



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

OEPM Quality Management System

Related PCT aspects (Chapter 21)

Quality Management System

Resources

Administration

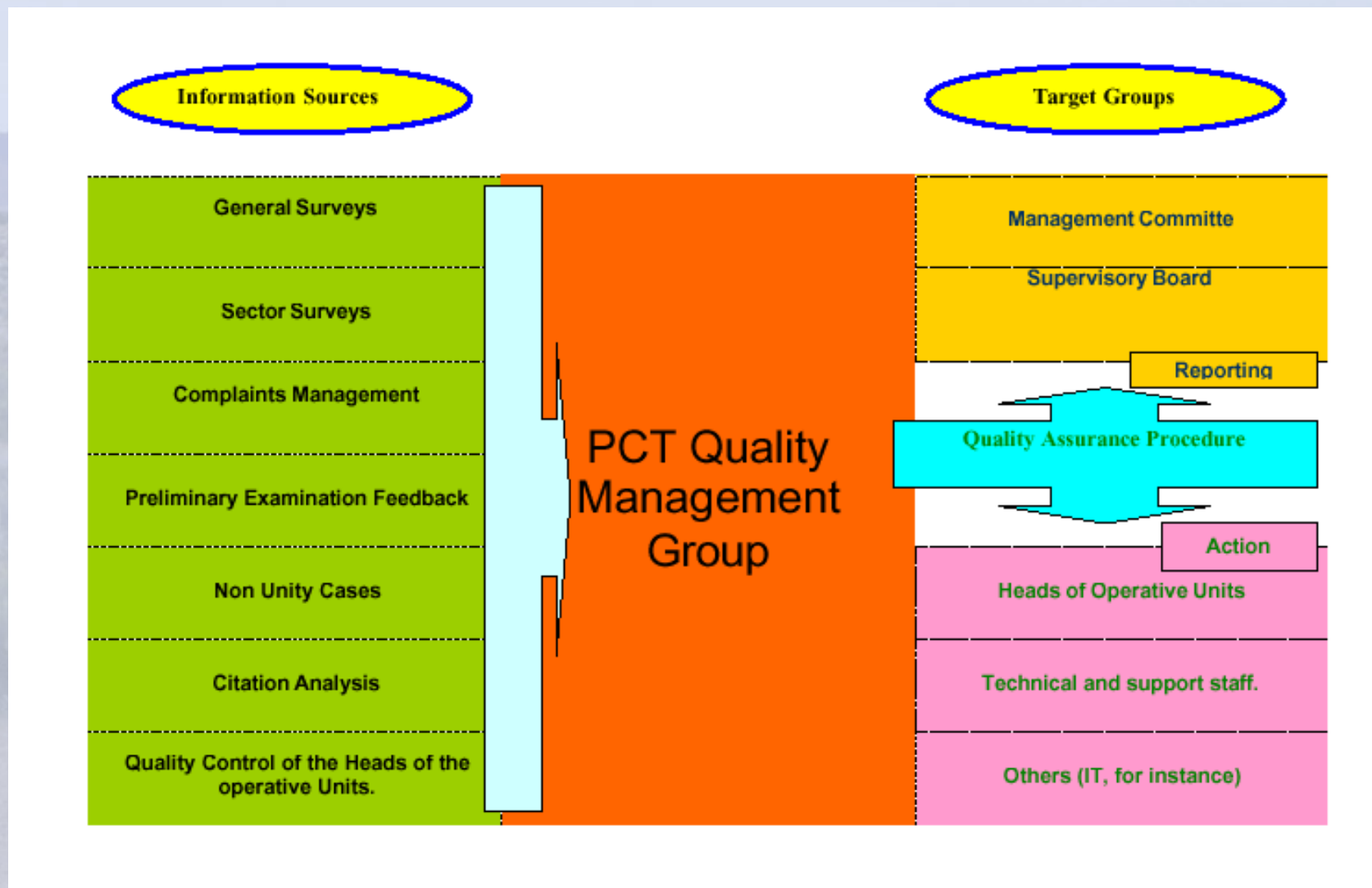
Feedback Arrangements

Communication to Users

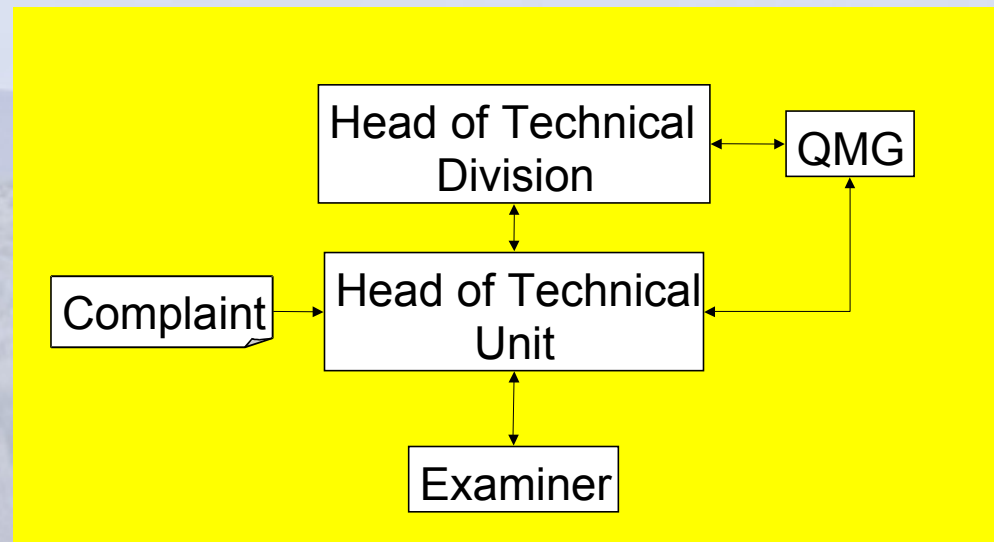
Quality Assurance



QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: STRUCTURE



QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: HANDLING OF COMPLAINTS

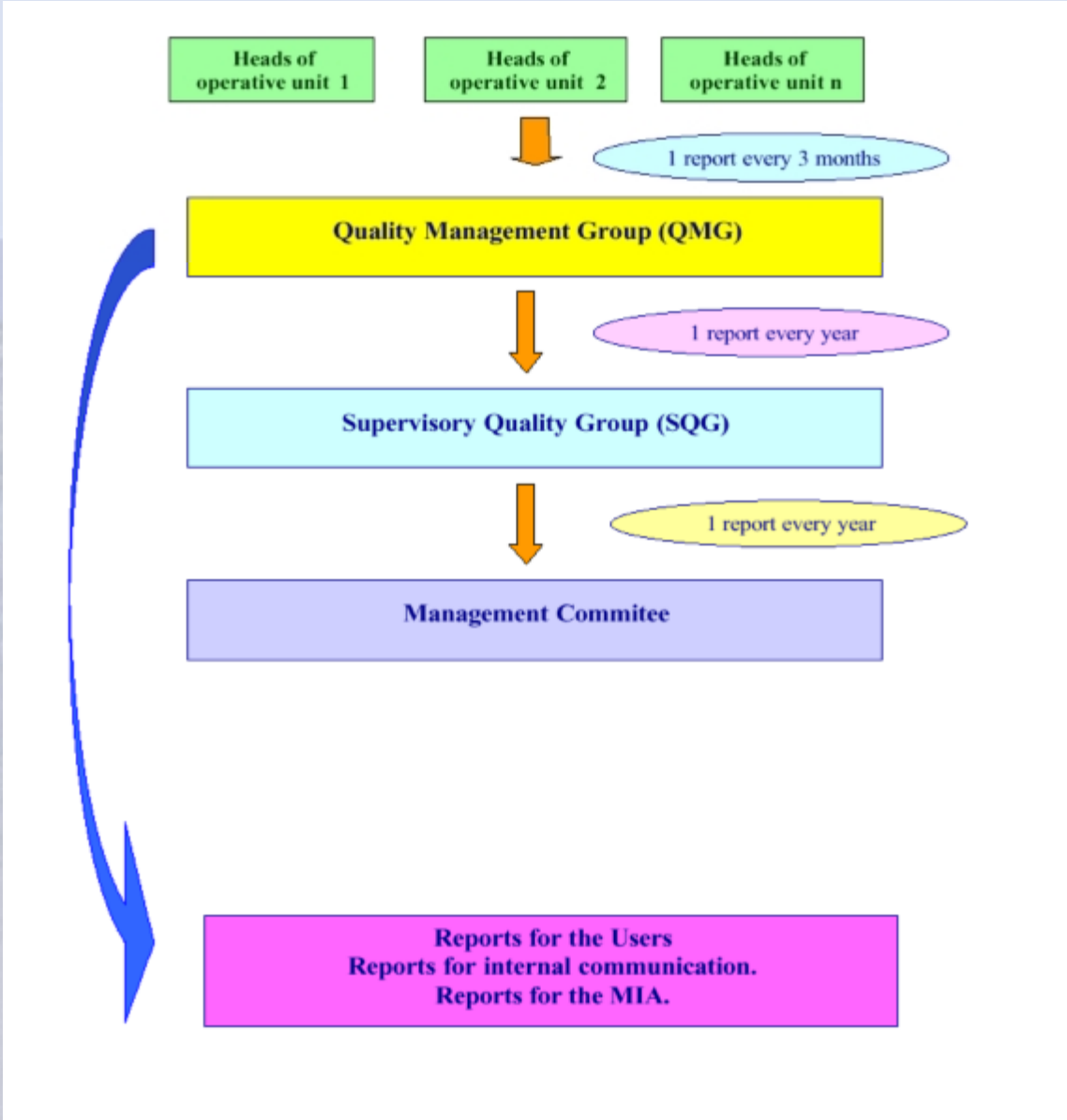


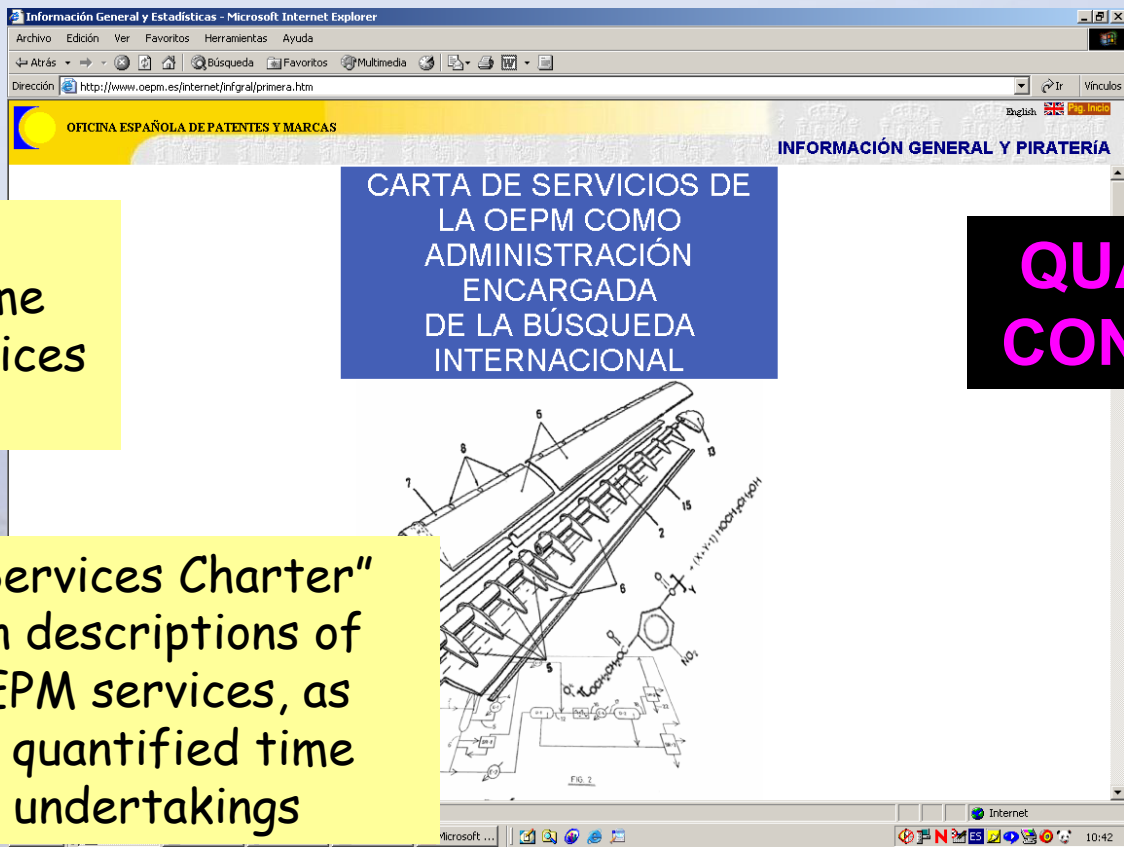
Correspondence from applicants or representatives regarding complaints relating to search and examination activities are directed to departments involved

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: PROCEDURE OF QUALITY ACTIONS



QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: PROCEDURE OF QUALITY REPORTING





One consequence of this QC programme have been the "Services Charter".

CARTA DE SERVICIOS DE LA OEPM COMO ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUDA INTERNACIONAL

QUALITY CONTROL

The "Services Charter" contain descriptions of the OEPM services, as well as quantified time quality undertakings

COMPROMISOS DE CALIDAD	
Informe de Búsqueda Internacional	COMMITMENTS
El 90% de los Informes se realizarán en tres meses desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional o bien, en nueve meses desde la fecha de prioridad de la solicitud.	
Opinión escrita de patentabilidad	
El 90% de las Opiniones se realizarán en tres meses desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional o bien, en nueve meses desde la fecha de prioridad de la solicitud.	
Publicaciones	
El 98% de los documentos o anterioridades citadas en el Informe de Búsqueda Internacional se tienen disponibles para su envío al solicitante, junto con el Informe de Búsqueda Internacional.	

INDICADORES DE CALIDAD	
Informe de Búsqueda Internacional	PARAMETERS
Porcentaje de Informes realizados en tres meses desde la entrada en OEPM de la copia de búsqueda o nueve meses desde la fecha de prioridad de la solicitud (media anual).	
Opinión escrita de patentabilidad	
Porcentaje de las Opiniones realizadas en tres meses desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional o bien, en nueve meses desde la fecha de prioridad de la solicitud (media anual).	
Publicaciones	
Porcentaje de los documentos o anterioridades citadas en el Informe de Búsqueda Internacional que se tienen disponibles para su envío al solicitante, junto con el Informe de Búsqueda Internacional (media anual).	

QUALITY CONTROL OEPM Surveys



It is desirable to know the satisfaction of patent system users

A quality control process upon PCT applications have been established

According this QC process a periodically survey system is proposed to PCT applicants.
The surveys include several questions about PCT Reports and Opinions and the applicant degree of satisfaction with it.

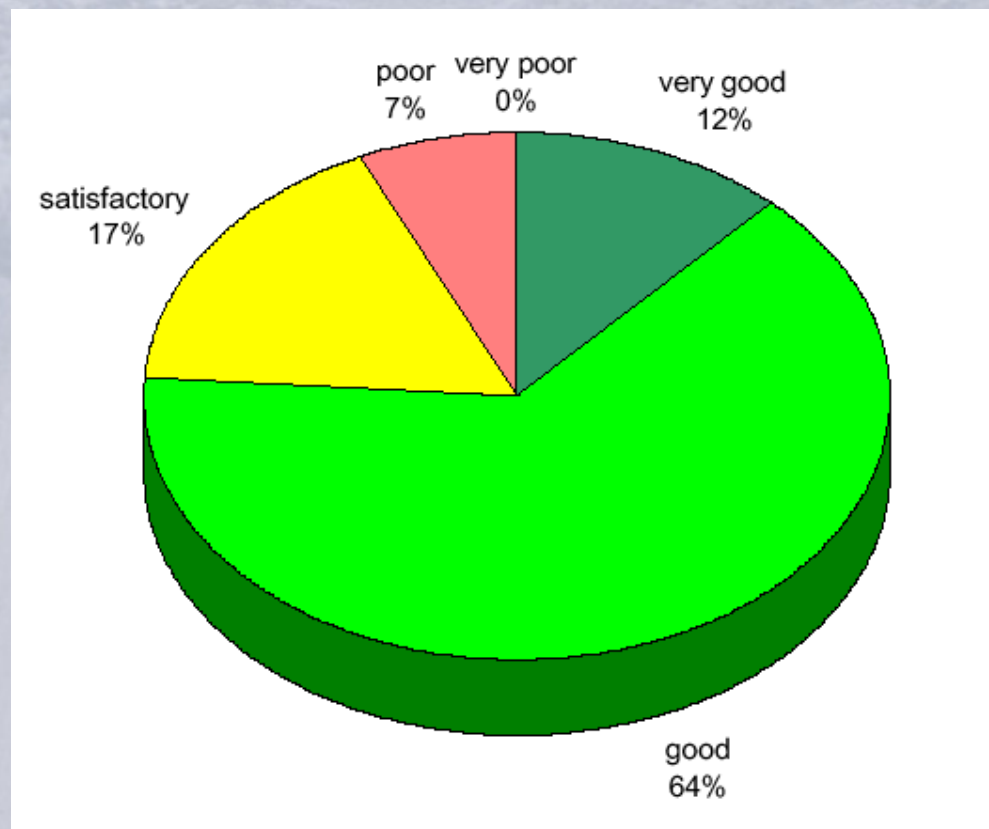
The survey samples take in consideration also several technical fields and specific professional populations:

Electrical Machines
Human Necessities
Audio & Video Media
Electronics
Computers

Attorneys
Representatives
Companies

QUALITY CONTROL OEPM 2003 PCT External Survey

- Company: SOLUZIONEA
- Subject: Overall satisfaction with OEPM search services in PCT files
- Period: November 2002 – February 2003

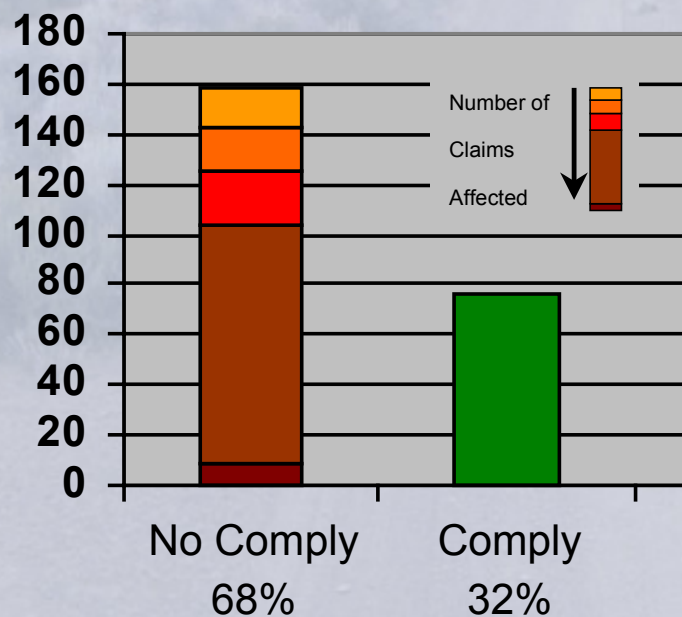


QUALITY CONTROL

OEPM 2004 PCT Internal Survey

- Subject: Evaluation of quality level on ISRs and WOs
- Size: 234 ISRs + WOs
- Period: January – June 2004

Novelty and Inventive step



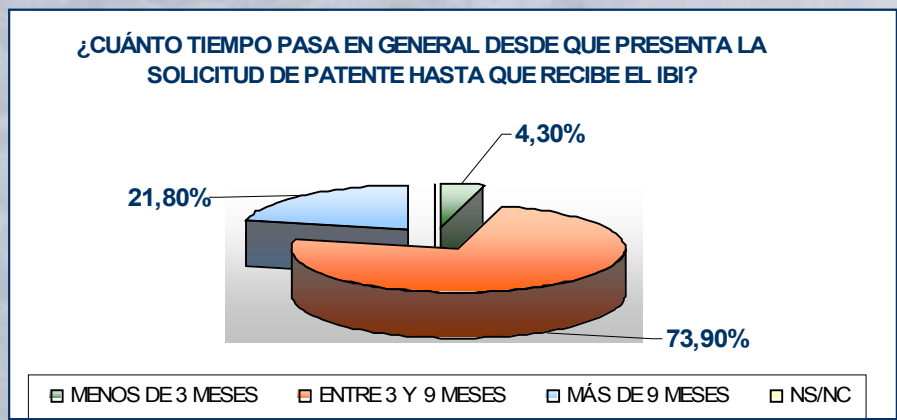
Boxes VII and VIII: 29% applications affected



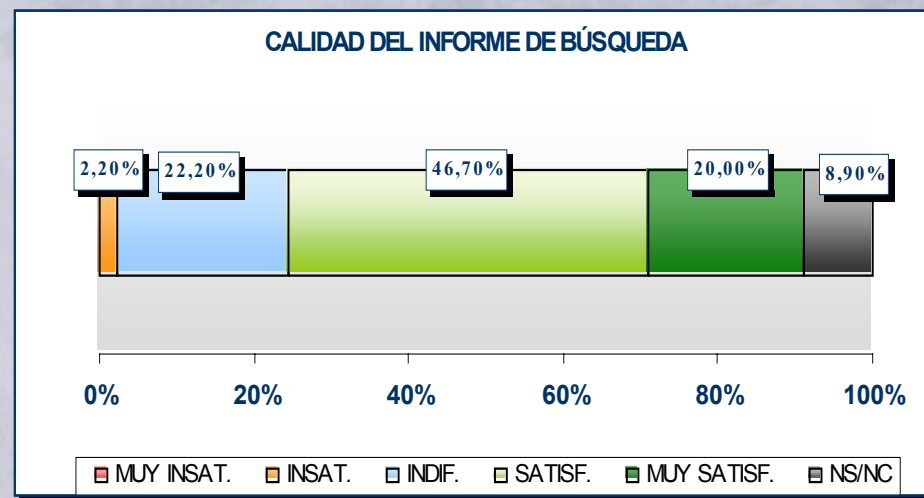
QUALITY CONTROL

OEPM 2004 PCT External Survey

- Company: NOVOTEC
- Subject: Evaluation of Patent Agents level of satisfaction in PCT procedure
- Size: 159 Professional representatives
- Period: September 2004



PCT DEADLINE



ISR QUALITY