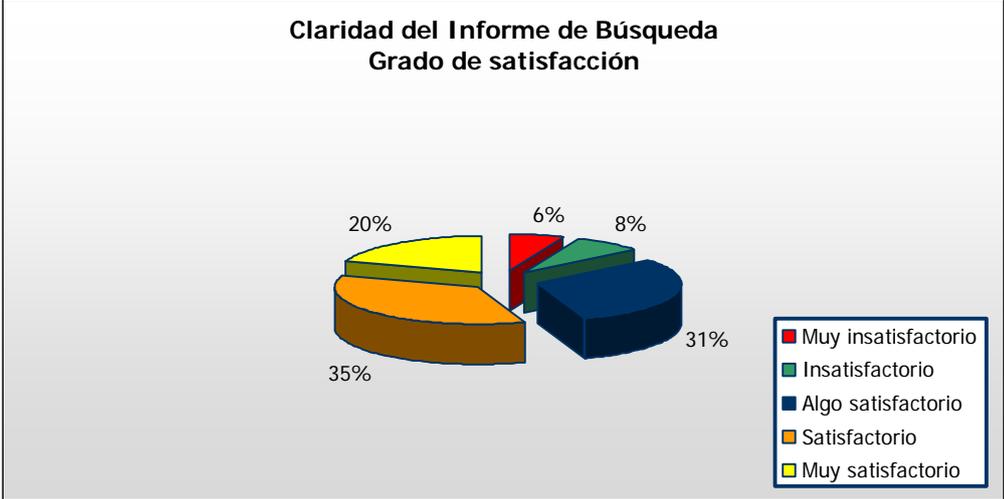


Fig.24: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la claridad del Informe de Búsqueda

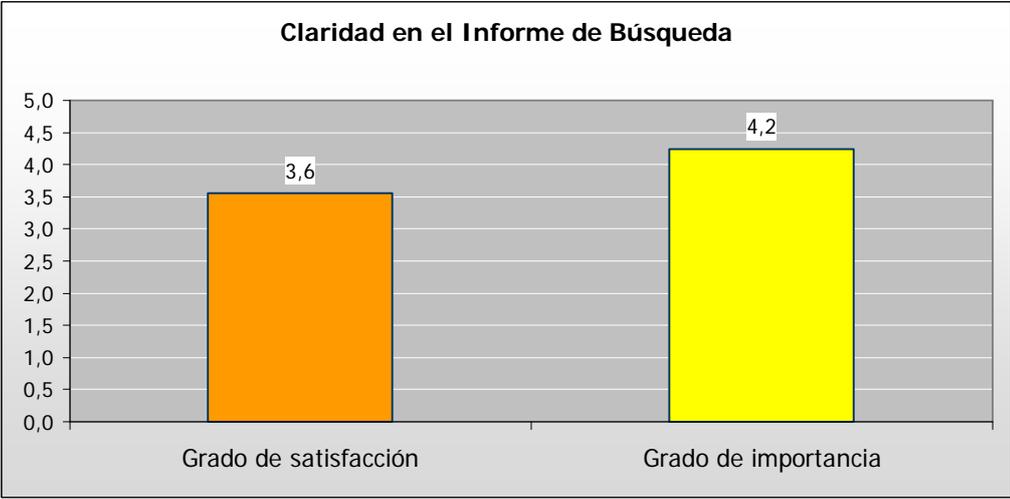


Fig.25: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la claridad del Informe de Búsqueda

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

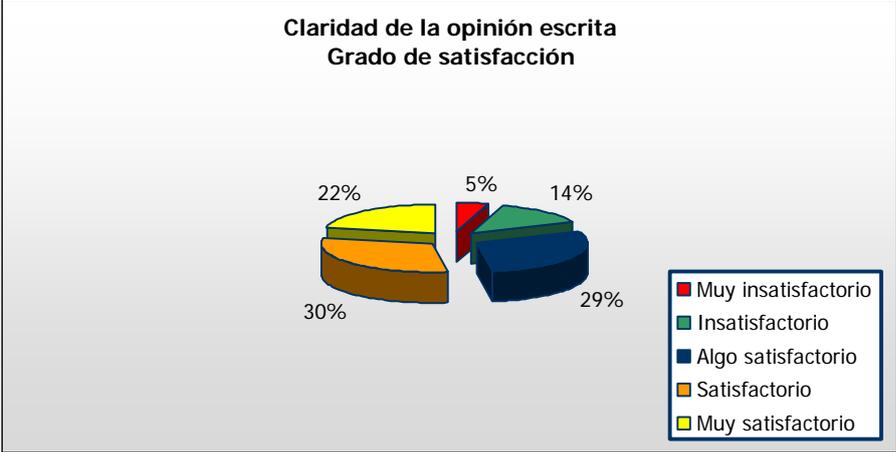


Fig.26: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la claridad de la opinión escrita

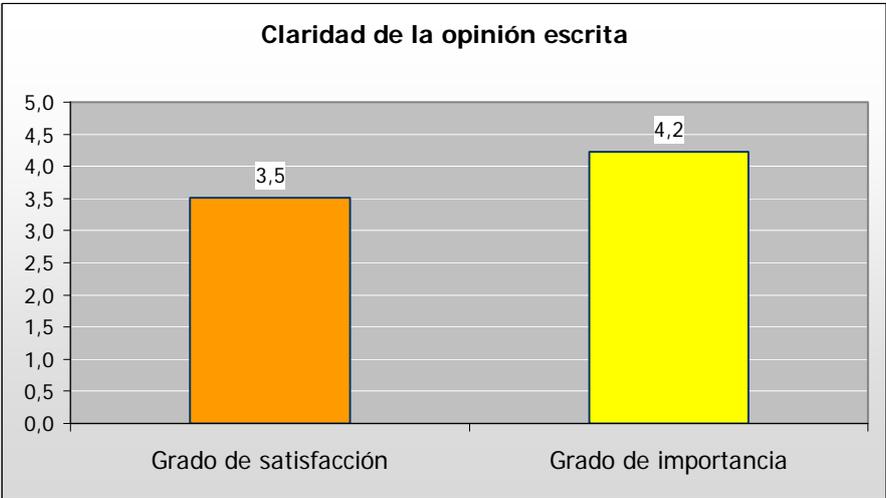


Fig.27: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto a la claridad de la opinión escrita

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

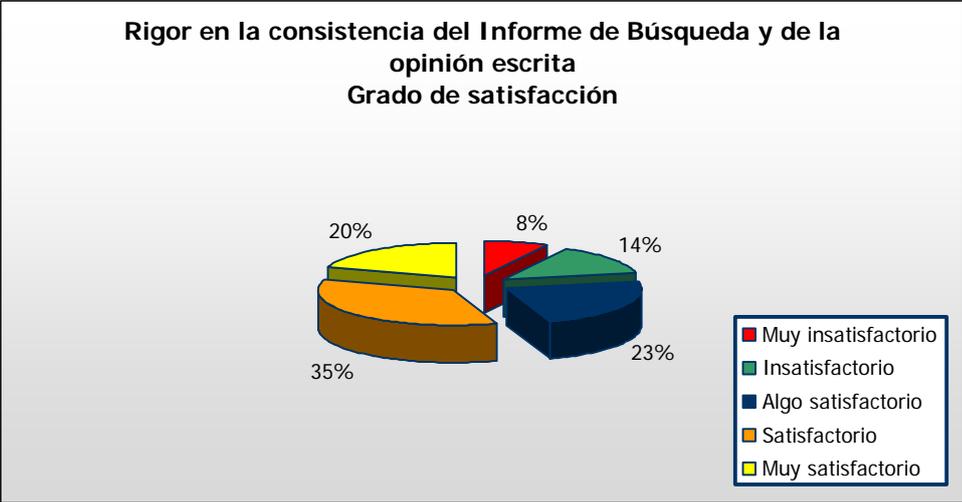


Fig.28: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre el rigor en la consistencia del Informe de Búsqueda y de la opinión escrita

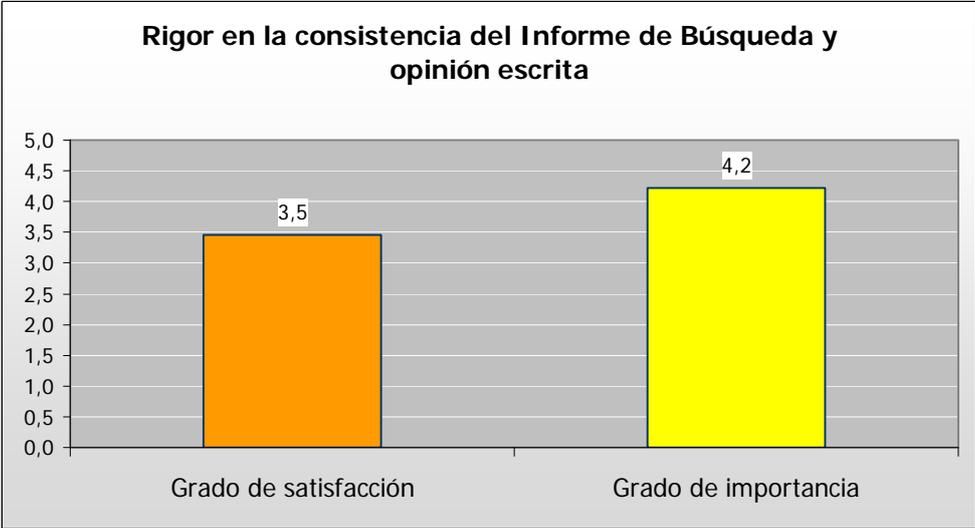
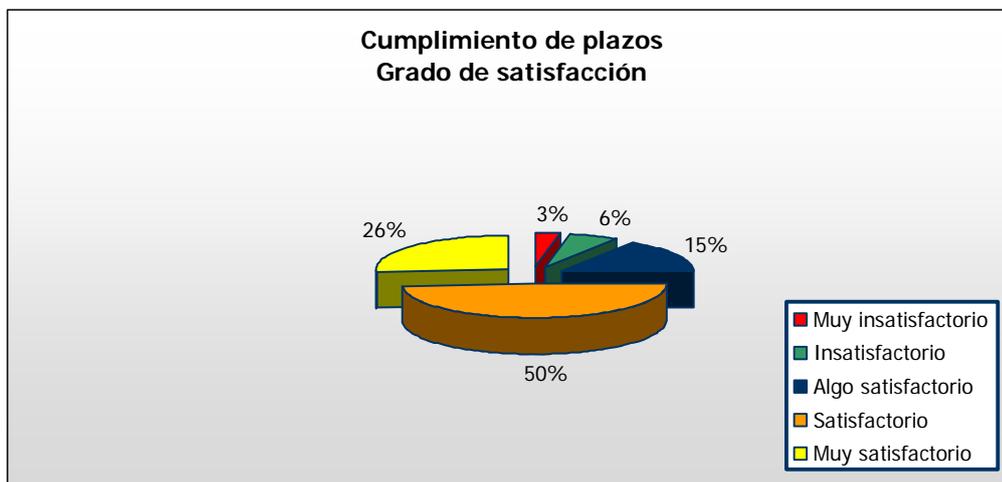
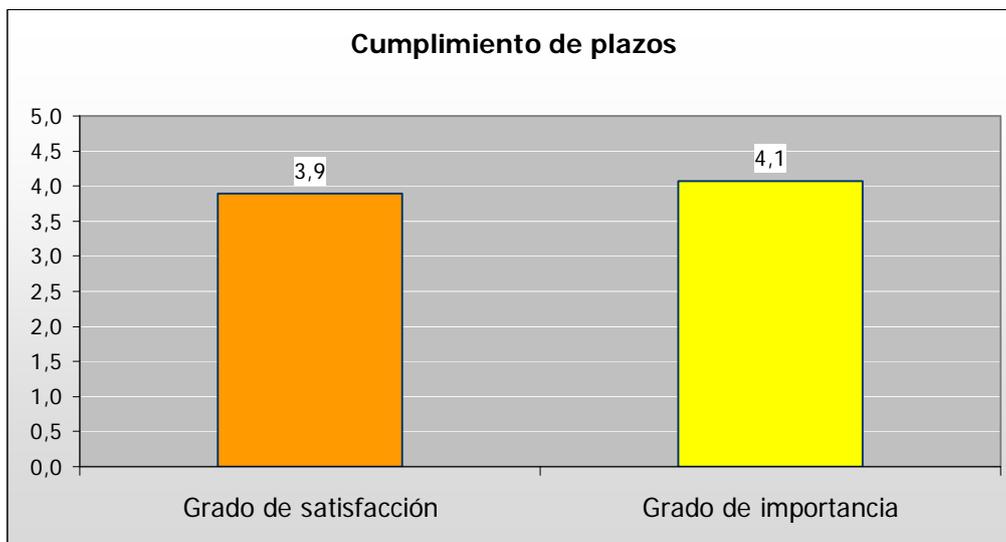


Fig.29: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media respecto al rigor en la consistencia del Informe de Búsqueda y de la opinión escrita

**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

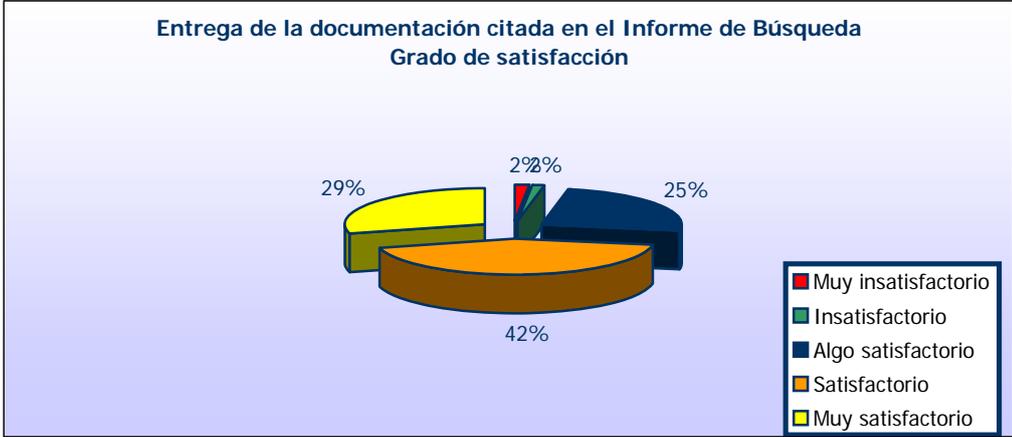


Fig.32: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda

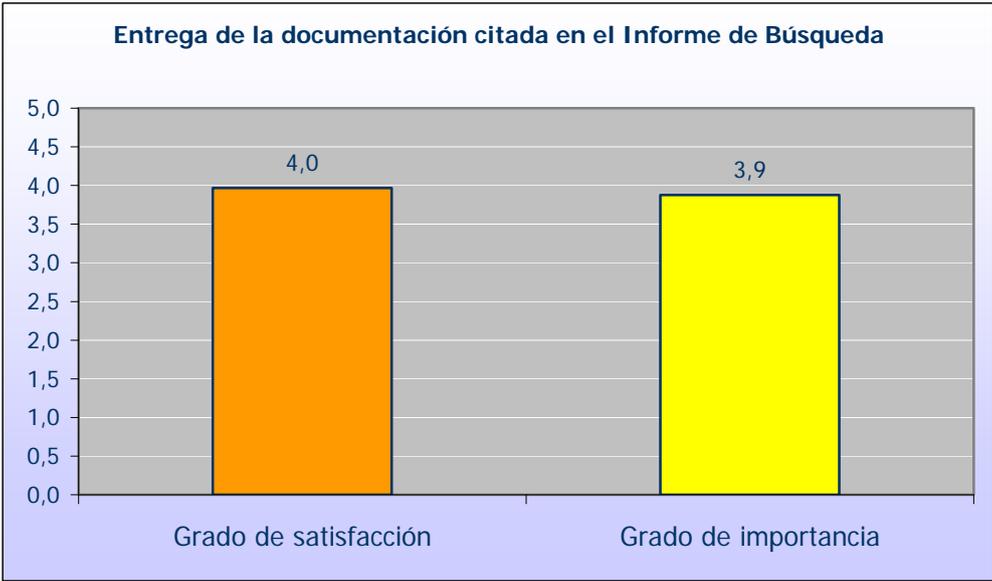


Fig.33: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a la entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda

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

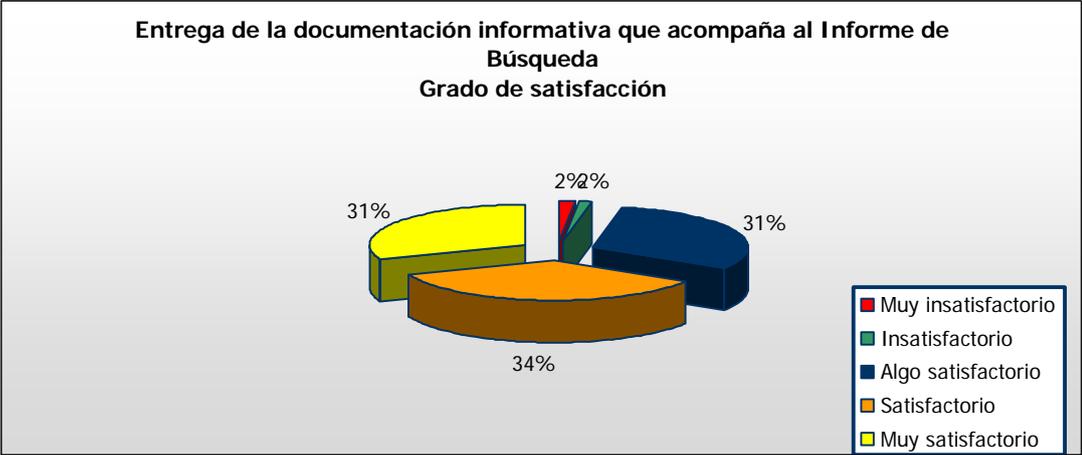


Fig.34: SOLICITANTES – Grado de satisfacción sobre la documentación informativa que acompaña el Informe de Búsqueda

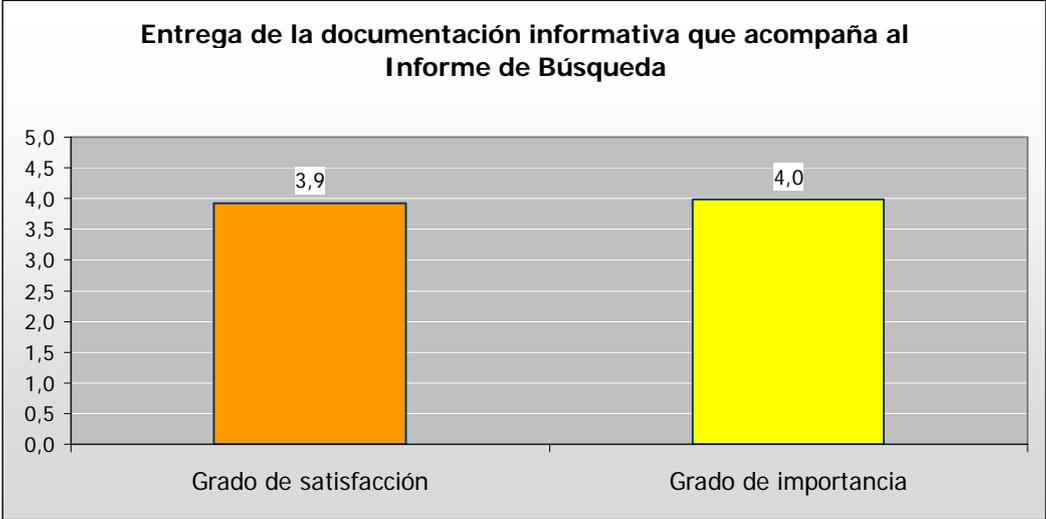


Fig.35: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media sobre la documentación informativa que acompaña el Informe de Búsqueda

**P5. Otros aspectos de los servicios de la OEPM, como Administración de Búsqueda Internacional PCT.**

**P5.1. Capacitación de los examinadores de búsqueda**

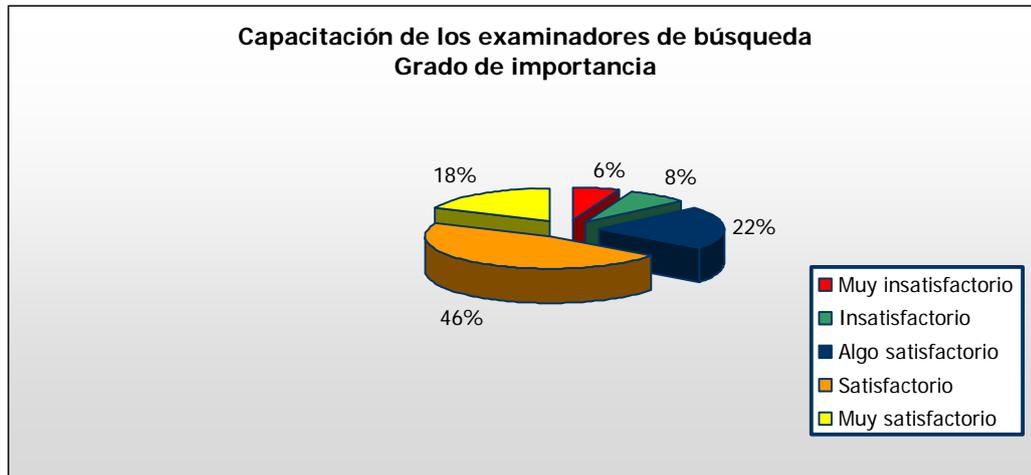


Fig.36: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la capacitación de los examinadores de búsqueda

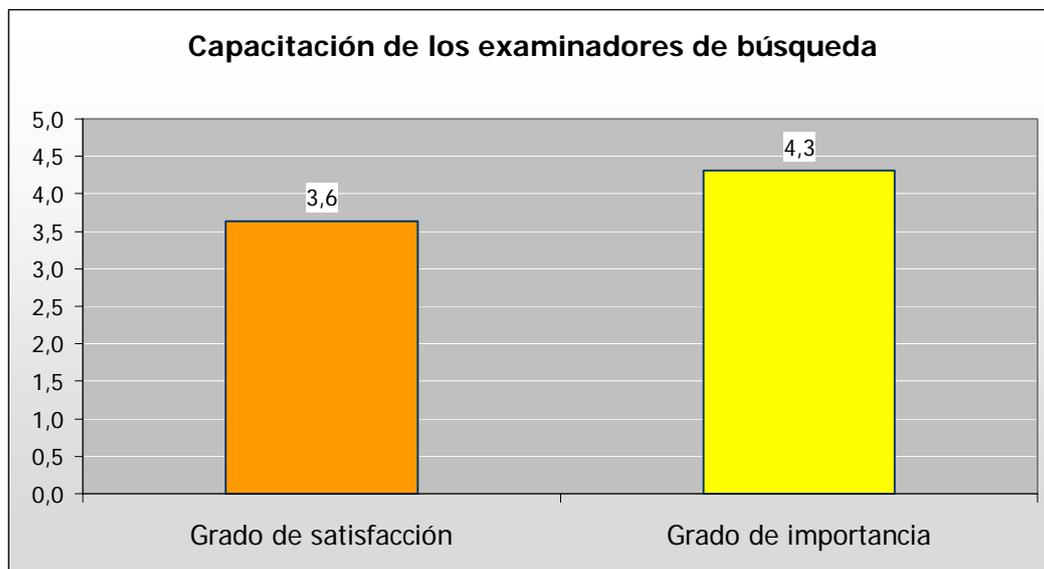


Fig.37: SOLICITANTES Satisfacción e importancia media en relación a la capacitación de los examinadores de búsqueda

P5.2. Capacitación del personal administrativo del PCT

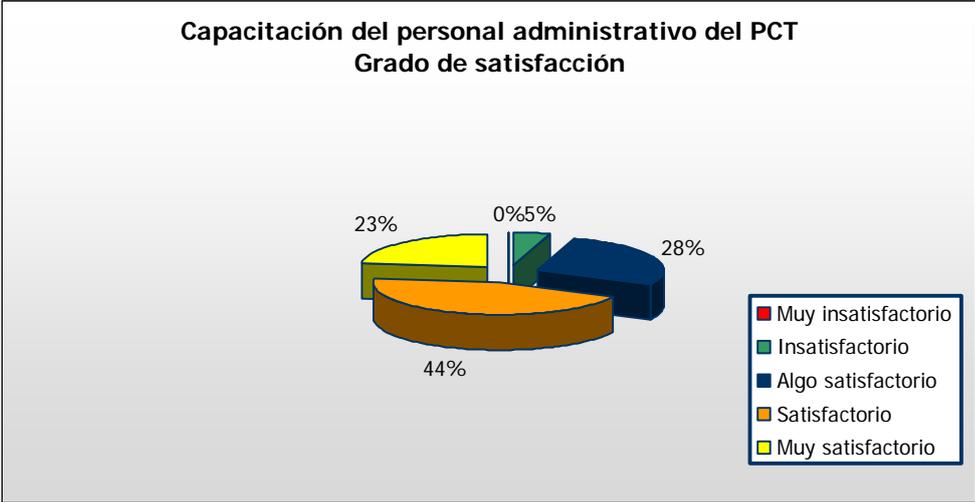


Fig.38: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la capacitación del personal administrativo del PCT

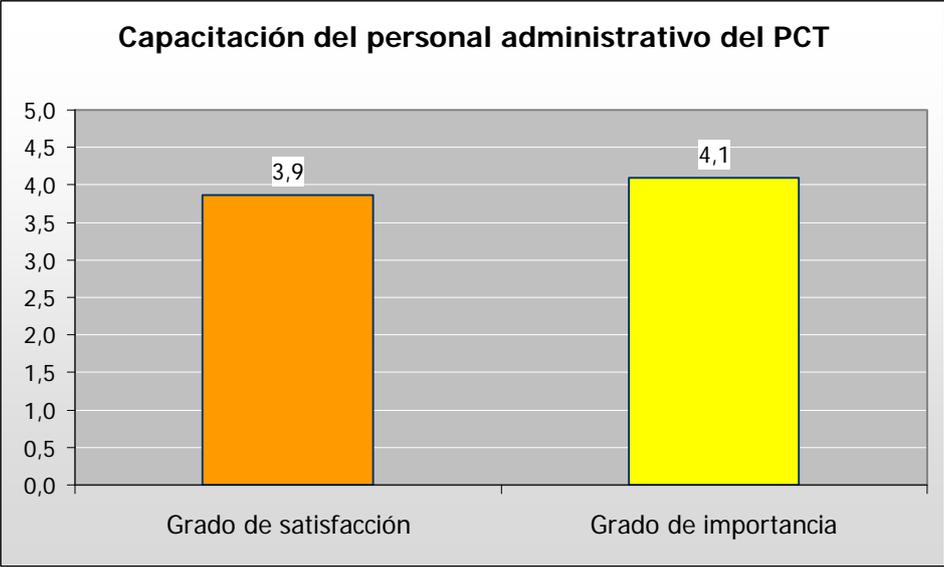


Fig.39: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a la capacitación del personal administrativo del PCT

**P5.3. Contenidos e información disponible en página Web**

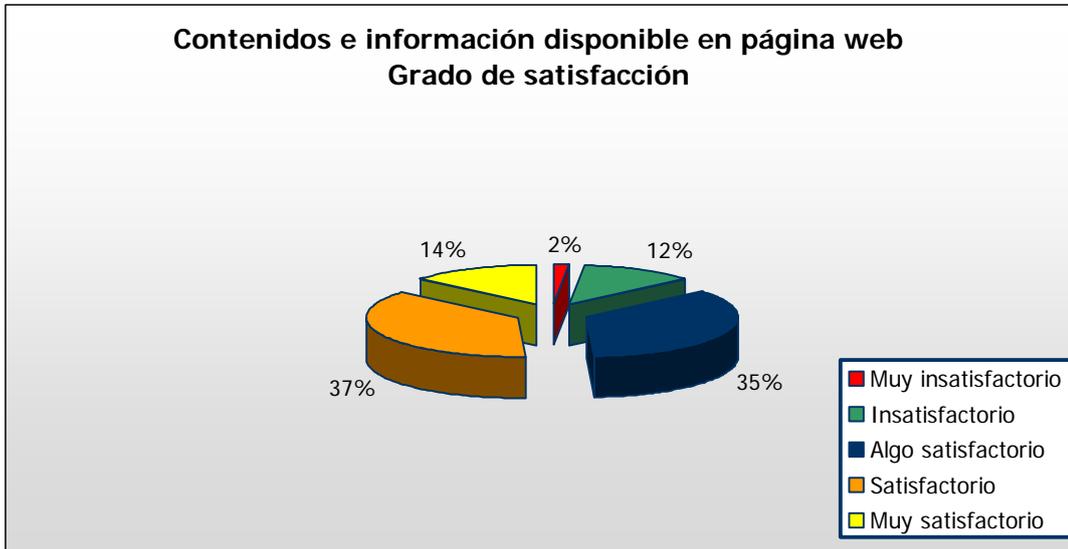


Fig.40: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a los contenidos e información disponible en la página web

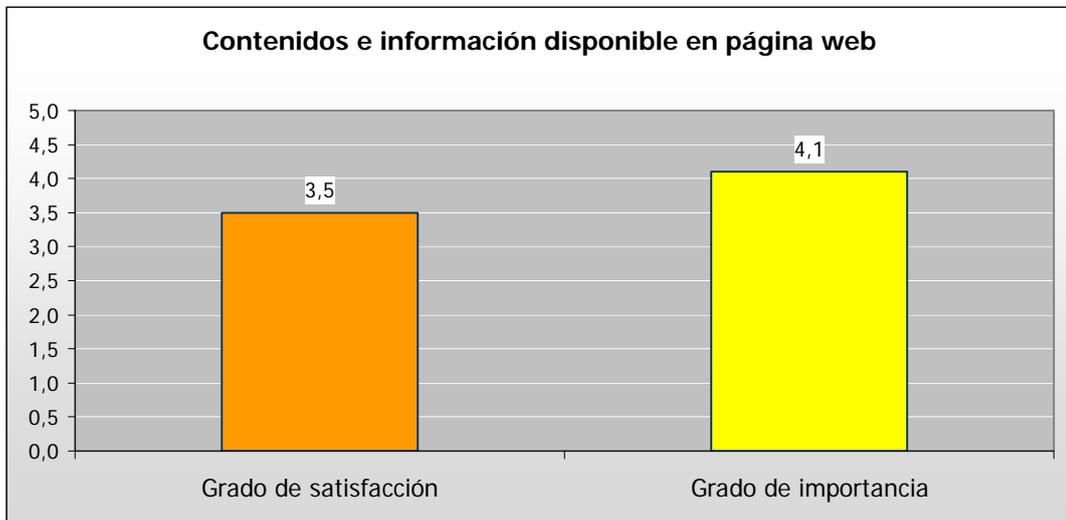


Fig.41: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a los contenidos e información disponible en la página web

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

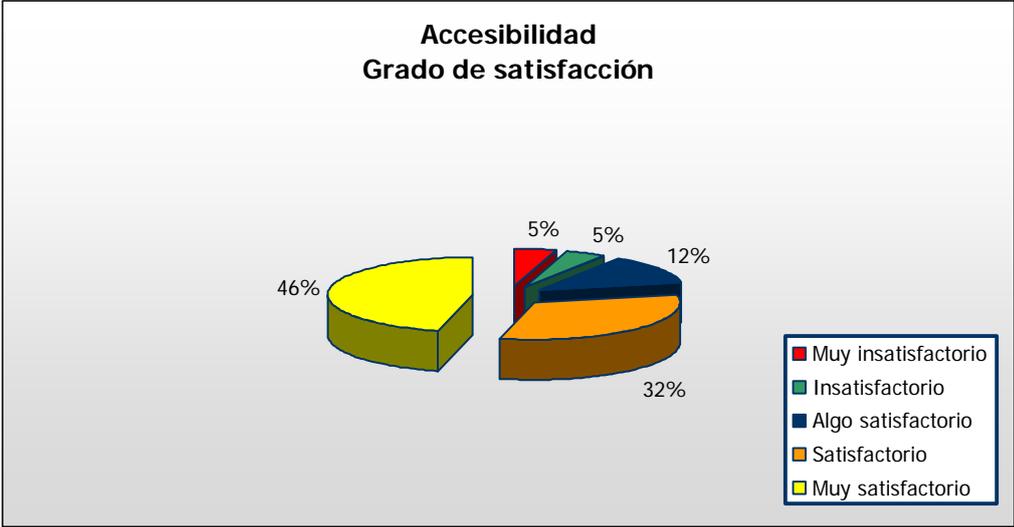


Fig.42: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la accesibilidad

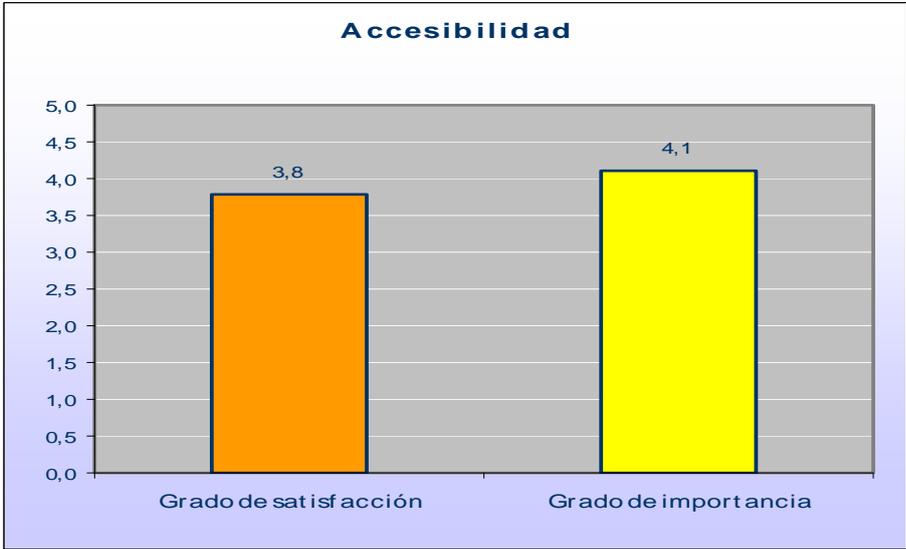


Fig.43: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a la accesibilidad

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

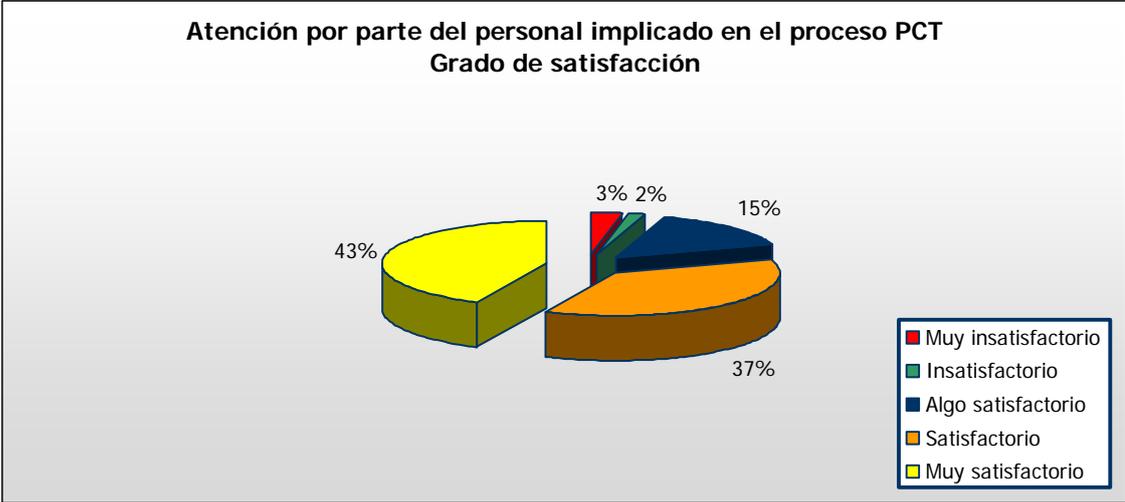


Fig.44: SOLICITANTES – Grado de satisfacción en relación a la atención del personal implicado en el proceso PCT

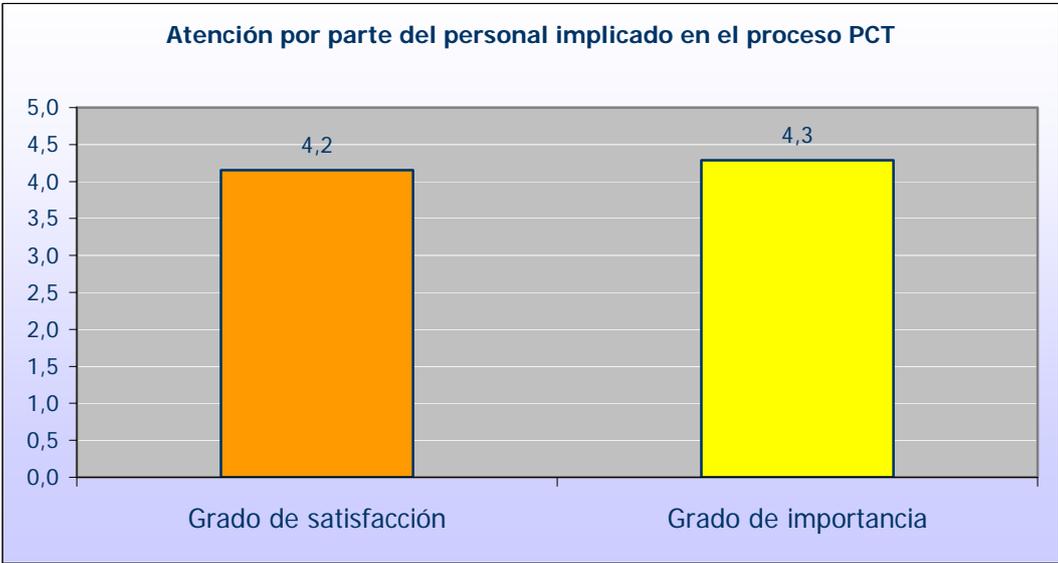


Fig.45: SOLICITANTES – Satisfacción e importancia media en relación a la atención por parte del personal implicado en el proceso PCT

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.

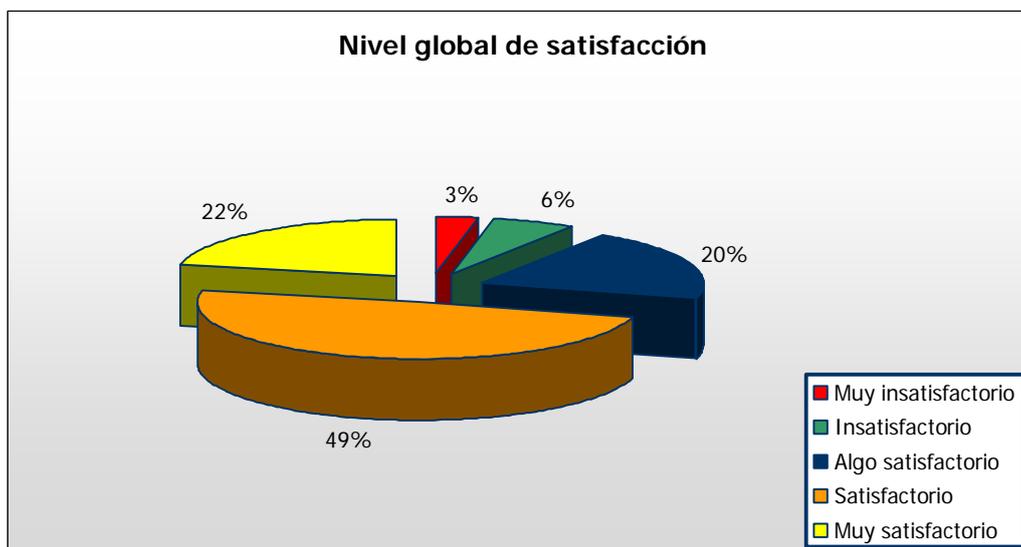


Fig.46: SOLICITANTES – Grado de satisfacción general

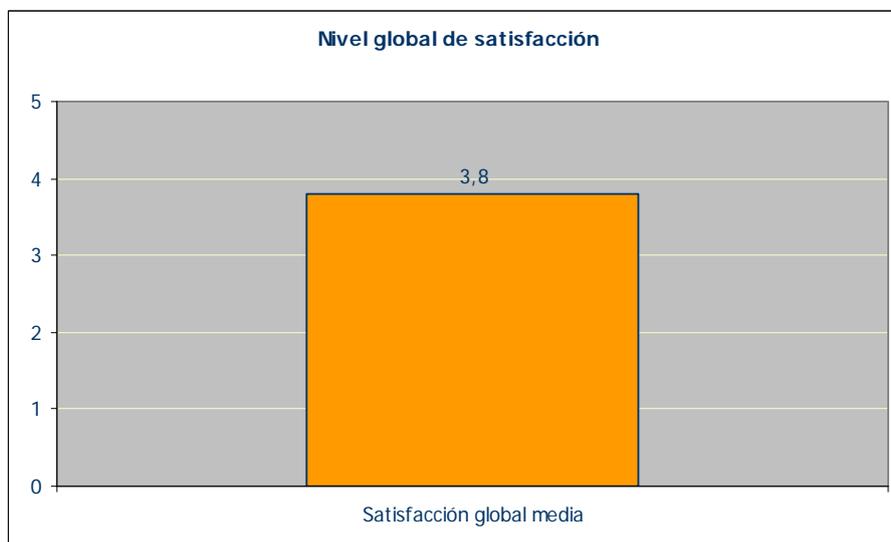


Fig.46 Bis: SOLICITANTES – Satisfacción general media

**P7. Nivel de conocimiento sobre la posibilidad de presentar ante la OEPM la Solicitud PCT electrónicamente.**

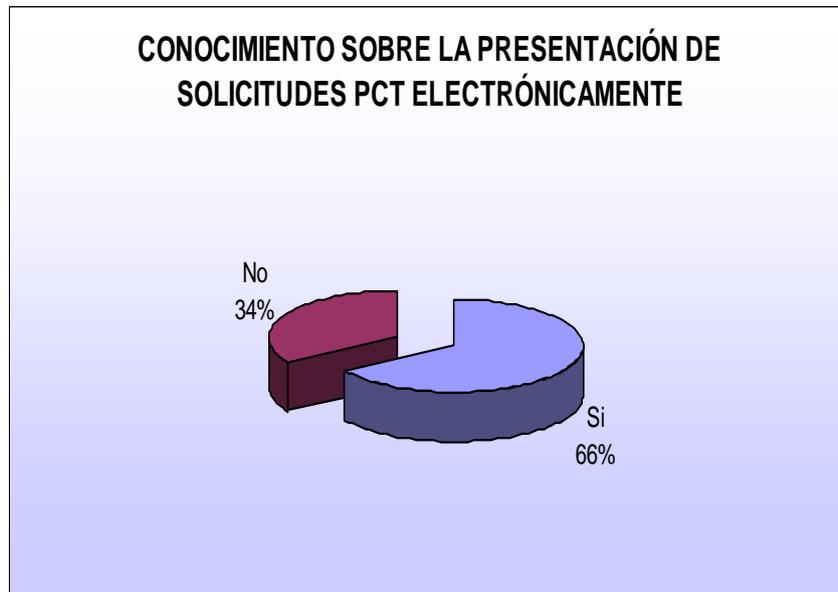


Fig.47 SOLICITANTES – Conocimiento sobre la presentación de solicitudes PCT electrónicamente

## **P8. ¿Tiene alguna consideración sobre el trabajo realizado en la OEPM en relación al Procedimiento PCT que desee comentar?**

Se obtuvieron 26 respuestas por parte de los solicitantes, a saber:

- Seis solicitantes manifestaron no querer realizar ninguna consideración adicional.
- Dos solicitantes manifestaron su agradecimiento con la atención recibida, en términos de cordialidad en el trato y tiempos de respuesta.
- Dos solicitantes lanzaron las siguientes sugerencias: posibilidad de acceso online a los expedientes, para todo el público interesado y traducción al español de la guía del solicitante PCT.
- Siete solicitantes señalaron no estar de acuerdo con el informe de búsqueda recibido, señalando como causa la falta de tiempo o de formación del examinador implicado.
- Tres solicitantes señalaron las dificultades encontradas en la utilización o búsqueda de información en la página Web de la OEPM.
- Las restantes respuestas son comentarios variados: una solicitud de correo electrónico de examinadores para facilitar la comunicación con ellos, un comentario resaltando el mayor prestigio de los informes emitidos por otras entidades como la OEP, un comentario señalando la dificultad de enviar ficheros pdf a la OEPM para las solicitudes electrónicas, etc.

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**

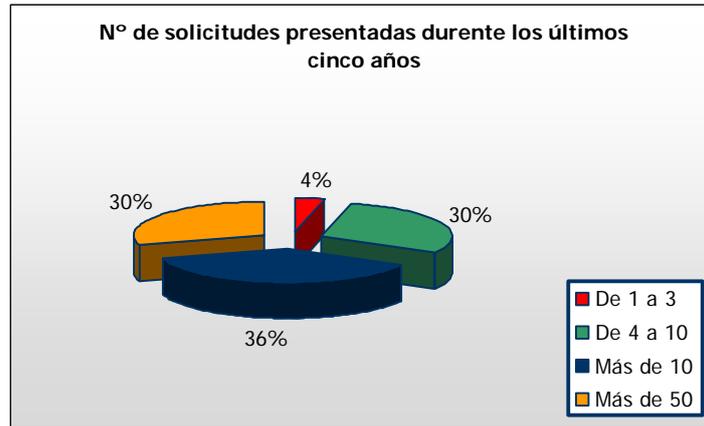


Fig.48: AGENTES – N° de solicitudes presentadas durante los últimos cinco años

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

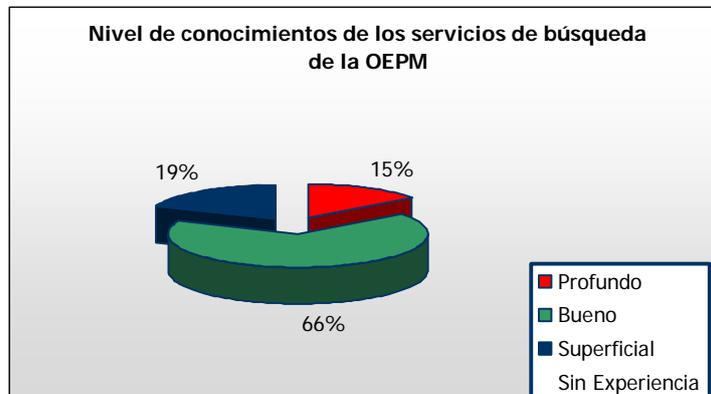


Fig.49: AGENTES – Nivel de conocimientos de los servicios de búsqueda de la OEPM

c) Como calificaría su nivel de conocimiento del sistema PCT

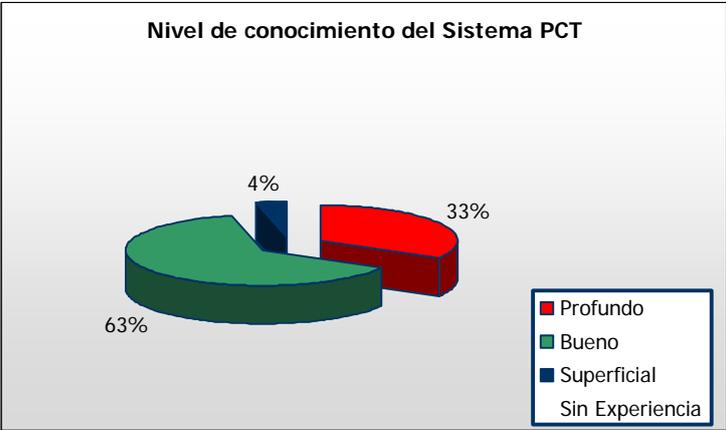


Fig.50: AGENTES – Nivel de conocimiento del Sistema PCT

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

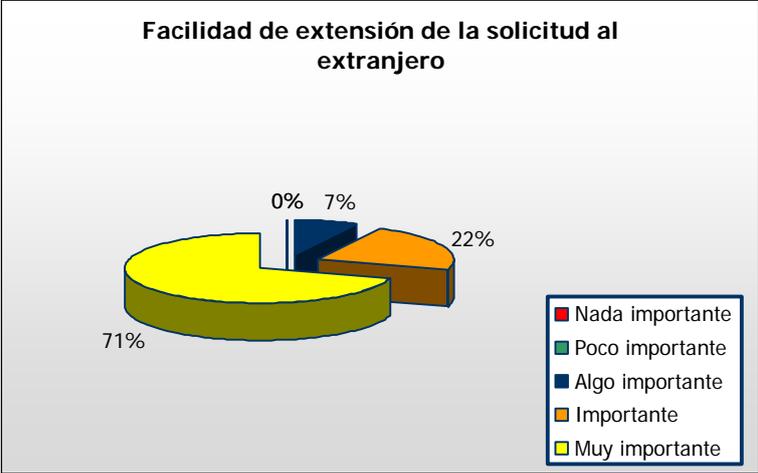


Fig.51: AGENTES – Facilidad de extensión de la solicitud al extranjero

b) Obtener pronta información sobre la patentabilidad de la solicitud

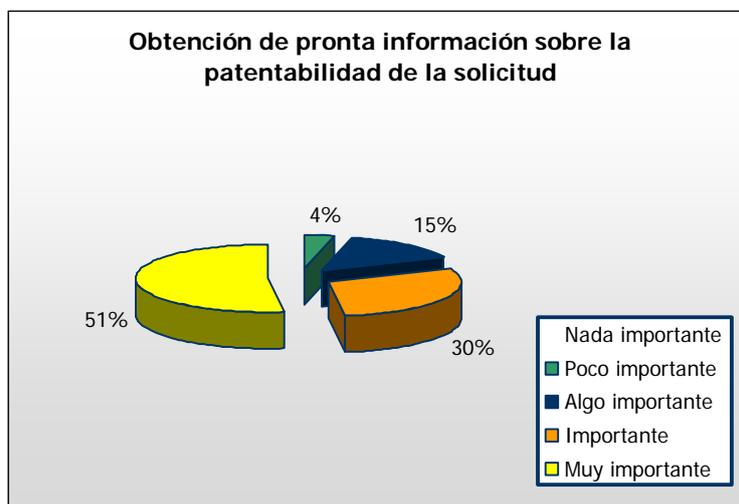


Fig.52: AGENTES – Obtención de pronta información sobre la patentabilidad de la solicitud

c) Abaratar costes globales

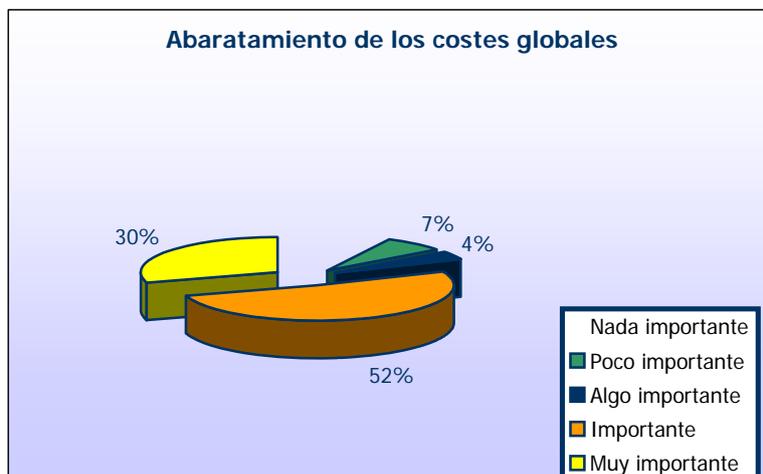


Fig.53: AGENTES – Abaratamiento de los costes globales

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

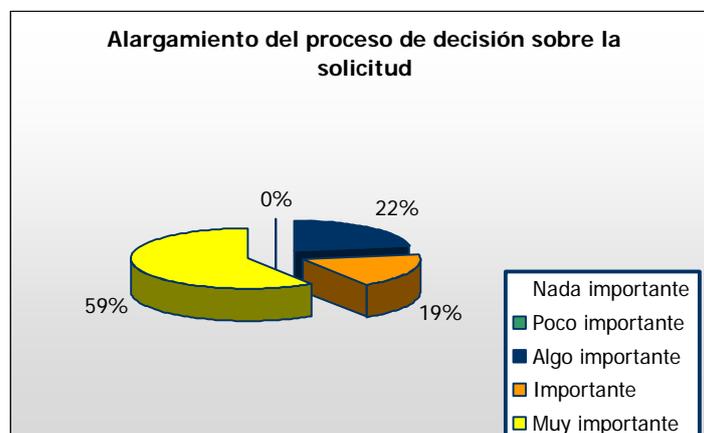


Fig.54: AGENTES – Alargamiento del proceso de decisión sobre la solicitud

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

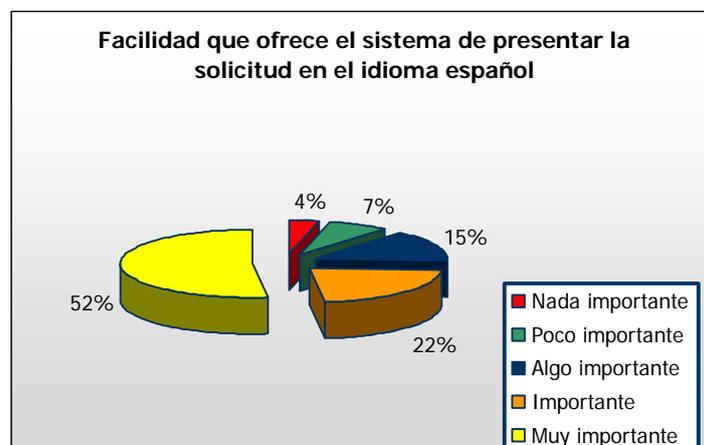


Fig.55: AGENTES – Facilidad que ofrece el sistema de presentar la solicitud en el idioma español

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

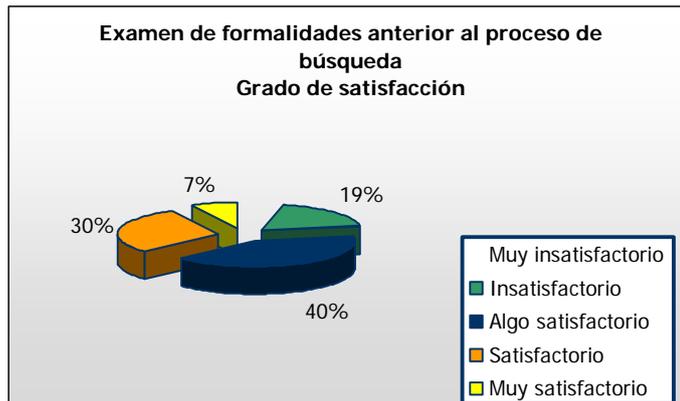


Fig.56: AGENTES – Grado de satisfacción en relación al examen de formalidades anterior al proceso de búsqueda

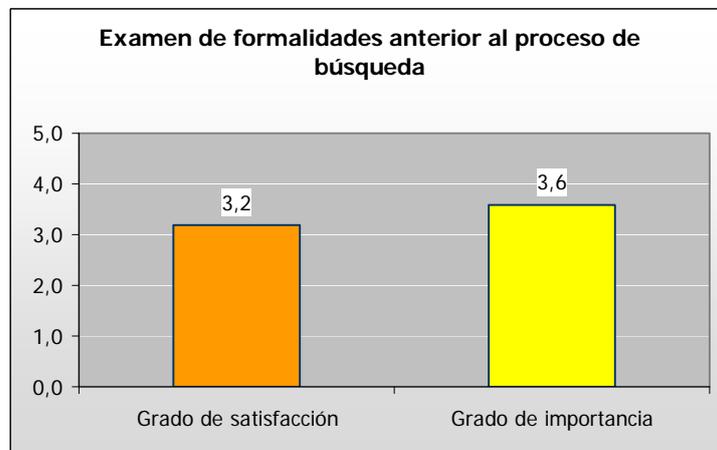


Fig.57: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación al examen de formalidades anterior al proceso de búsqueda

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

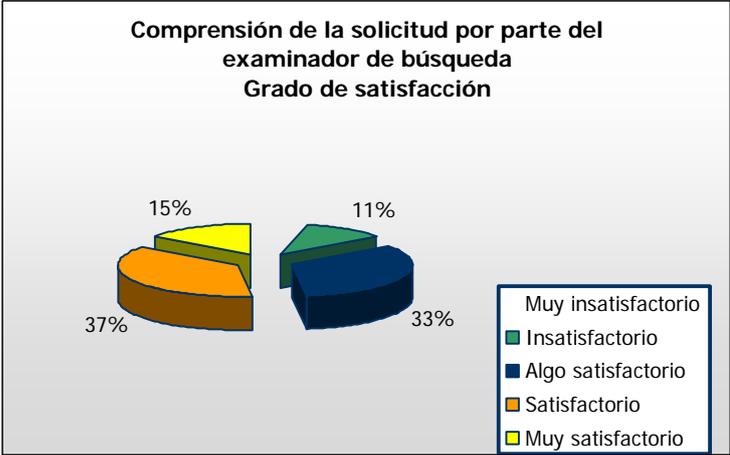


Fig.58: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

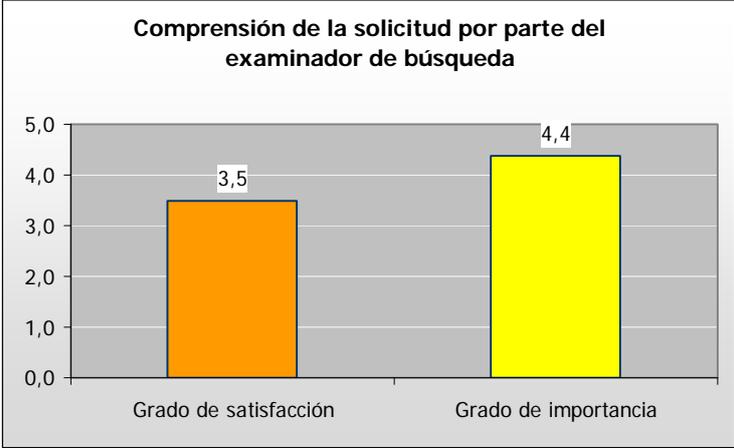


Fig.59: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la comprensión de la solicitud por parte del examinador de búsqueda

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

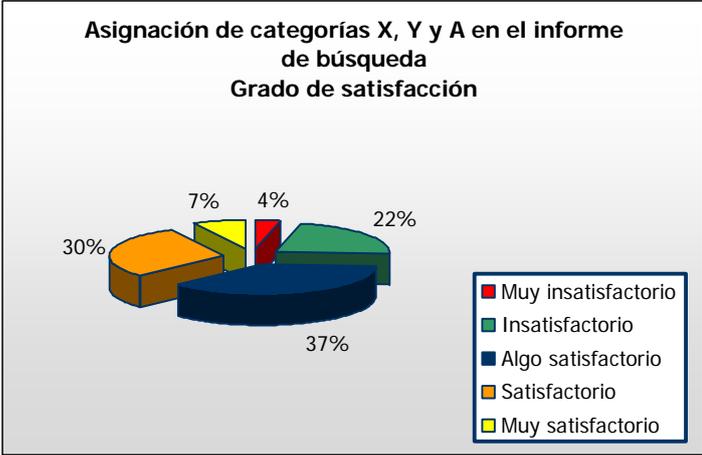


Fig.60: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda

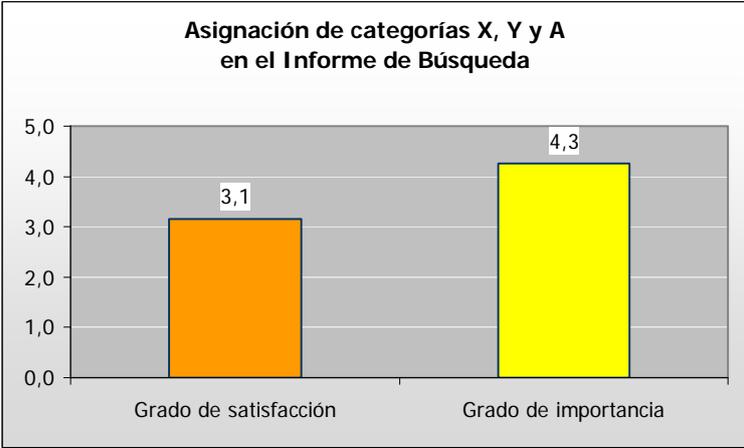


Fig.61: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda

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

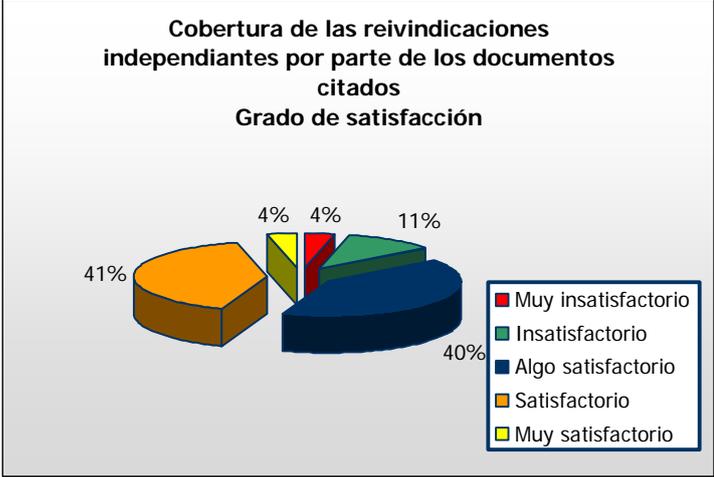


Fig.62: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la cobertura de las reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados en el Informe

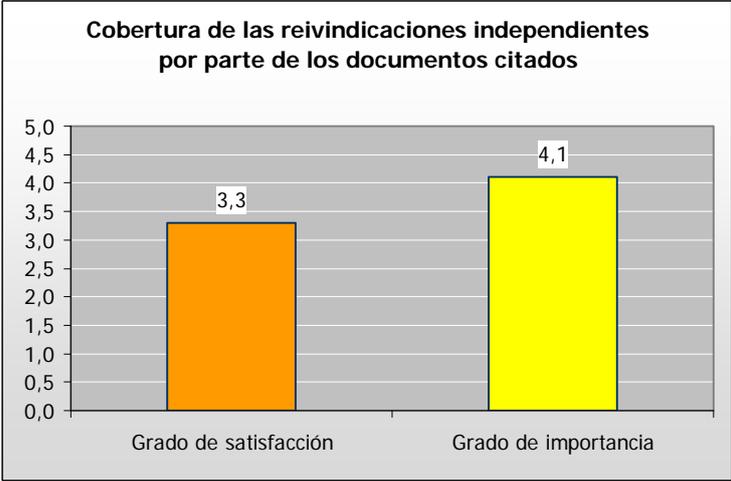


Fig.63: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la cobertura de las reivindicaciones independientes por parte de los documentos citados en el Informe

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

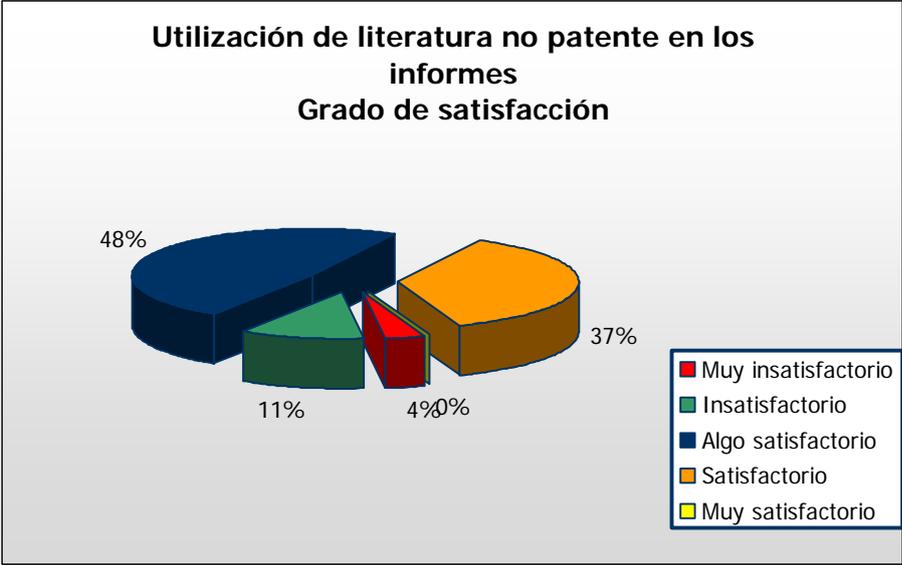


Fig.64: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la utilización de literatura no patente en los Informes de Búsqueda

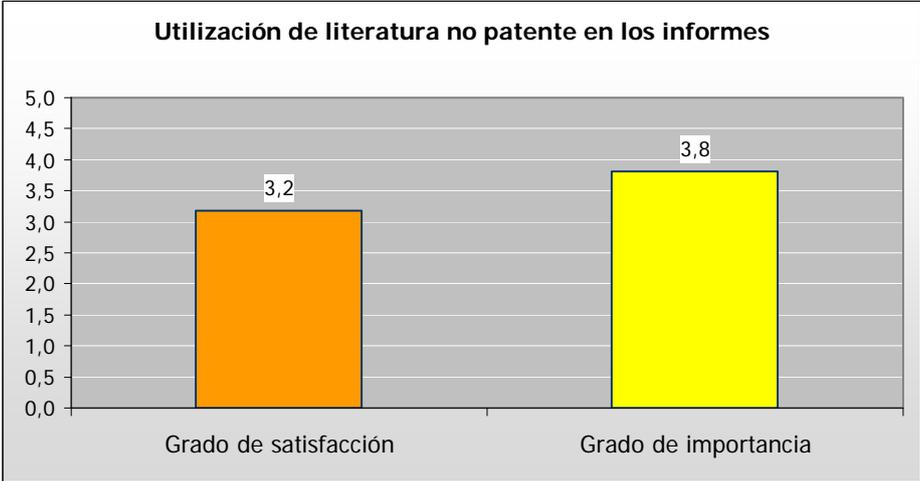


Fig.65: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la utilización de literatura no patente en los Informes de Búsqueda

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

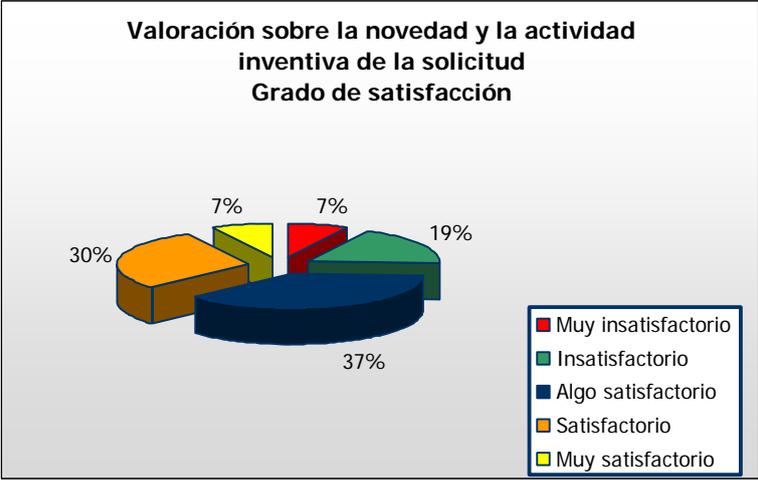


Fig.66: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la valoración sobre la novedad y la actividad inventiva de la solicitud

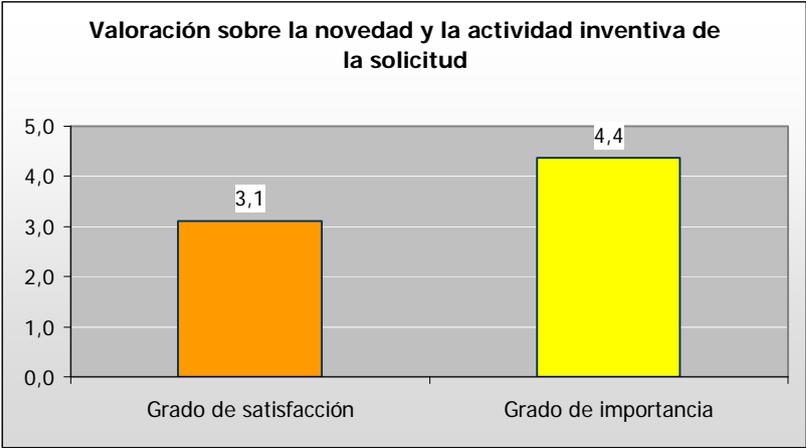


Fig.67: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la valoración sobre la novedad y la actividad inventiva de la solicitud

P3.7. Valoración dada sobre el resto de aspectos

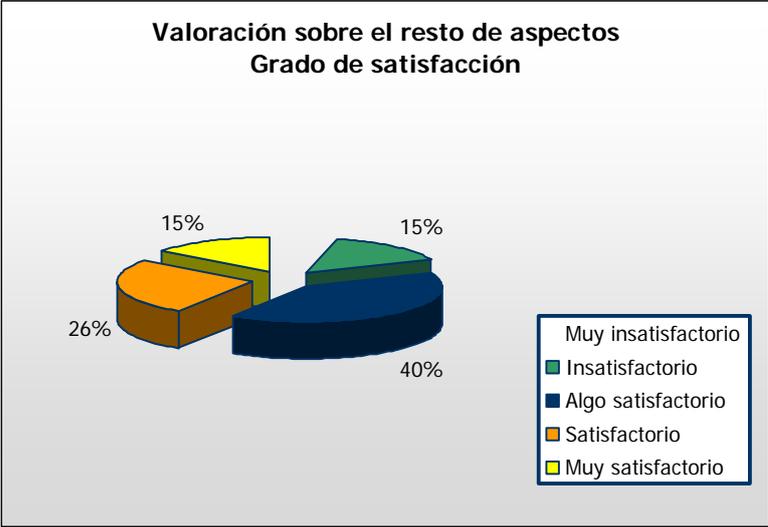


Fig.68: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la valoración del resto de aspectos

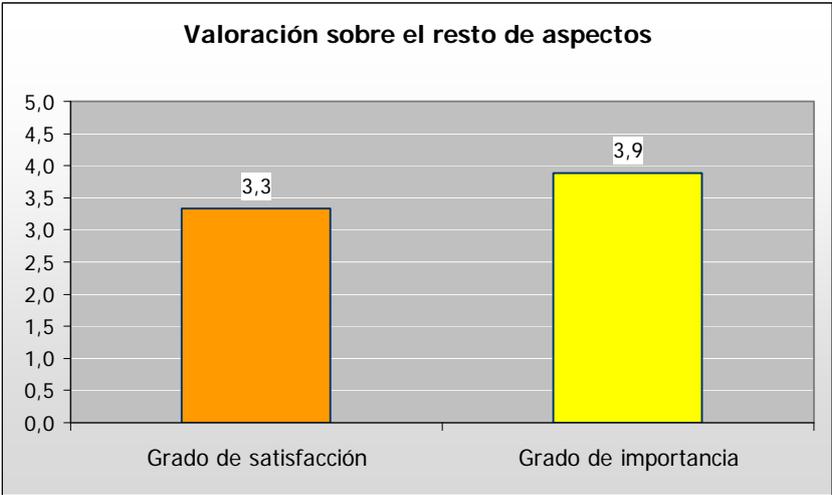


Fig.69: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la valoración sobre el resto de aspectos

P3.8. Claridad del informe de búsqueda

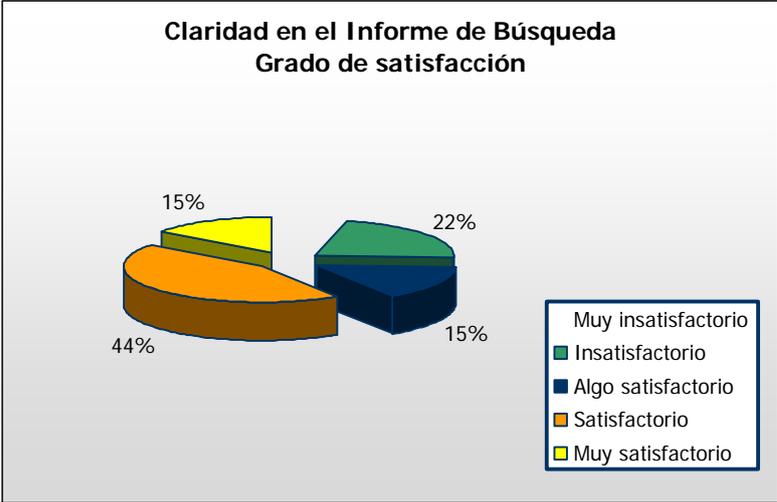


Fig.70: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la claridad en los Informes de Búsqueda

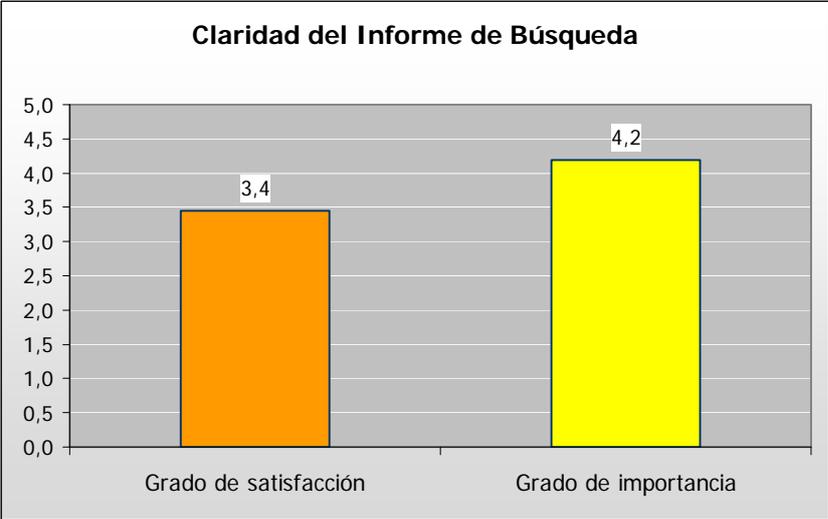


Fig.71: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la claridad del Informe de Búsqueda

**P3.9. Claridad de la opinión escrita**

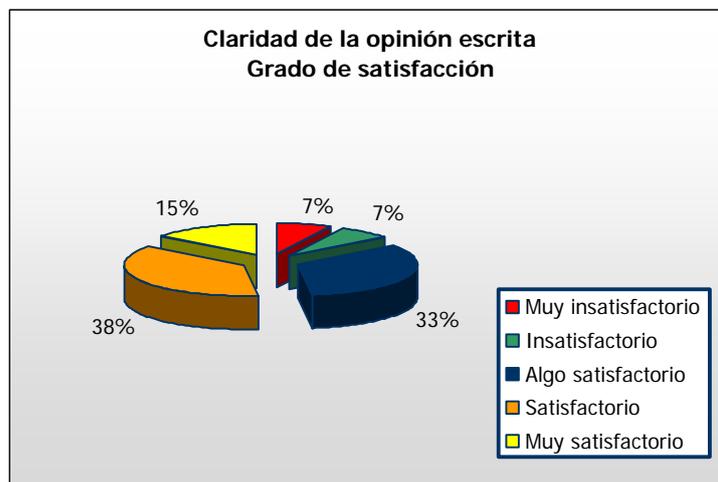


Fig.72: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la claridad de la opinión escrita

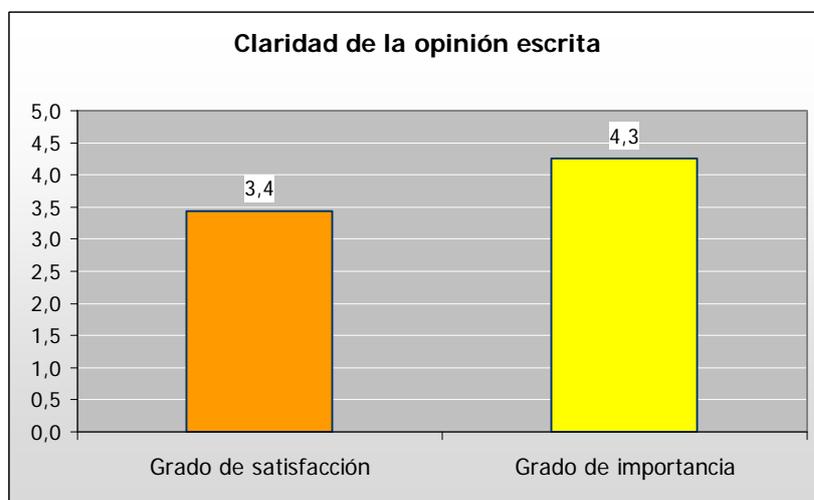


Fig.73: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la opinión escrita

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

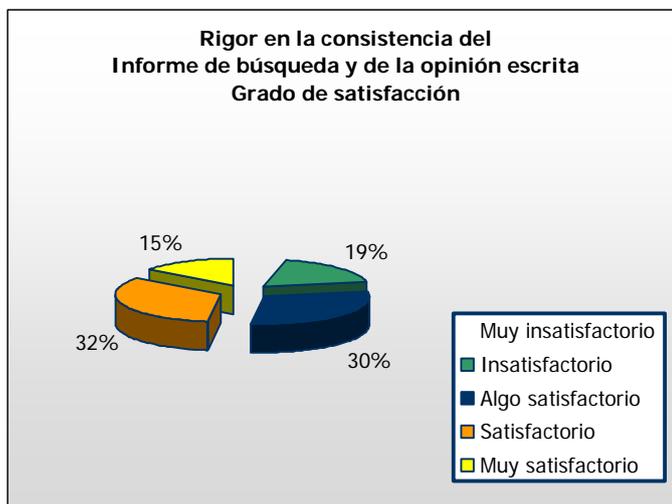


Fig.74: AGENTES – Grado de satisfacción en relación al rigor en la consistencia del Informe de Búsqueda y de la opinión escrita

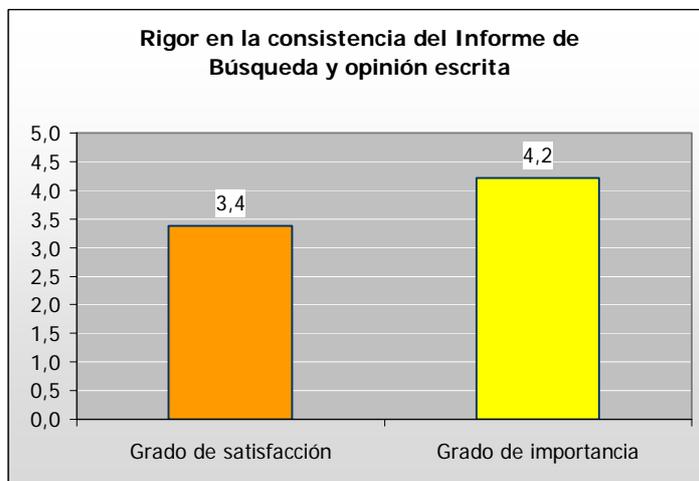


Fig.75: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación al rigor en la consistencia del Informe de Búsqueda y de la opinión escrita

P3.11. Cumplimiento de plazos

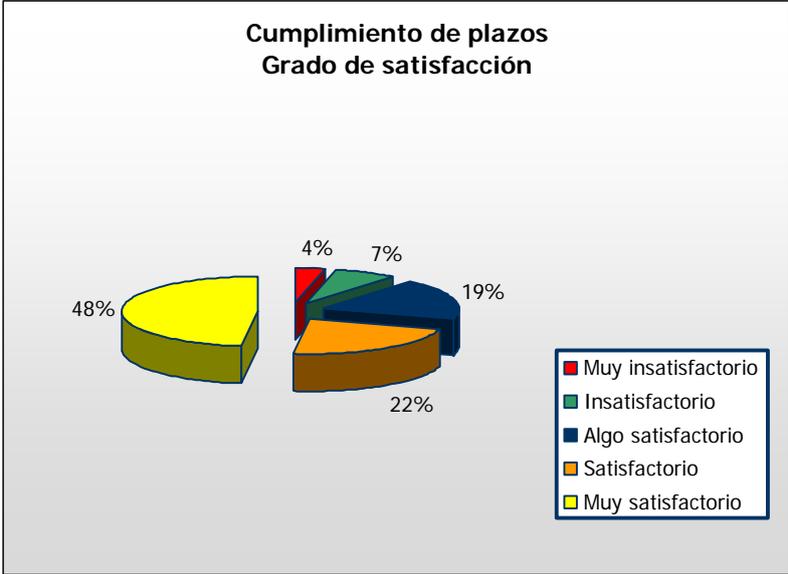


Fig.76: AGENTES – Grado de satisfacción en relación al cumplimiento de plazos

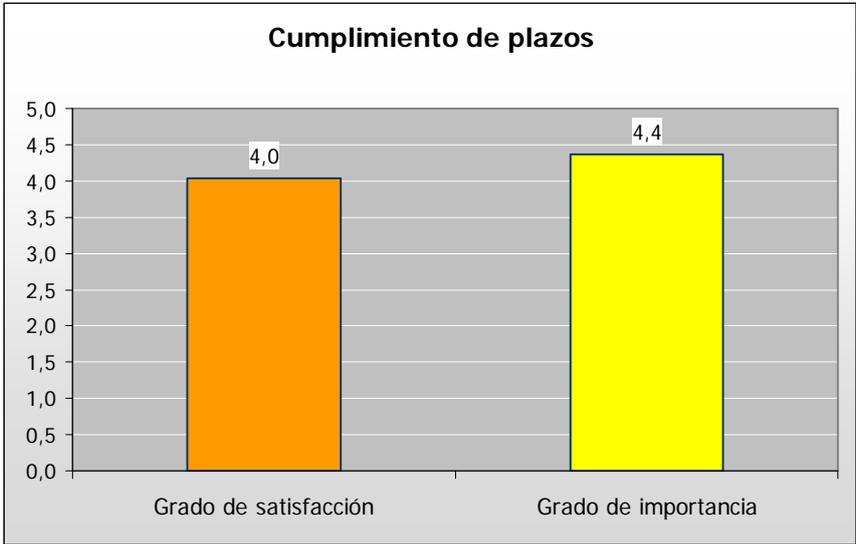


Fig.77: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación al cumplimiento de plazos

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

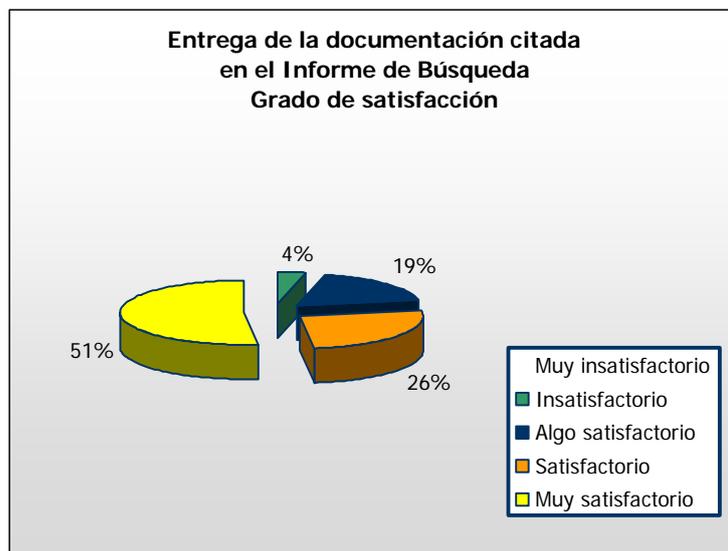


Fig.78 AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda



Fig.79 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

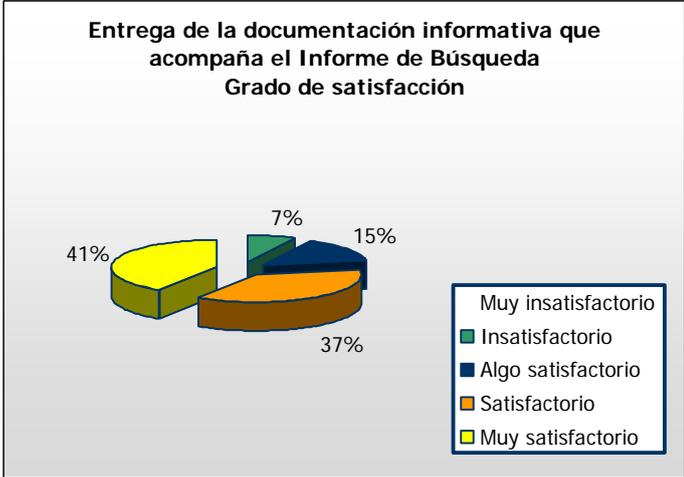


Fig.80 AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la entrega de la documentación informativa que acompaña al Informe de Búsqueda

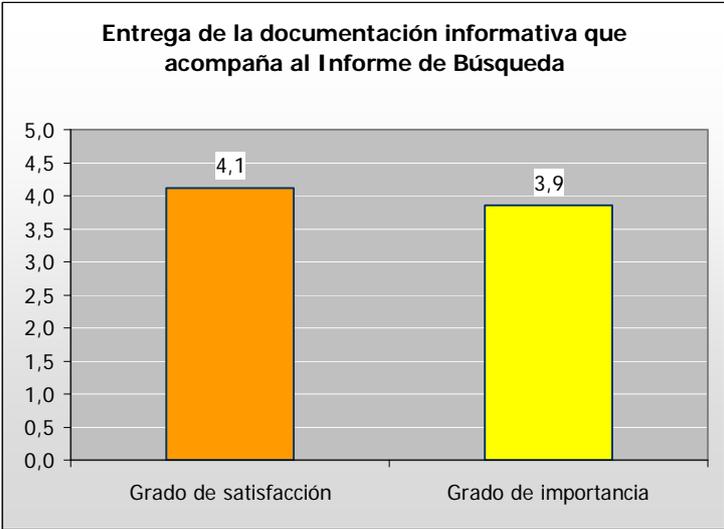


Fig.81: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la entrega de la documentación informativa que acompaña al Informe de Búsqueda

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

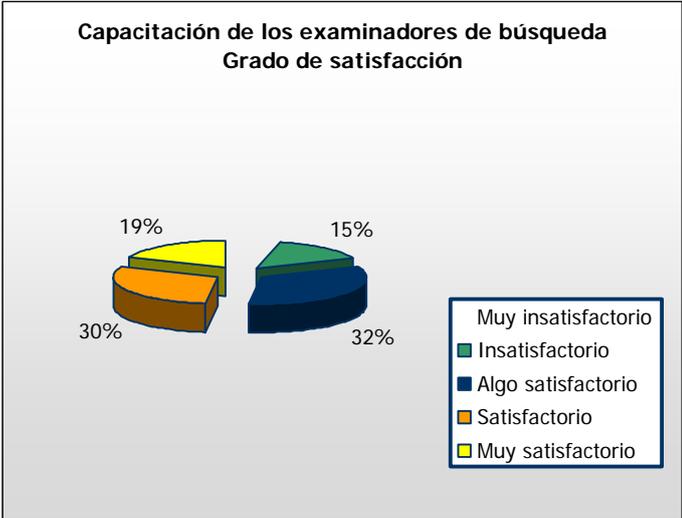


Fig.82: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la capacitación de los examinadores de búsqueda

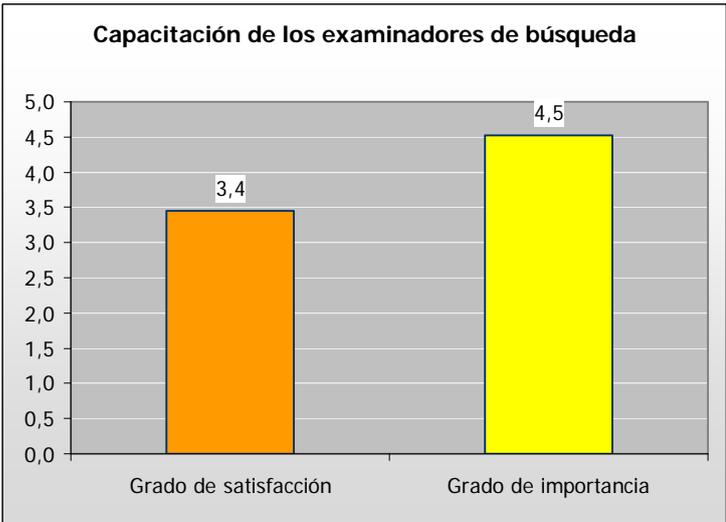


Fig.83: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la capacitación de los examinadores de búsqueda

P4.2. Capacitación del personal administrativo del PCT

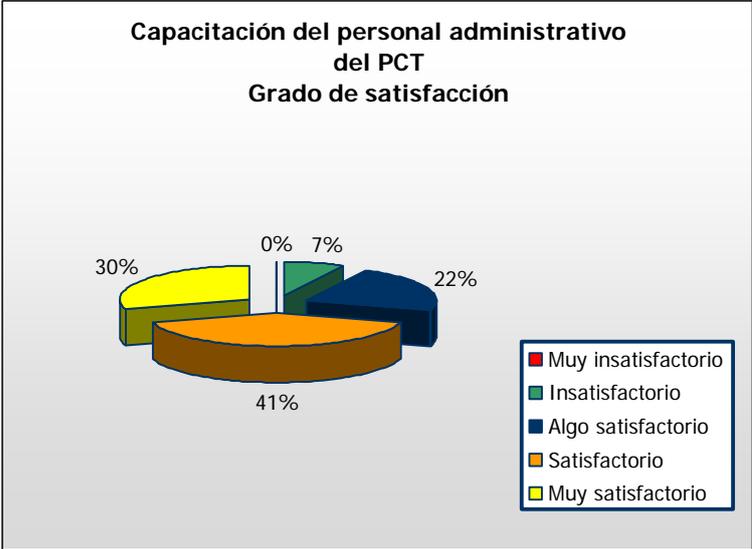


Fig.84: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la capacitación del personal administrativo del PCT

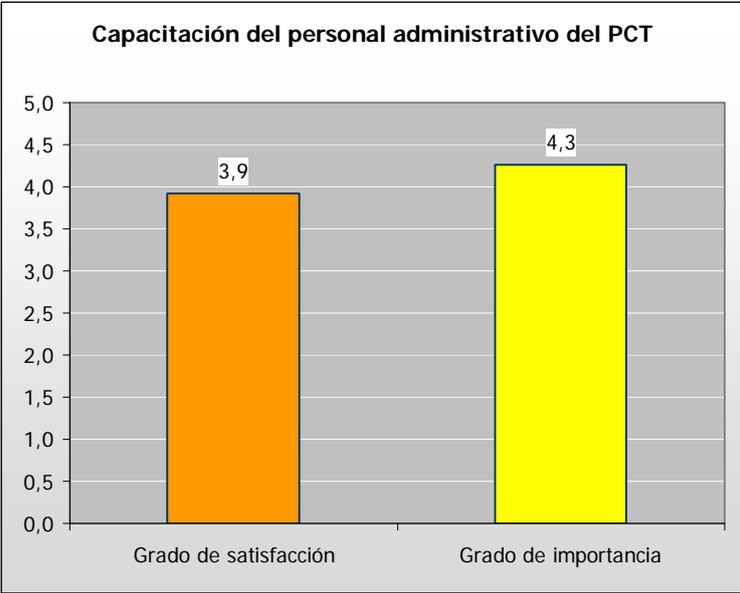


Fig.85: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la capacitación del personal administrativo del PCT

P4.3. Contenidos e información disponible en página web

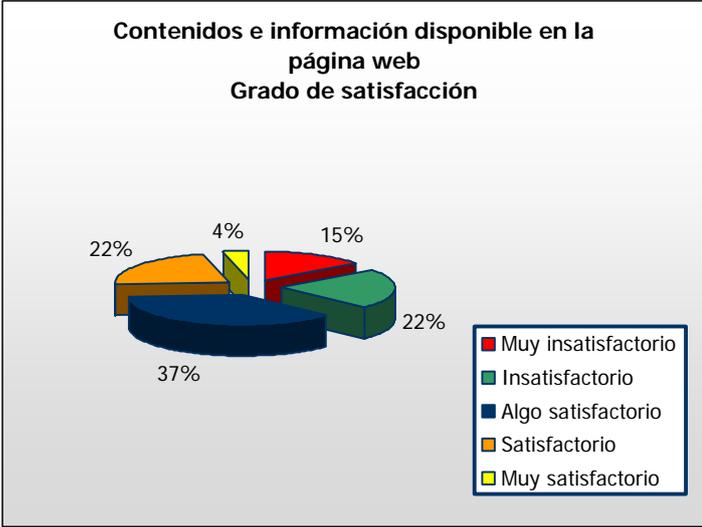


Fig.86: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a los contenidos e información disponible en la página web

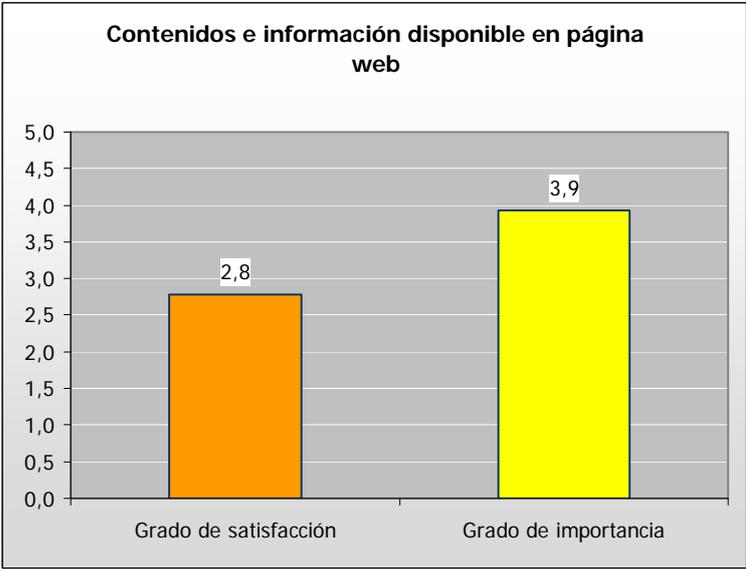


Fig.87: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a los contenidos e información disponible en la página web

P4.4. Accesibilidad

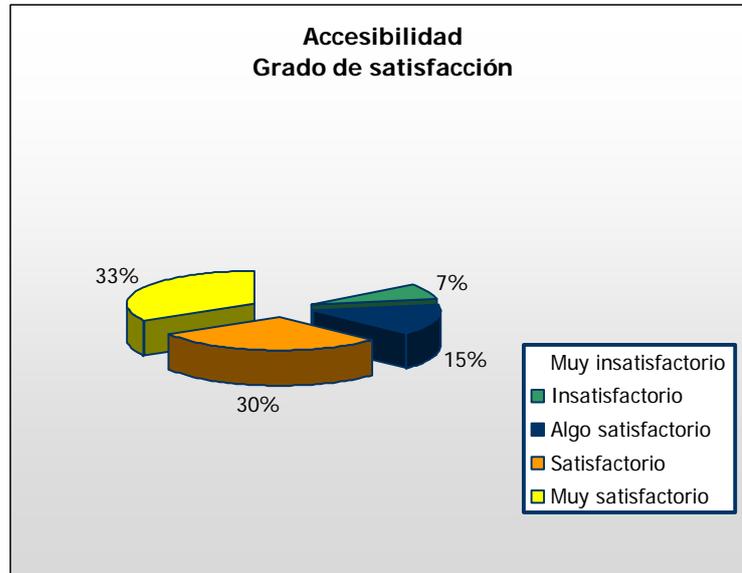


Fig.88: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la accesibilidad

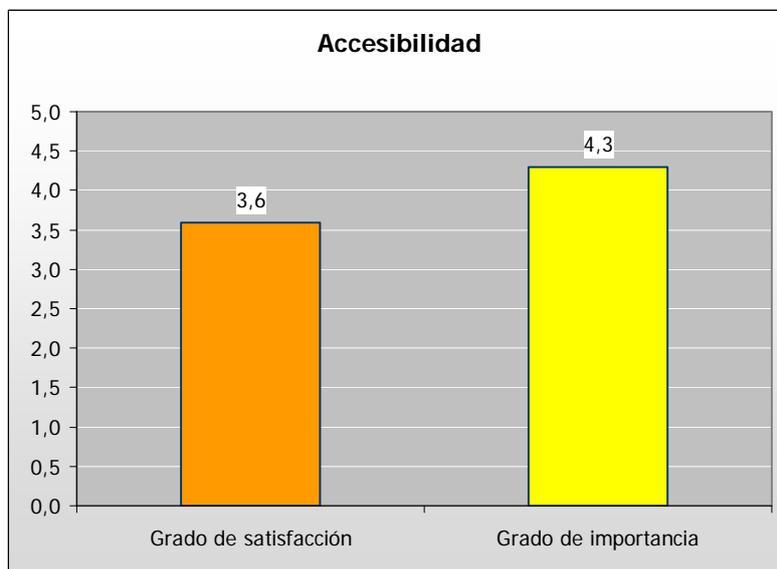


Fig.89: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la accesibilidad

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

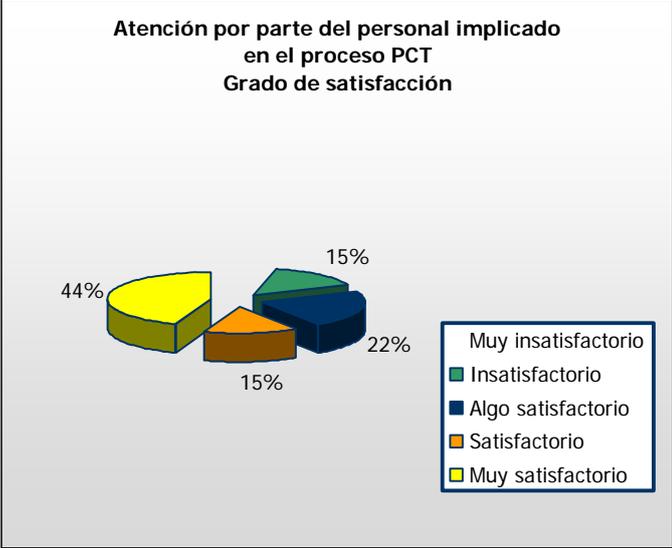


Fig.90: AGENTES – Grado de satisfacción en relación a la atención del personal implicado en el proceso PCT

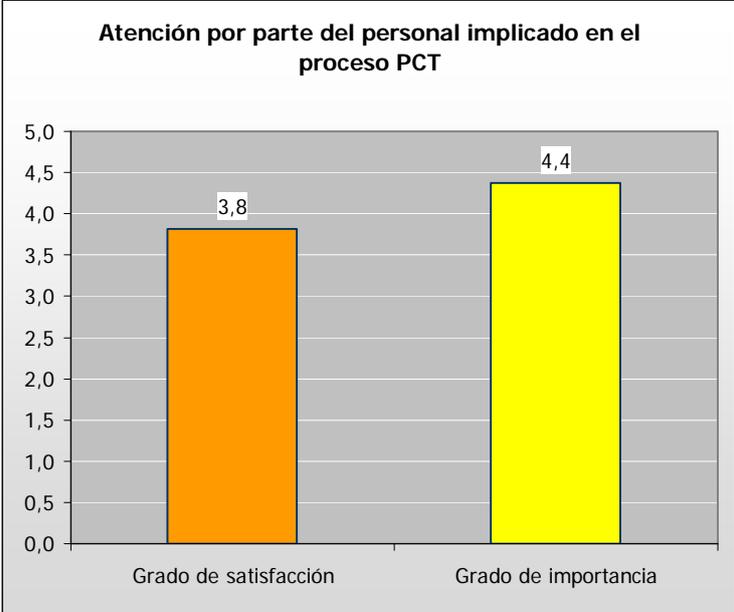


Fig.91: AGENTES – Satisfacción e importancia media en relación a la atención del personal implicado en el proceso PCT

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

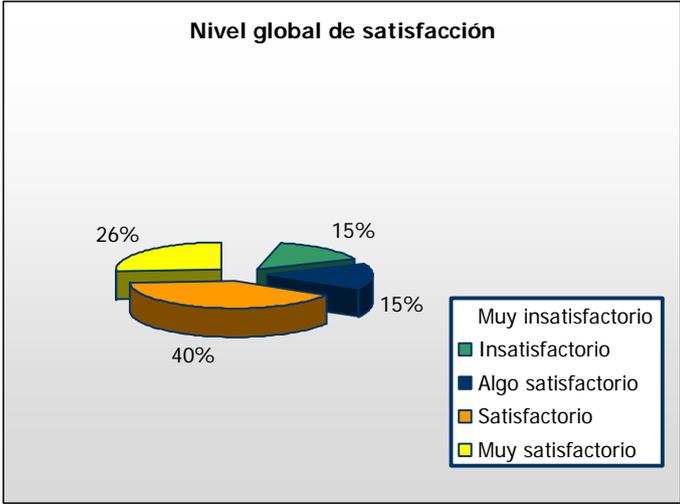


Fig.92 AGENTES – Nivel global de satisfacción

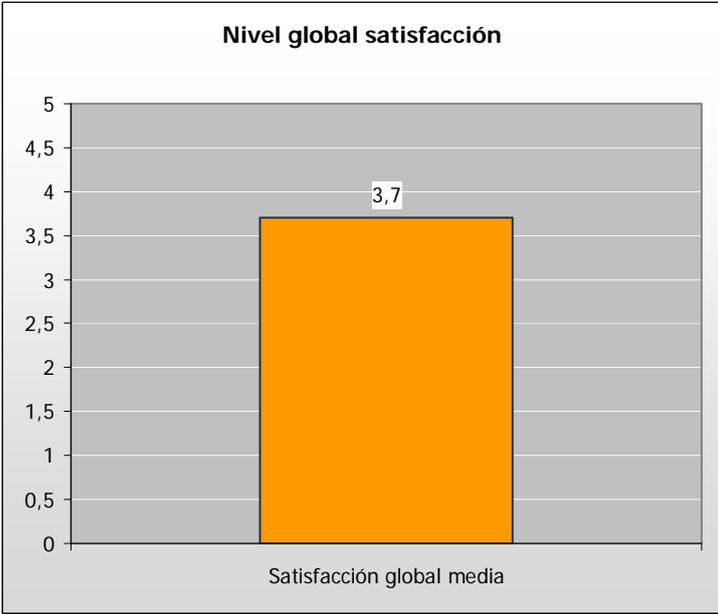


Fig.92 Bis AGENTES – Satisfacción media

**P6. Nivel de conocimiento sobre la posibilidad de presentar ante la OEPM la Solicitud PCT electrónicamente.**

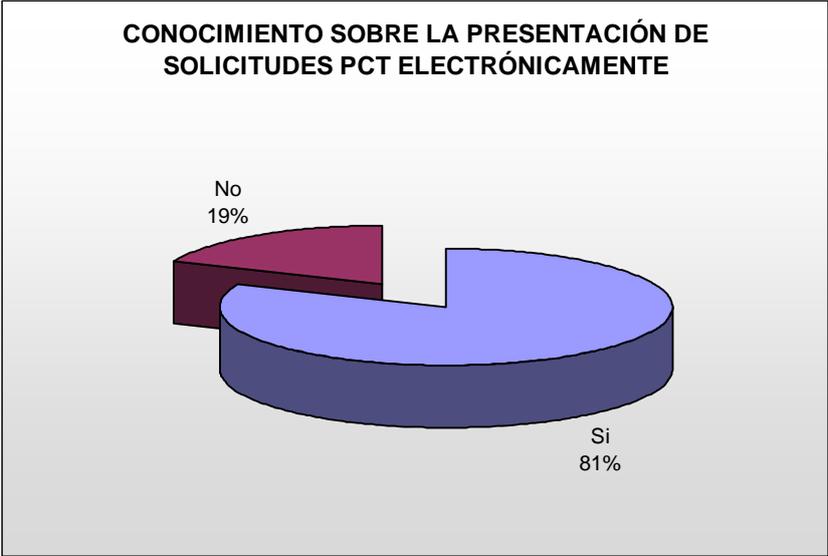


Fig.93 AGENTES – Conocimiento sobre la presentación de solicitudes PCT electrónicamente

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

Se obtuvieron 12 respuestas por parte de los agentes, a saber:

- Dos agentes manifestaron no querer realizar ninguna consideración adicional.
- Dos agentes manifestaron su agradecimiento con la atención recibida, en términos de cordialidad en el trato y tiempos de respuesta.
- Tres agentes se quejaron de la falta de especialización o formación de los examinadores.
- Dos agentes se quejaron de dificultades para realizar las solicitudes de forma electrónica.
- Las restantes respuestas eran referidas a temas variados: la mayor facilidad en patentes europeas frente a las españolas, la poca capacidad de rectificación de la OEPM frente a los fallos ocasionales y la falta de denominación de marcas en los boletines de marcas (“solo están en las marcas mixtas”).

## 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 3,7 (sobre 5) en la encuesta a Agentes y de 3,8 en la de Solicitantes. No obstante, se observa que la puntuación del nivel de satisfacción global de los Agentes ha disminuido del año 2007 al 2008 en 0,2 puntos, mientras que, en el caso de los Solicitantes, la puntuación ha aumentado ligeramente (0,1 puntos).

En todos los aspectos encuestados las valoraciones se encuentran por encima de 3,4 en la encuesta de Solicitante. En el caso de los Agentes, la valoración obtenida más baja es de 2,8, estando el resto de los aspectos valorados por encima de 3,1.

Realizando un análisis más profundo de todos estos resultados, se identifican una serie de Fortalezas, y se detectan, asimismo, Áreas de mejora que se deben abordar para aumentar la satisfacción de Solicitantes y Agentes con la gestión del proceso PCT en la OEPM.

### 4.1. Fortalezas

- a. La atención por parte del personal implicado en el proceso PCT y la entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda han resultado ser las cuestiones mejor valoradas por los Solicitantes (ambas cuestiones valoradas con una puntuación igual o superior a 4). En la misma línea, dos solicitantes y dos agentes manifestaron en las preguntas abiertas su agradecimiento a la atención recibida, en términos de cordialidad en el trato y tiempos de respuesta.
- b. La entrega de la documentación citada en el Informe de Búsqueda y la entrega de la documentación informativa que acompaña al Informe de Búsqueda han sido las cuestiones mejor valoradas por los Agentes (ambas cuestiones valoradas con una puntuación de 4,1).

### 4.2. Áreas de mejora

Consideramos áreas de mejora aquellos aspectos encuestados donde la valoración ha sido menor, aquellos aspectos en los que el nivel de satisfacción declarado está claramente por debajo de la importancia otorgada y aquellas cuestiones en las que se ha detectado un descenso significativo de satisfacción del año 2007 al año 2008. Señalamos áreas de mejora, igualmente, tras el análisis de respuestas de las preguntas abiertas.

- a. Los contenidos e información disponible en la página Web han sido la cuestión peor valorada por los Agentes (2,8), y donde aparece una diferencia bastante acusada entre la satisfacción declarada y la importancia otorgada (1,1). Asimismo, se observa una disminución importante (-0,5) de la satisfacción de los Agentes con este aspecto del año 2007 al año 2008. En el caso de los solicitantes, este aspecto es, asimismo, una de las cuestiones peor valoradas (3,5); además se observa una pequeña disminución de la puntuación del 2007 al 2008 (-,2). Por último, en relación a la página Web de la OEPM, varios de los solicitantes han querido resaltar en las preguntas abiertas, las dificultades que se les han planteado en la utilización de esta página:

- “El uso de la página Web de la OEPM, en general, es baja. En particular, es difícil acceder a la información sobre PCT”.
  - “En la página Web se podría trabajar mas en la intuitividad del usuario, a veces cuesta un poco localizar la información buscada”.
  - “En la web de OEPM en formularios del PCT vuelve a repetir los formularios para solicitud española, por favor subsanen el error para que el solicitante que quiera mirar los formularios del PCT no tenga que ir a otra pagina externa por ejemplo la de OMPI para ver o imprimir los formularios PCT”.
- b. El nivel de conocimiento sobre la posibilidad de presentar la Solicitud PCT electrónicamente es bajo, ya que un 34% no lo conoce.
- c. 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 en Solicitantes y 3,1 Agentes). Aparece una diferencia acusada entre la satisfacción mostrada y la importancia otorgada (0,8 Solicitantes y 1,2 Agentes) y se detecta una disminución de la satisfacción de los Agentes de 2007 a 2008 (-0,3). No obstante, hay que tener en cuenta la existencia de un lógico componente subjetivo de insatisfacción 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 (3,5 Solicitantes y Agentes) y Capacitación de los examinadores de búsqueda (3,6 Solicitantes y 3,4 Agentes). Asimismo, relacionadas con estas cuestiones, se han recogido varias quejas en respuesta a las preguntas abiertas.
- d. Otra cuestión relacionada con la anterior cuyos resultados son significativamente menores respecto al año anterior es la Valoración dada sobre la novedad y actividad inventiva de la solicitud, valorada en 3,5 por los Solicitantes y 3,1 por los Agentes. La diferencia entre satisfacción e importancia es de 0,8 para Solicitantes y 1,3 para Agentes y la disminución del nivel de satisfacción de 2007 a 2008 es de -0,1 en los Solicitantes y -0,2 en los Agentes.
- e. También relacionada con las cuestiones anteriores baja la puntuación otorgada al rigor en la consistencia del Informe de Búsqueda y de la opinión escrita, valorada en 3,5 por los Solicitantes (-0,1 desde 2007) y en 3,4 por los Agentes (-0,4 desde 2007). La diferencia entre satisfacción mostrada e importancia otorgada está en 0,7 para los Solicitantes y 0,8 para los Agentes.
- f. Los agentes dan una enorme importancia al abaratamiento de los costes globales; un 82% de los agentes lo señala como importante o muy importante (52% + 30% en la pregunta P7c).

Respecto a las preguntas abiertas se identifican como áreas de mejora:

- En relación a la información y comunicación entre el personal técnico del PCT y los solicitantes/agentes:
  - “Consideren la posibilidad de facilitar acceso online a los expedientes, para todo el público interesado”.
  - “Sería bueno que pusieran a disposición el correo de los examinadores para facilitar la comunicación con el mismo”.

- Siete solicitantes señalan no estar de acuerdo con el informe de búsqueda recibido y, a pesar de esperar esta disconformidad con los informes desfavorables, llama la atención que señalen como causa la falta de tiempo o la formación del examinador implicado. Este dato coincide con las respuestas de tres agentes que aluden a la “falta de especialización o formación de los examinadores”.
- En relación a las solicitudes electrónicas, en el caso de los Agentes:
  - “Hemos tenido ciertas dificultades en la presentación electrónica. En este aspecto la OEPM tiene poco personal conocedor de la materia”.
  - “Problemas con las aplicaciones informáticas”.

### 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. Analizar la evolución de los datos año a año, verificando los resultados obtenidos tras la implantación de los planes de acción que se deriven de la realización del presente estudio.
- c. Difundir los resultados internamente e involucrar a las personas en el trabajo de los grupos de mejora.
- d. Analizar y mejorar la página web de la OEPM, para que sea más intuitiva y útil para los usuarios.
- e. Diseñar un Plan de Comunicación Externa o dirigido a clientes que aborde cuestiones tales como la posibilidad de presentar la solicitud PCT electrónicamente.
- f. Establecer un plan de formación especializada continua de examinadores de las diferentes áreas.
- g. Analizar y mejorar los medios de la OEPM para la presentación de solicitudes por parte de los agentes/solicitantes en formato electrónico.

## 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

### 5.4. Anexo IV. Comparación de resultados 2007-2008