



ORIGINAL: INGLÉS
FECHA: 27 DE NOVIEMBRE DE 2018

**Encuesta de satisfacción de las
Oficinas del PCT
2016-2017**

Informe sobre los resultados

ÍNDICE

Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT 2016-2017	1
INTRODUCCIÓN	3
RESUMEN	4
ENCUESTADOS	6
RESULTADOS DE 2016-2017	7
Cooperación internacional en el marco del PCT	7
Herramientas de TI	11
Organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT	14
Procedimiento de tramitación	17
Disponibilidad de documentos	20
Traducción	23
OBSERVACIONES GENERALES	26
CONCLUSIONES Y SIGUIENTES ETAPAS	25
ANEXO I - PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	
ANEXO II - SATISFACCIÓN POR REGIÓN GEOGRÁFICA	

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT (en adelante, “la encuesta”), destinada a evaluar el nivel de satisfacción en relación con los servicios proporcionados por la Oficina Internacional en el marco del Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT) durante el bienio 2016-2017, se envió a 152 Oficinas en sus capacidades de Oficinas receptoras, Administraciones encargadas de la búsqueda internacional, Administraciones encargadas del examen preliminar internacional u Oficinas designadas o elegidas con arreglo al PCT, invitándolas a participar en la encuesta de satisfacción de las Oficinas respecto de los servicios prestados por la Oficina Internacional.¹ Tras las encuestas anuales que comprenden los servicios prestados en 2010, 2011 y 2012, el período de la encuesta se ha ajustado para que abarque el ciclo presupuestario de la OMPI, empezando por el bienio 2014-2015 y siguiendo con la presente encuesta, que abarca el bienio 2016-2017.

El presente informe refleja los resultados de la realización por quinta vez de la encuesta, que, en su mayoría, se mantiene sin cambios respecto de la encuesta que abarca 2010, a excepción de unas revisiones mínimas: i) se han modificado las preguntas relativas a las herramientas de tecnología informática del PCT para incluir dos preguntas relacionadas con el sistema ePCT y una sobre el sistema eSearchCopy; ii) se ha suprimido la pregunta sobre herramientas de tecnología informática respecto del sistema PADOS; y iii) se ha incorporado una pregunta sobre la asistencia relacionada con el examen de patentes prestada por la División de Cooperación Internacional del PCT.

La encuesta consistió en un cuestionario² en línea en los seis idiomas de las Naciones Unidas, relacionado con las seis esferas enumeradas a continuación en las que presta servicio la Oficina Internacional en el marco del PCT:

- actividades de cooperación internacional en el marco del PCT;
- organización de las reuniones de los órganos administrativos del PCT;
- herramientas de tecnología informática (TI) del PCT;
- servicio de tramitación de solicitudes internacionales PCT;
- disponibilidad de documentos del PCT; y
- servicios de traducción del PCT.

Junto con la encuesta se aportó una copia del cuestionario completo, a fin de ayudar a las Oficinas a entender la estructura del cuestionario y facilitar la coordinación interna previa al envío de la respuesta.

Se han analizado las respuestas para evaluar la satisfacción de las Oficinas sobre los servicios prestados por la Oficina Internacional en el marco del PCT y con el fin de aportar información valiosa para mejorar esos servicios. Algunos de los resultados de la encuesta han sido utilizados como indicadores de rendimiento en el Informe sobre el rendimiento de los programas correspondiente a 2016-2017. La Oficina Internacional tiene previsto volver a realizar la encuesta al cabo de dos años, de modo que se abarque el bienio 2018-2019, a fin de hacer un seguimiento de los avances y determinar nuevas oportunidades para mejorar los servicios.

¹ C.PCT 1528

² Para presentar el cuestionario en línea se utilizó la herramienta Opinio, albergada por la Sección de Servicios de Internet del Departamento de la OMPI de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

RESUMEN

En total, sobre un máximo de 152 Oficinas, 44 cumplimentaron la encuesta (lo que supone un 26% del total; 17 Oficinas menos que en el bienio 2014-2015). Con el fin de ofrecer un resumen, en el cuadro siguiente se muestran las respuestas a la pregunta de “satisfacción general” relacionada con las seis esferas de servicios prestados en el marco del PCT (la valoración media registrada en este informe excluye las respuestas de la categoría “no aplicable” (N/A)):

Satisfacción general:	Totalmente satisfecha (5)	Muy satisfecha (4)	Satisfecha (3)	Parcialmente satisfecha (2)	Insatisfecha (1)	N/A	Valoración media (2016-2017)	Valoración media (2014-2015)	Valoración media (2012)
Actividades de cooperación	18	16	8	1	0	1	4,2	3,8	3,8
Herramientas de tecnología informática	13	18	10	1	0	2	4,0	3,7	3,6
Reuniones	16	13	10	1	0	4	4,1	3,9	4,0
Operaciones	16	17	9	0	0	2	4,2	4,0	4,0
Disponibilidad de documentos	17	15	10	1	0	1	4,1	4,0	3,9
Traducción	11	8	15	1	0	9	3,8	3,5	3,8

El cuadro anterior, además de presentar valoraciones que ponen de manifiesto el grado de satisfacción respecto de los servicios prestados por la Oficina Internacional en el marco del PCT, muestra un conjunto similar de valoraciones medias comparadas con el cuadro presentado para las encuestas de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2012 y el bienio 2014-2015.

En todas las esferas, las valoraciones medias relativas a la “satisfacción general” oscilan entre “satisfecho” y “muy satisfecho”. La satisfacción en términos generales en cada una de las seis esferas también puede evaluarse utilizando el porcentaje de respuestas de satisfacción (“totalmente satisfecho”, “muy satisfecho” y “satisfecho”) de la serie completa de respuestas:

Esfera de servicio	Porcentaje de satisfacción (excluido N/A)	Porcentaje de satisfacción (incluido N/A)
Actividades de cooperación	98	95
Herramientas de tecnología informática	98	93
Reuniones	98	95
Operaciones	100	92
Disponibilidad de documentos	98	95
Traducción	98	77

El cuadro anterior no muestra cambios significativos con respecto al que aparece en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2014-2015, a excepción de un ligero aumento del porcentaje de satisfacción que incluye las respuestas de la categoría “no aplicable”, que muy probablemente se debe al descenso registrado en el índice total de respuestas (un mayor índice de respuestas a la encuesta entera aumenta la probabilidad de respuestas de la categoría “no aplicable”).

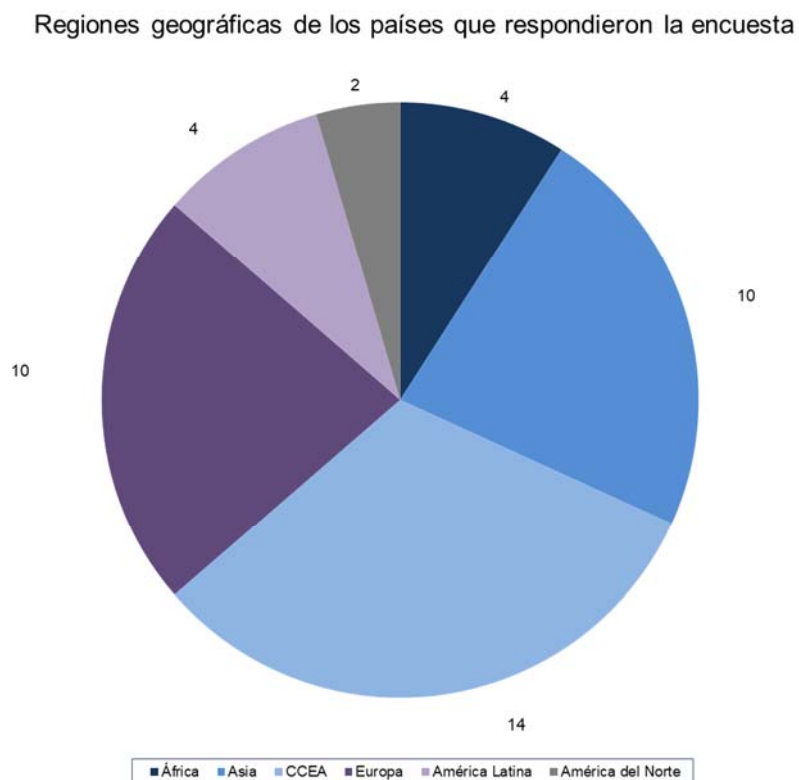
Se ha recibido una serie de observaciones sobre todas las esferas de servicio. Al igual que con las respuestas de la encuesta de 2014-2015, las observaciones recopiladas sugieren que deberían examinarse las siguientes cuestiones para tomar medidas eventualmente:

- la prestación de formación y seminarios adicionales, en especial en relación con el ePCT y el uso de sistemas de presentación electrónica de solicitudes;
- una petición de incorporación de sistemas de pago en el ePCT para Oficinas receptoras, además de la Oficina Internacional actuando en calidad de Oficina receptora, y una petición de mejora de las características de compensación por saldos netos en el ePCT.
- una mayor automatización de los documentos del PCT, en especial los informes de las Administraciones encargadas de la búsqueda internacional (ISA) y de las Administraciones encargadas del examen preliminar internacional (IPEA);
- la puesta a disposición de documentos de reuniones con mayor rapidez y de forma más concisa;
- una nota de que los dibujos en color están incidiendo en la tramitación de solicitudes por las Oficinas receptoras; y
- una petición para que la encuesta se distribuya como documento Microsoft Word editable.

El Anexo II contiene un examen de los resultados atendiendo al nivel de desarrollo de cada país y a las regiones geográficas.

ENCUESTADOS

El gráfico que figura a continuación muestra las Oficinas encuestadas por región geográfica:



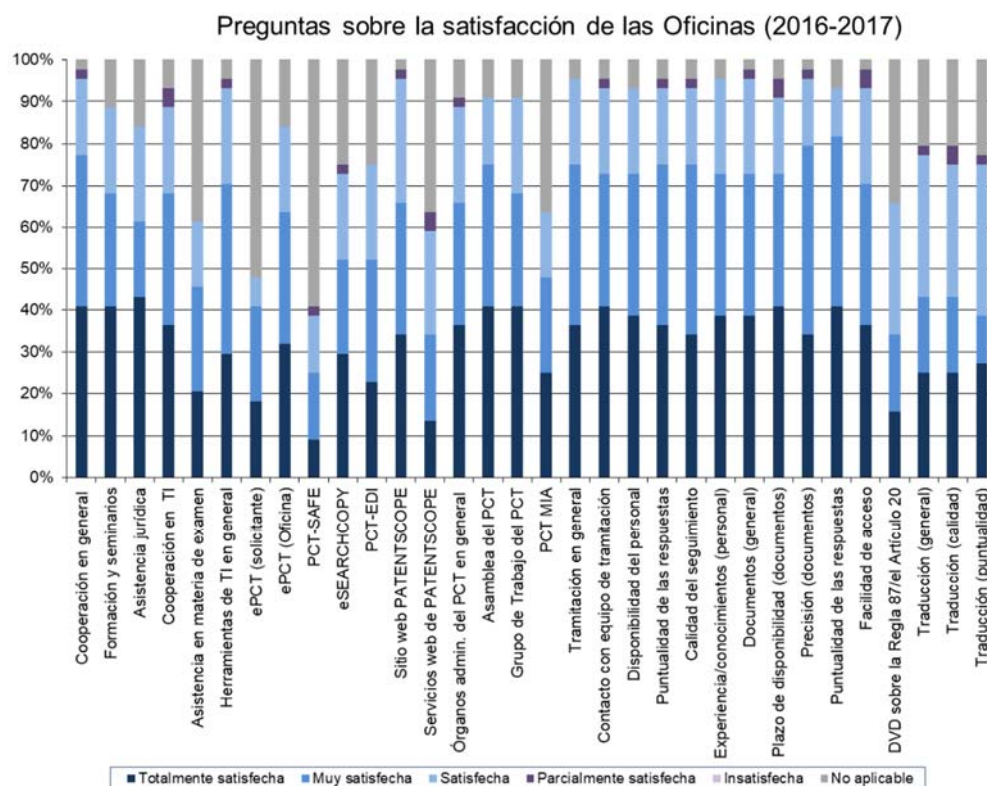
Las 44 Oficinas que han respondido a la encuesta representan, en términos generales, una amplia distribución de las Oficinas.

Las Oficinas que han respondido proporcionan una amplia representación de varias regiones mundiales.

El número total de encuestados se ha reducido en comparación con la encuesta de 2014-2015, lo cual puede indicar cierto cansancio a la hora de responder mediante encuestas.

RESULTADOS DE 2016-2017

El panorama general de resultados satisfactorios³ está representado en el siguiente gráfico.



El gráfico muestra que los encuestados afirmaron que los servicios prestados por la Oficina Internacional habían sido “totalmente satisfactorios”, “muy satisfactorios” y “satisfactorios”, o “no aplicables”; en contadas ocasiones valoraron los servicios como “parcialmente satisfactorios” o “insatisfactorios”.

En comparación con los resultados de las encuestas de 2010, 2011, 2012 y 2014-2015, estos resultados muestran ligeras mejoras en términos de satisfacción en la mayoría de las preguntas individuales. Al igual que en 2010, 2011, 2012 y 2014-2015, la distribución de las valoraciones “no aplicables” está en consonancia con el uso real de los servicios pertinentes (por ejemplo, muchos Estados miembros ya no reciben los DVD sobre la Regla 87 o el Artículo 20).

Los apartados del documento que figuran a continuación examinan los resultados siguiendo la estructura de las preguntas, ordenadas por esferas de servicio del PCT. Para cada esfera de servicio en el marco del PCT se presentan los niveles de satisfacción y se examinan el nivel de cobertura o aplicación y las observaciones descriptivas.

Cooperación internacional en el marco del PCT

Preguntas

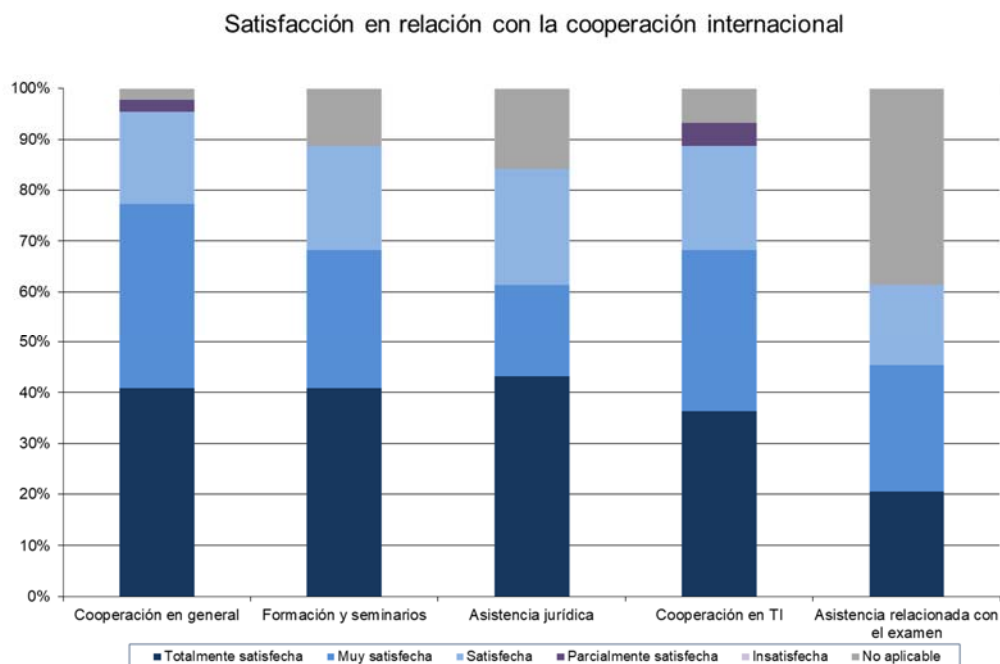
Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con la cooperación internacional en el marco del PCT:

³ En el Anexo I figura un resumen de las preguntas de la encuesta, y en el Anexo II se presenta un examen de los resultados en función de la región geográfica.

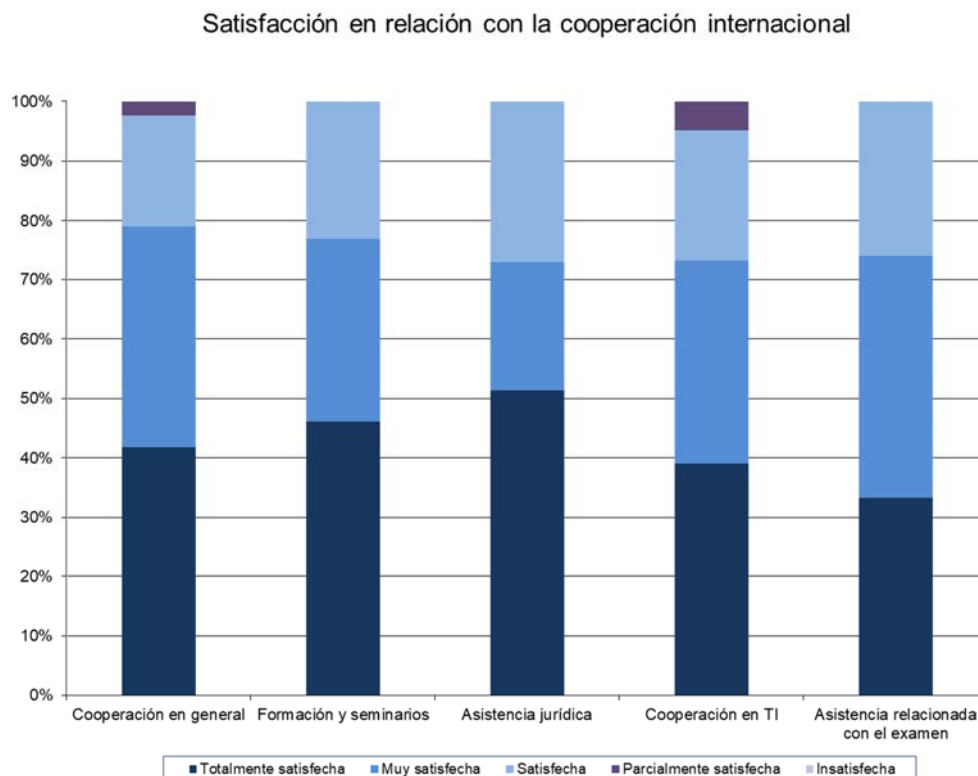
Núm. de la pregunta	Enunciado
1	Indique el grado de satisfacción en relación con las actividades de cooperación del PCT, como la formación y los seminarios, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (TI):
	Cooperación en general
	Formación y seminarios del PCT organizados o coorganizados por la Oficina Internacional
	Asistencia jurídica prestada por la Oficina Internacional en el marco del PCT
	Cooperación técnica (TI) del PCT con la Oficina Internacional
2	Asistencia relacionada con el examen de patentes en el marco del PCT
	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con las actividades de formación y los seminarios del PCT, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (TI)
2a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la formación y los seminarios, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (TI) en el marco del PCT

Índices de satisfacción

Los resultados, incluidas las respuestas de la categoría “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, a excepción hecha de las respuestas de la categoría “no aplicable”:



En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre cooperación internacional en el marco del PCT:

	Cooperación en general	Formación y seminarios	Asistencia jurídica	Cooperación en TI	Asistencia relacionada con el examen
Totalmente satisfecha	18	18	19	16	9
Muy satisfecha	16	12	8	14	11
Satisfecha	8	9	10	9	7
Parcialmente satisfecha	1	0	0	2	0
Insatisfecha	0	0	0	0	0
No aplicable	1	5	7	3	17
RESPUESTAS	44	44	44	44	44
Porcentaje de “no aplicable”	2,3	11,4	15,9	6,8	38,6
Índice de satisfacción (1-5)	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1

El cuadro pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2014-2015, el índice de “satisfacción general” en materia de cooperación internacional en el marco del PCT

ha registrado un aumento, al pasar de 3,8 en 2014-2015 a un nivel de 4,2 en 2016-2017.

Los datos siguen mostrando un nivel alto de satisfacción en todas las esferas de cooperación internacional en el marco del PCT.

El elevado porcentaje de respuestas de la categoría “no aplicable” para la pregunta sobre la asistencia relacionada con el examen de patentes refleja el hecho de que algunos encuestados proceden de países industrializados, donde dicha asistencia no se facilita.

Observaciones sobre la cooperación internacional del PCT

Observaciones y recomendaciones generales sobre las actividades de cooperación del PCT

Por lo general, en las observaciones recibidas se refleja una buena percepción de las actividades de cooperación del PCT, y se reconoce en especial el valor de la formación y los seminarios que brinda la OMPI.

Varias Oficinas formularon peticiones expresas para que se faciliten más formación y seminarios, en especial sobre el uso de las herramientas de TI (ePCT, CASE, presentación electrónica de solicitudes, etc.) y asistencia relacionadas con el examen de patentes. Entre ellas, se registraron varias solicitudes de formación relativa al ePCT procedentes de países industrializados (incluida la formación sobre las funciones que puede utilizar el solicitante, presumiblemente para permitir que el personal ayude a los solicitantes locales que utilizan el ePCT).

Herramientas de TI

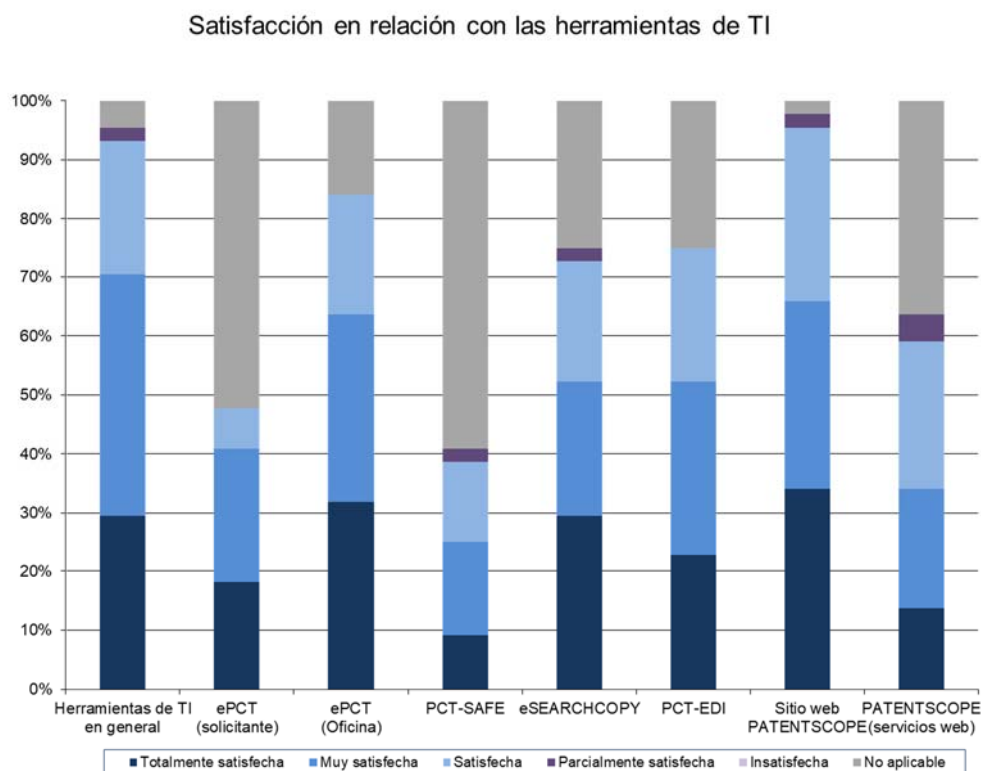
Preguntas

Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con las herramientas de TI utilizadas para las operaciones del PCT:

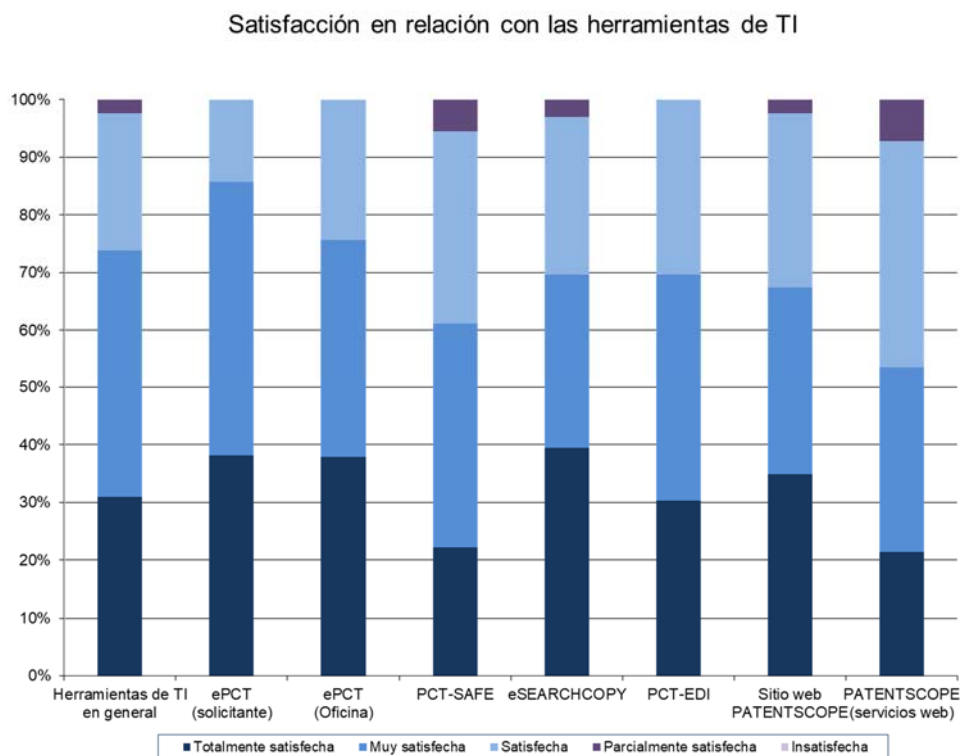
Número de la pregunta	Enunciado
3	Indique el grado de satisfacción en relación con las herramientas de TI utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT:
	Herramientas de TI en general
	ePCT (solicitante)
	ePCT (Oficina)
	PCT-SAFE
	eSearchCopy
	PCT-EDI
	Sitio web de PATENTSCOPE
Servicios web de PATENTSCOPE XML	
4	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con las herramientas de TI utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT
4a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a las herramientas de TI utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT

Índices de satisfacción

Los resultados, con inclusión de las respuestas de la categoría “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excepción hecha de las respuestas de la categoría “no aplicable”.



En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre las herramientas de TI utilizadas para las operaciones del PCT:

	Herramientas de TI en general	ePCT (solicitante)	ePCT (Oficina)	PCT-SAFE	eSEARCH COPY	PCT-EDI	Sitio web P'SCOPE	Servicios web P'SCOPE
Totalmente satisfecha	13	8	14	4	13	10	15	6
Muy satisfecha	18	10	14	7	10	13	14	9
Satisfecha	10	3	9	6	9	10	13	11
Parcialmente satisfecha	1	0	0	1	1	0	1	2
Insatisfecha	0	0	0	0	0	0	0	0
No aplicable	2	23	7	26	11	11	1	16
RESPUESTAS	44	44	44	44	44	44	44	44
Porcentaje de “no aplicable”	4,5	52,3	15,9	59,1	25,0	25,0	2,3	36,4
Índice de satisfacción (1-5)	4,0	4,2	4,1	3,8	4,1	4,0	4,0	3,7

El cuadro pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en las encuestas de satisfacción de las Oficinas del PCT en los años 2010, 2011 y 2012, en los que el índice de satisfacción general experimentó un incremento de 3,6 a 3,7 en 2014-2015, el índice de satisfacción general respecto de las herramientas de TI del PCT ha seguido aumentando hasta 4,0 en 2016-2017.

En cuanto a las pocas valoraciones de Oficinas “insatisfechas” recibidas en 2012, no se recibió ninguna en 2014-2015 y 2016-2017.

Los datos demuestran un elevado nivel de satisfacción con ePCT y eSearchCopy en comparación con otras herramientas de TI. Atendiendo a los índices de respuestas “no aplicables” para las distintas preguntas, es posible que las Oficinas hayan mejorado su comprensión de las preguntas, en la medida en que el índice de respuesta resulta más adecuado a los niveles de utilización conocidos de las diversas herramientas de TI que tienen a su disposición las Oficinas. No obstante, con respecto al solicitante del sistema ePCT, el índice de respuestas de la categoría “no aplicable” es muy superior, lo cual refleja que esta parte del sistema ePCT la usan más los solicitantes y menos el personal de la Oficina.

Observaciones sobre las herramientas de TI utilizadas para las operaciones del PCT

En general, en buena parte de las observaciones se expresó satisfacción con los servicios y las herramientas de TI facilitados, si bien en la mayoría de las observaciones se reflejan peticiones individuales de mejoras que tienen que tenerse en cuenta en las herramientas de TI.

Portal ePCT

Varias Oficinas manifestaron un alto grado de satisfacción respecto del portal ePCT y formularon una serie de propuestas orientadas a efectuar posibles mejoras en algunos detalles específicos relacionados con su funcionamiento.

PATENTSCOPE

En las observaciones relativas a PATENTSCOPE se confirma su uso generalizado y la gran confianza que tienen las Oficinas en el sistema como medio de obtener documentos para solicitudes internacionales. En una de las observaciones se pidió que sea posible efectuar búsquedas en función de la restauración del derecho de prioridad.

Organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT

Preguntas

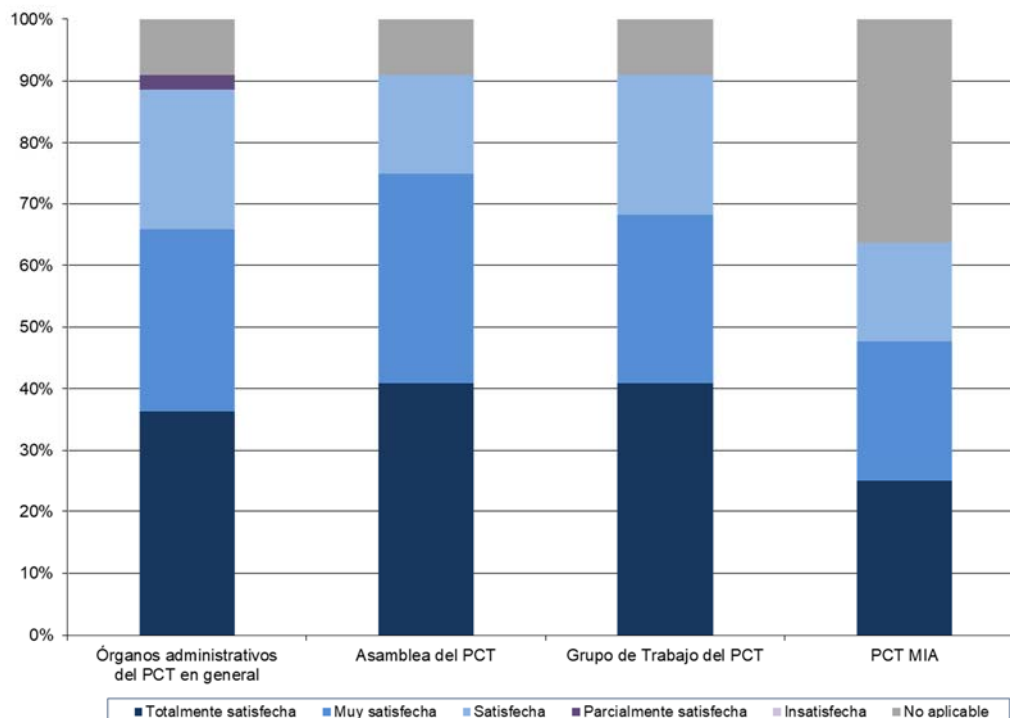
Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con la organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT:

Núm. de la pregunta	Enunciado
5	Indique el grado de satisfacción en relación con la organización de las reuniones de los órganos administrativos del PCT (en relación con cuestiones como la logística y la labor preparatoria):
	Órganos administrativos del PCT en general
	Asamblea del PCT
	Grupo de Trabajo del PCT
	Reunión de las Administraciones internacionales del PCT
6	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con la organización de los órganos administrativos del PCT
6a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la organización de los órganos administrativos del PCT

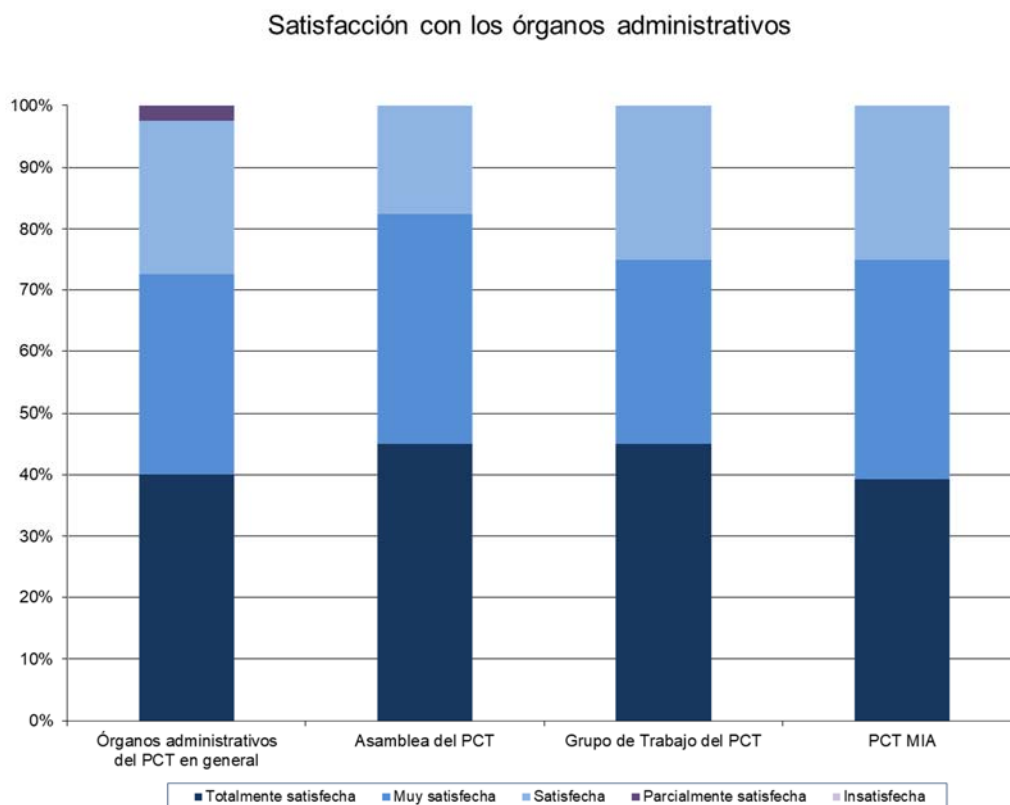
Índices de satisfacción

Los resultados, con inclusión de las respuestas de la categoría “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:

Satisfacción con los órganos administrativos



En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excepción hecha de las respuestas de la categoría “no aplicable”:



En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre la organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT:

	Órganos administrativos del PCT en general	Asamblea del PCT	Grupo de Trabajo del PCT	PCT MIA
Totalmente satisfecha	16	18	18	11
Muy satisfecha	13	15	12	10
Satisfecha	10	7	10	7
Parcialmente satisfecha	1	0	0	0
Insatisfecha	0	0	0	0
No aplicable	4	4	4	16
RESPUESTAS	44	44	44	44
Porcentaje de “no aplicable”	9,1	9,1	9,1	36,4
Índice de satisfacción (1-5)	4,1	4,3	4,2	4,1

El cuadro pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2014-2015, los índices de satisfacción general son similares, si bien cuentan con una respuesta marcada como “parcialmente satisfecha”.

Los datos siguen mostrando un nivel alto de satisfacción respecto de la organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT. Atendiendo a los índices de respuestas de la categoría “no aplicable” para las distintas preguntas, cabía esperar un mayor índice de ese tipo de respuesta en relación con la reunión de las Administraciones internacionales del PCT, ya que no todas las Oficinas nacionales asisten a esta reunión.

No obstante, el porcentaje de Oficinas que se declaran “parcialmente satisfechas” o “insatisfechas” es prácticamente nulo en cuanto a las tres reuniones anuales, lo que indica que la gestión de los órganos administrativos es compatible con un buen grado de satisfacción.

Observaciones sobre la organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT

Por lo general, las observaciones relacionadas con 2016-2017 reflejan tres puntos fundamentales:

- las Oficinas se mostraron satisfechas con las reuniones;
- se solicitó la interpretación al idioma chino; y
- como en años anteriores, hubo varias peticiones en el sentido de que se pudiera contar con un orden del día detallado y con los documentos pertinentes con la mayor antelación posible a las reuniones.

Procedimiento de tramitación

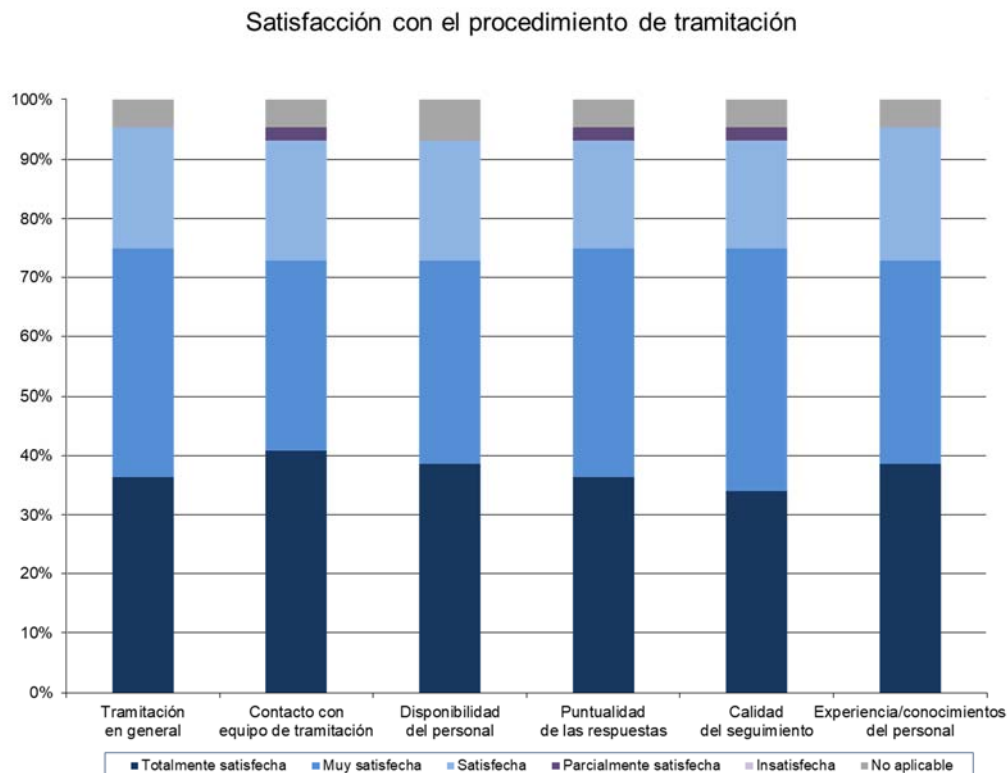
Preguntas

Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con el procedimiento de tramitación del PCT:

Núm. de la pregunta	Enunciado
7	Indique el grado de satisfacción en relación con el servicio prestado por la Oficina Internacional a través del equipo de tramitación del PCT que se ocupa de las solicitudes internacionales:
	Procedimiento de tramitación en general
	Facilidades para contactar con el equipo de tramitación
	Disponibilidad del personal
	Puntualidad en las respuestas a las preguntas
	Calidad del seguimiento
8	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con el servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT
8a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto al servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT

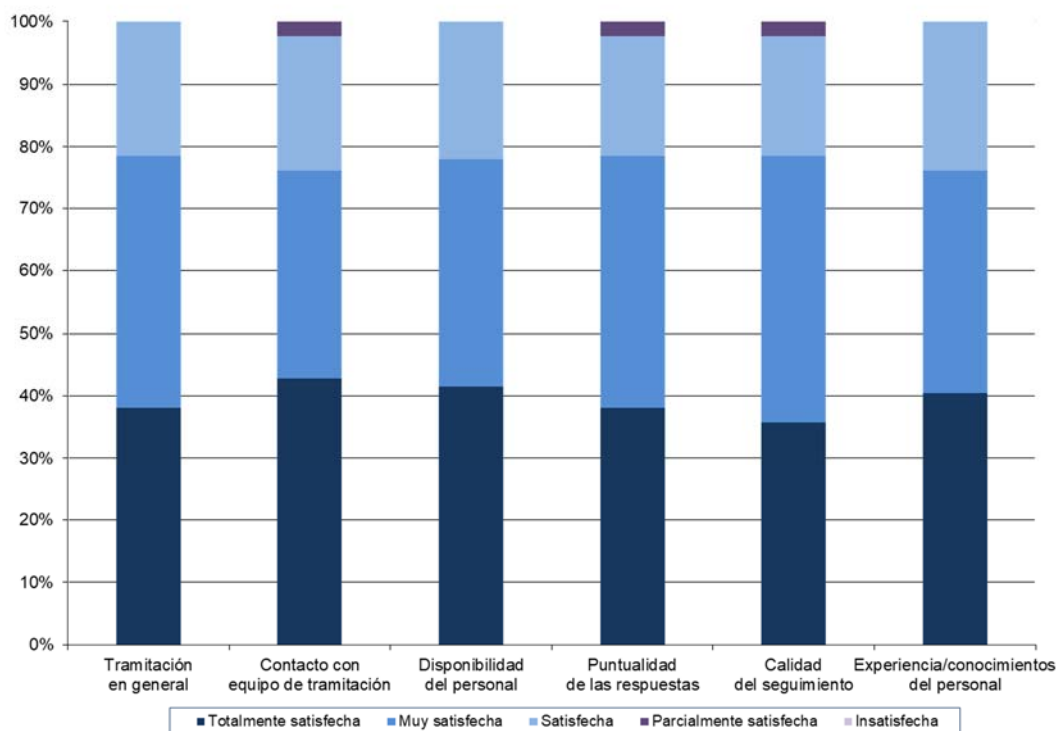
Índices de satisfacción

Los resultados, con inclusión de las respuestas de la categoría “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excepción hecha de las respuestas de la categoría “no aplicable”:

Satisfacción con el procedimiento de tramitación



En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre el servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT:

	Tramitación en general	Contacto con equipo de tramitación	Disponibilidad del personal	Puntualidad de las respuestas	Calidad del seguimiento	Experiencias/ conocimientos del personal
Totalmente satisfecha	16	18	17	16	15	17
Muy satisfecha	17	14	15	17	18	15
Satisfecha	9	9	9	8	8	10
Parcialmente satisfecha	0	1	0	1	1	0
Insatisfecha	0	0	0	0	0	0
No aplicable	2	2	3	2	2	2
RESPUESTAS	44	44	44	44	44	44
Porcentaje de "no aplicable"	4,5	4,5	6,8	4,5	4,5	4,5
Índice de satisfacción (1-5)	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1	4,1

El cuadro pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2014-2015, los índices de satisfacción general han aumentado ligeramente de 4,0 a 4,2 en 2016-2017, y el número de Oficinas que se han declarado “parcialmente satisfechas” se ha reducido de 2 en 2014-2015 a ninguna en 2016-2017.

Los datos siguen mostrando un nivel alto de satisfacción en todas las esferas del procedimiento de tramitación del PCT.

Observaciones sobre el procedimiento de tramitación del PCT

Se recibieron varias observaciones que manifestaban satisfacción por la buena relación laboral entre el personal del equipo de tramitación de la Oficina Internacional y el de la Oficina correspondiente. Entre esas observaciones se incluye el agradecimiento por la asistencia prestada en relación con el uso del ePCT.

Se ofreció la sugerencia de mejorar la visibilidad de las personas de contacto para facilitar las respuestas de los usuarios y una sugerencia similar sobre compartir la información de contacto del personal con las Oficinas. Además, se observó que la tramitación de solicitudes en papel a veces demora el acceso al archivo en ePCT para la Administración encargada de la búsqueda internacional.

Disponibilidad de documentos

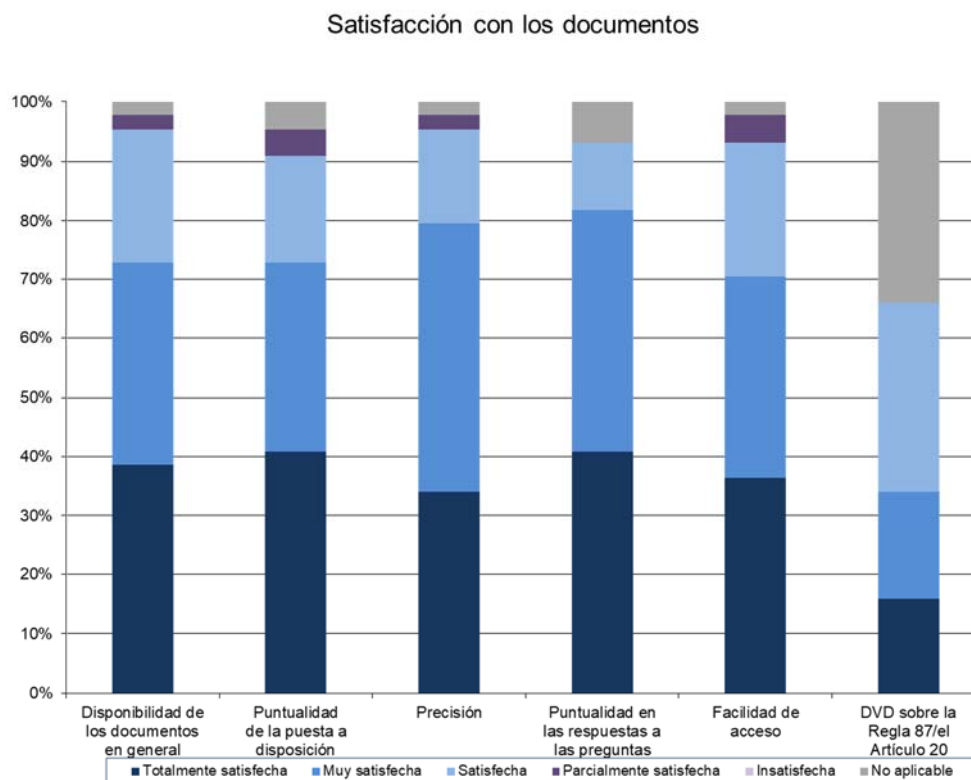
Preguntas

Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con el servicio de gestión de documentos del PCT:

Núm. de la pregunta	Enunciado
9	Indique el grado de satisfacción en relación con el servicio prestado por la Oficina Internacional que pone a disposición documentos (como las publicaciones del PCT, documentos de prioridad o formularios del PCT) para las solicitudes internacionales PCT:
	Disponibilidad de los documentos en general
	Plazo que tardan en estar disponibles los documentos
	Precisión de los documentos
	Puntualidad en las respuestas a las preguntas
	Facilidad de acceso a los documentos por medio de PATENTSCOPE
	DVD sobre la Regla 87 / el Artículo 20
10	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con la disponibilidad de documentos del PCT
10a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la puesta a disposición por parte de la Oficina Internacional de documentos del PCT para las solicitudes internacionales

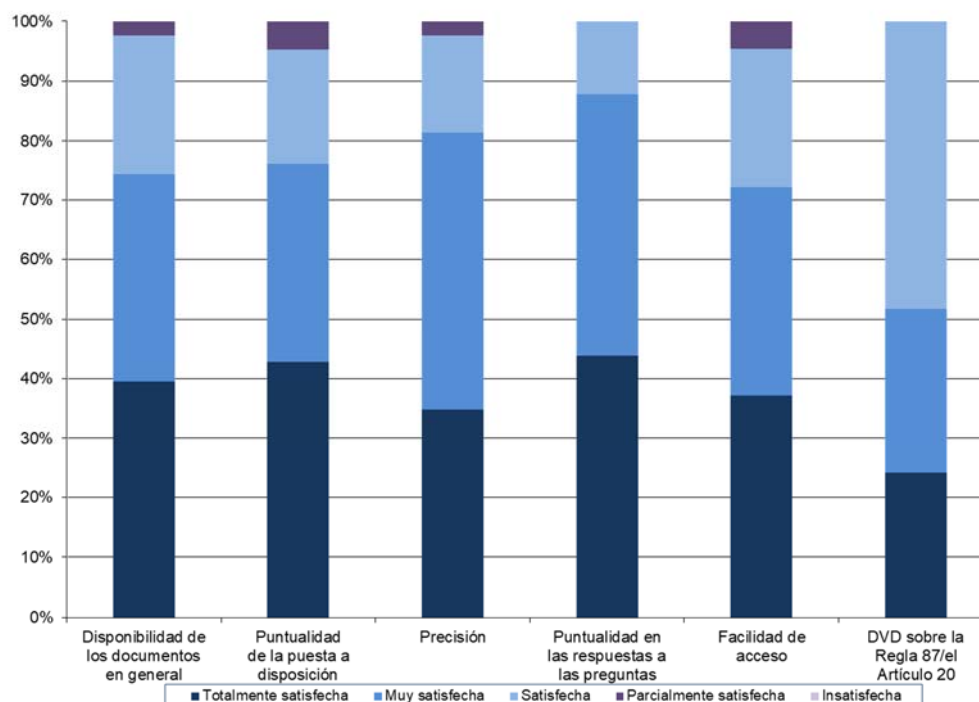
Índices de satisfacción

Los resultados, con inclusión de las respuestas de la categoría “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excepción hecha de las respuestas de la categoría “no aplicable”:

Satisfacción con los documentos



En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre el servicio de gestión de documentos del PCT:

	Disponibilidad de los documentos en general	Puntualidad de la puesta a disposición	Precisión	Puntualidad en las respuestas a las preguntas	Facilidad de acceso	DVD sobre la Regla 87/el Art. 20
Totalmente satisfecha	17	18	15	18	16	7
Muy satisfecha	15	14	20	18	15	8
Satisfecha	10	8	7	5	10	14
Parcialmente satisfecha	1	2	1	0	2	0
Insatisfecha	0	0	0	0	0	0
No aplicable	1	2	1	3	1	15
RESPUESTAS	44	44	44	44	44	44
Porcentaje no aplicable	2,3	4,5	2,3	6,8	2,3	34,1
Índice de satisfacción (1-5)	4,1	4,1	4,1	4,3	4,0	3,8

El cuadro pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2014-2015, los índices de satisfacción general han aumentado ligeramente de 4,0 a 4,1, pero, por el contrario, los índices generales de “insatisfecha” y “parcialmente insatisfecha” han pasado de 0 en 2014-2015 a 1 en 2016-2017.

Los datos siguen mostrando un nivel alto de satisfacción en todas las esferas del servicio de gestión de documentos del PCT, si bien cabe señalar que la satisfacción con el DVD sobre la Regla 87/el Artículo 20 es menor que en otras esferas.

Cobertura del servicio de documentos

Los DVD del Artículo 20 y la Regla 87, que son productos que contienen un gran volumen de datos, no tienen interés para muchas Oficinas (la Oficina Internacional alienta a las Oficinas a dejar de recibir DVD sobre el Artículo 20) y su uso está disminuyendo paulatinamente y está siendo reemplazado por mecanismos de transferencia en línea según proceda; eso se refleja en la elevada frecuencia con la que la pregunta recibe como respuesta “no aplicable”.

Observaciones sobre la disponibilidad de documentos

Se recibieron varias observaciones en las que se manifestaba satisfacción por la facilidad de acceso a los documentos por medio de PATENTSCOPE, incluida la disponibilidad de documentos en español.

En las observaciones figuraba una serie de propuestas para posibles mejoras en la tramitación de las solicitudes internacionales:

- la puesta a disposición de la interfaz de programación de aplicaciones (ya disponible como servicio web de PATENTSCOPE);
- la puesta a disposición de documentos para la entrada anticipada en la fase nacional a través del ePCT;
- una petición de interrupción de la distribución de DVD a una Oficina en particular;
- una petición de que, si es posible, se elimine el uso de la verificación Captcha (test de Turing público y automático para distinguir a los ordenadores de los humanos) para las Oficinas nacionales; y
- una propuesta de que se incorpore una persona de contacto que ofrezca apoyo respecto de la interfaz de usuario de PATENTSCOPE (bien entendido, además del Foro de PATENTSCOPE).

Traducción

Preguntas

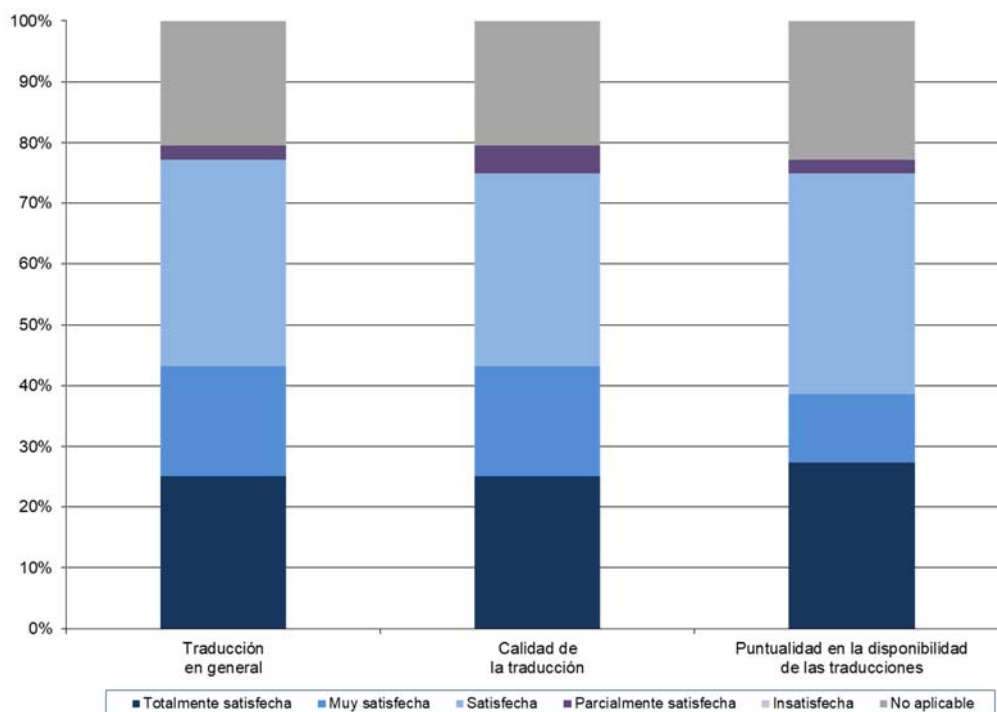
Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con el servicio de traducción del PCT:

Núm. de la pregunta	Enunciado
11	Indique el grado de satisfacción con las traducciones proporcionadas, de conformidad con el Reglamento, por la Oficina Internacional, en relación con las solicitudes internacionales PCT (títulos, resúmenes, informes de búsqueda internacional, opiniones escritas e informes de examen preliminar):
	Traducción en general
	Calidad de las traducciones
	Puntualidad en la disponibilidad de las traducciones
12	Expresar sus opiniones y sugerencias con respecto al servicio de traducción del PCT
12a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto al servicio de traducción del PCT

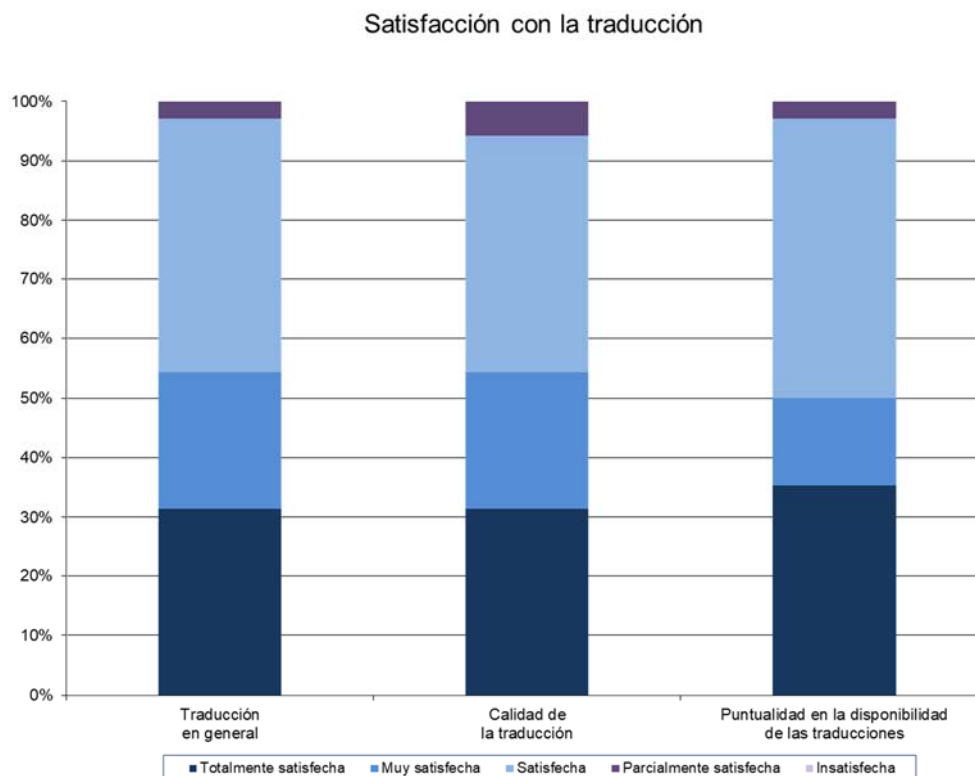
Índices de satisfacción

Los resultados, con inclusión de las respuestas de la categoría “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:

Satisfacción con la traducción



En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excluidas las respuestas de la categoría “no aplicable”:



En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre el servicio de traducción del PCT:

	Traducción en general	Calidad de la traducción	Puntualidad en la disponibilidad de las traducciones
Totalmente satisfecha	11	11	12
Muy satisfecha	8	8	5
Satisfecha	15	14	16
Parcialmente satisfecha	1	2	1
Insatisfecha	0	0	0
No aplicable	9	9	10
RESPUESTAS	44	44	44
Porcentaje de “no aplicable”	20,5	20,5	22,7
Índice de satisfacción (1-5)	3,8	3,8	3,8

El cuadro pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2014-2015, los índices de satisfacción general han aumentado (de 3,5 a 3,8) en 2016-2017 y se ha reducido la cantidad de respuestas de la categoría “no aplicable” a 9 (de 20 en 2014-2015). La

cifra total de Oficinas que se declaran “insatisfechas” o “parcialmente satisfechas” ha aumentado a 1 (de ninguna en 2014-2015).

Los datos siguen mostrando un nivel alto de satisfacción en todas las esferas del servicio de traducción del PCT.

Observaciones relativas al servicio de traducción del PCT

Se formularon unas pocas observaciones relativas a la calidad de las traducciones, en relación con la precisión de las traducciones y la puntualidad en la disponibilidad de las traducciones con miras a que los solicitantes puedan utilizarlas al participar en el procedimiento acelerado de examen de solicitudes de patente.

OBSERVACIONES GENERALES

En las conclusiones del cuestionario se planteó una pregunta general a las Oficinas, en busca de propuestas adicionales que no hubieran sido impulsadas por las preguntas más directas formuladas anteriormente en el cuestionario.

Se recibieron dos comentarios: uno sobre la inclusión de preguntas relacionadas con WIPO CASE y su capacidad de gestionar datos estructurados, y otro en el que se pedía que en el futuro se distribuya esta entrevista en forma de documento Microsoft Word editable.

CONCLUSIONES Y SIGUIENTES ETAPAS

Por lo general, los datos extraídos de las respuestas indican que, con respecto a las preguntas sobre los índices de satisfacción, las Oficinas manifestaron cierto grado de satisfacción hacia los servicios prestados por la Oficina Internacional en el marco del PCT.

En las observaciones de las Oficinas se sugiere que deberían examinarse las siguientes esferas para tomar medidas eventualmente:

- la prestación de formación y seminarios adicionales, en especial en relación con el ePCT y el uso de sistemas de presentación electrónica de solicitudes;
- una petición de incorporación de sistemas de pago en el ePCT para Oficinas receptoras, además de la Oficina Internacional actuando en calidad de Oficina receptora, y una petición de mejora de las características de compensación por saldos netos en el ePCT;
- una mayor automatización de los documentos del PCT, en especial los informes de las Administraciones encargadas de la búsqueda internacional (ISA) y las Administraciones encargadas del examen preliminar internacional (IPEA);
- la puesta a disposición de documentos de reunión con mayor rapidez y de forma más concisa;
- una nota de que los dibujos en color están incidiendo en la tramitación de solicitudes por las Oficinas receptoras; y
- una petición para que la encuesta se distribuya como documento Microsoft Word editable.

Con respecto al procedimiento de encuesta, el uso de la herramienta de encuesta en línea Opinio se ha considerado satisfactorio en el pasado, máxime cuando pocas Oficinas tuvieron dificultad al hacer uso de ella y no se recibieron comentarios negativos sobre encuestas anteriores; no obstante, en la encuesta de 2016-2017, se recibió la sugerencia de que se distribuyese un documento editable en formato Word en lugar de un formulario en línea.

[Sigue el Anexo I]

Anexo I

ANEXO I - PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

A continuación se muestran todas las preguntas de la encuesta, en forma de cuadro:⁴

Núm. de la pregunta	Enunciado	División
1	<p>Indique el grado de satisfacción en relación con las actividades de cooperación del PCT, como la formación y los seminarios, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (TI):</p> <p>Cooperación en general</p> <p>Indique el grado de satisfacción en relación con la formación y los seminarios del PCT organizados o coorganizados por la Oficina Internacional</p> <p>Indique el grado de satisfacción en relación con la asistencia jurídica prestada por la Oficina Internacional en el marco del PCT</p> <p>Indique el grado de satisfacción en relación con la cooperación técnica (TI) del PCT con la Oficina Internacional</p> <p>Indique el grado de satisfacción con la asistencia relacionada con el examen de patentes en el marco del PCT</p>	<p>PCT ICD</p> <p>PCT ICD</p> <p>PCT LURD</p> <p>PCT ICD</p> <p>PCT ICD</p>
2	<p>Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con las actividades de formación y los seminarios del PCT, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (TI)</p>	<p>PCT ICD / LURD</p>
2a	<p>Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la formación y los seminarios, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (TI) en el marco del PCT</p>	<p>PCT ICD</p>
3	<p>Indique el grado de satisfacción en relación con las herramientas de TI utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT:</p> <p>Herramientas de TI en general</p> <p>ePCT (solicitante)</p> <p>ePCT (Oficina)</p> <p>PCT-SAFE</p> <p>eSearchCopy</p> <p>PCT-EDI</p> <p>Sitio web de PATENTSCOPE</p> <p>Servicios web de PATENTSCOPE XML:</p>	<p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p> <p>PCT IS</p>
4	<p>Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con las herramientas de TI utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT</p>	<p>PCT IS</p>
4a	<p>Indique la causa de su insatisfacción con respecto a las herramientas de TI utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT</p>	<p>PCT IS</p>
5	<p>Indique el grado de satisfacción en relación con la organización de las reuniones de los órganos administrativos del PCT (en relación con cuestiones como la logística y la labor preparatoria):</p> <p>Órganos administrativos del PCT en general</p> <p>Asamblea del PCT</p> <p>Grupo de Trabajo del PCT</p> <p>Reunión de las Administraciones internacionales del PCT</p>	<p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p>
6	<p>Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con la organización de los órganos administrativos del PCT</p>	<p>PCT BDD</p>
6a	<p>Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la organización de los órganos administrativos del PCT</p>	<p>PCT BDD</p>
7	<p>Indique el grado de satisfacción en relación con el servicio prestado por la Oficina Internacional a través del equipo de tramitación del PCT que se ocupa de las solicitudes internacionales:</p> <p>Procedimiento de tramitación en general</p> <p>Facilidades para contactar con el equipo de tramitación</p> <p>Disponibilidad del personal</p> <p>Puntualidad en las respuestas a las preguntas</p> <p>Calidad del seguimiento</p> <p>Experiencia/conocimientos especializados del personal</p>	<p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p>

⁴ La columna "División" tiene carácter orientativo, ya que algunas preguntas pueden guardar relación con más de una división.

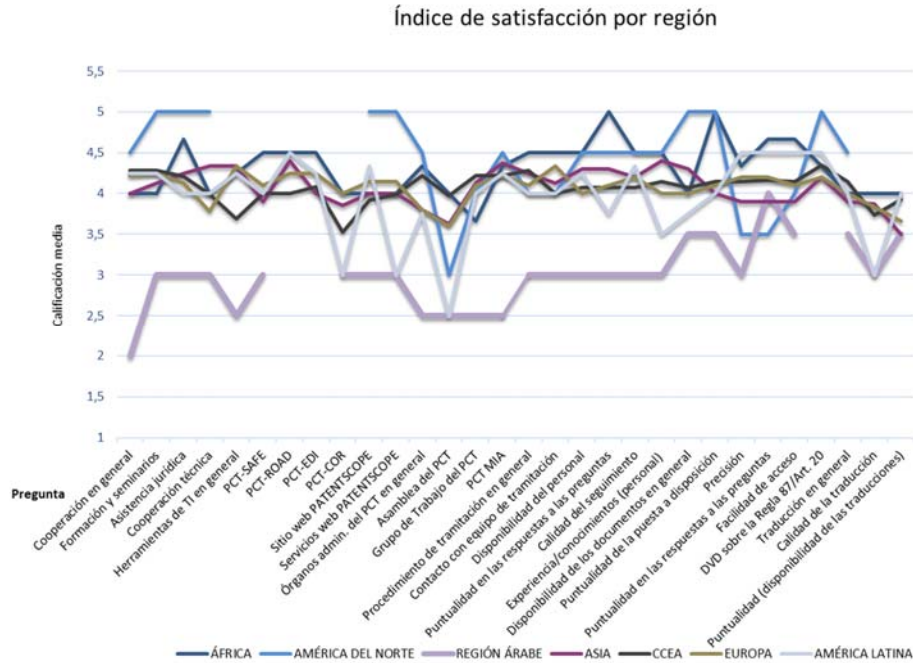
Anexo I
página 2

Núm. de la pregunta	Enunciado	División
8	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con el servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT	PCT OPS
8a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto al servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT	PCT OPS
9	Indique el grado de satisfacción en relación con el servicio prestado por la Oficina Internacional que pone a disposición documentos (como las publicaciones del PCT, documentos de prioridad o formularios del PCT) para las solicitudes internacionales PCT:	
	Disponibilidad de los documentos en general	PCT OPS (Documentos)
	Plazo que tardan en estar disponibles los documentos	PCT OPS (Documentos)
	Precisión de los documentos	PCT OPS (Documentos)
	Puntualidad en las respuestas a las preguntas	PCT OPS (Documentos)
	Facilidad de acceso a los documentos por medio de PATENTSCOPE	PCT OPS (Documentos)
	DVD sobre la Regla 87 / el Artículo 20	PCT OPS (Documentos)
10	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con la disponibilidad de documentos del PCT	PCT OPS (Documentos)
10a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la puesta a disposición por parte de la Oficina Internacional de documentos del PCT para las solicitudes internacionales	PCT OPS (Documentos)
11	Indique el grado de satisfacción con las traducciones proporcionadas, de conformidad con el Reglamento, por la Oficina Internacional, en relación con las solicitudes internacionales PCT (títulos, resúmenes, informes de búsqueda internacional, opiniones escritas e informes de examen preliminar):	PCT OPS (Traducción)
	Traducción en general	PCT OPS (Traducción)
	Calidad de las traducciones	PCT OPS (Traducción)
	Puntualidad en la disponibilidad de las traducciones	PCT OPS (Traducción)
12	Expresar sus opiniones y sugerencias con respecto al servicio de traducción del PCT	PCT OPS (Traducción)
12a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto al servicio de traducción del PCT	PCT OPS (Traducción)
13	Comparta cualquier observación, información o solicitud adicional	GENERAL

[Sigue el Anexo II]

Anexo II

ANEXO II - SATISFACCIÓN POR REGIÓN GEOGRÁFICA



El gráfico muestra el grado de satisfacción por región geográfica. Parece que existe una menor percepción de satisfacción en las Oficinas de la región árabe, en comparación con otras regiones, en casi todos los servicios prestados por el PCT (en 2014-2015 la percepción de satisfacción fue menor en las regiones de Asia y África). Mientras en la esfera de la TI cabría esperar ese resultado debido a los distintos niveles de desarrollo de los servicios de TI, convendría destacar que esa percepción también se aplica al Servicio de Operaciones del PCT. Es posible que esta menor percepción de satisfacción se deba a que el número de respuestas es más bajo que el necesario para estar seguros, desde una perspectiva estadística, de que los resultados son representativos respecto de todas y cada una de las regiones.

[Fin del Anexo II y del documento]