

Grupo de Trabajo del Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT)

Novena reunión
Ginebra, 17 a 20 de mayo de 2016

ENCUESTA ENTRE LOS USUARIOS DEL PCT

Documento preparado por la Oficina Internacional

RESUMEN

1. La segunda encuesta entre los usuarios del PCT se llevó a cabo en 2015. Los encuestados expresaron un alto grado de satisfacción con el Sistema del PCT en su conjunto, con la Oficina Internacional y otras Oficinas/Administraciones, y con las mejoras demostradas en relación con las referencias establecidas en la primera encuesta de este tipo, realizada en 2009. Las conclusiones de la encuesta están contenidas en el resumen, que se reproduce en el Anexo I del presente documento.

ANTECEDENTES

2. En 2015, la Oficina Internacional llevó a cabo una encuesta entre los usuarios del PCT ("Encuesta del PCT de 2015"). Los objetivos de la encuesta fueron los siguientes:

a) medir el índice de satisfacción con los servicios del PCT prestados directamente por la Oficina Internacional;

b) comparar el índice de satisfacción con los resultados de la encuesta sobre el PCT llevada a cabo en 2008/09 ("Encuesta del PCT de 2009"); y

c) medir el índice de satisfacción con los servicios relacionados con el PCT prestados por Oficinas y Administraciones distintas de la Oficina Internacional de la OMPI.

3. La Encuesta del PCT de 2015 se elaboró en cooperación con *Mbee.M*, un proveedor de servicios externo que anteriormente había realizado encuestas para la OMPI sobre los

Sistemas de Madrid y de La Haya. Se invitó a los usuarios del PCT a que participaran en la encuesta por conducto de enlaces de correo-e individualizados y a que proporcionaran comentarios en cualquier idioma. La matriz de las preguntas del cuestionario se reproduce en el Anexo II del presente documento.

4. Se invitó a más de 10.000 usuarios del PCT a participar en la encuesta, y más de 1.000 encuestados rellenaron el cuestionario. Los encuestados expresaron un alto grado de satisfacción con el Sistema del PCT en su conjunto, y el índice de satisfacción con la Oficina Internacional y otras Oficinas/Administraciones fue del 89% y del 83%, respectivamente.

SEGUIMIENTO

5. La Oficina Internacional también está tomando medidas para abordar las esferas en las que los usuarios han propuesto mejoras a los servicios prestados por la Oficina Internacional. Las cuestiones y observaciones específicas de los encuestados en lo tocante a los servicios del PCT proporcionados por las distintas Oficinas en sus diferentes capacidades en el marco del PCT se comunicarán a cada Oficina interesada.

6. Se invita al Grupo de Trabajo a tomar nota de los resultados de la encuesta del PCT de 2015 expuestos en el Anexo I del presente documento.

[Siguen los Anexos]

ENCUESTA DEL PCT DE 2015 RESUMEN

1. Introducción

La segunda encuesta entre los usuarios¹ del Sistema del PCT se llevó a cabo durante 2015 (Encuesta del PCT de 2015). El principal objetivo de la encuesta fue medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios del PCT prestados por la OMPI, pero también recabar impresiones sobre las funciones del PCT desempeñadas por otras Oficinas y Administraciones internacionales en el marco del Sistema del PCT. Las principales conclusiones son las siguientes:

- El indicador del grado de satisfacción general con los productos y servicios de información suministrados por la OMPI fue del 89%.
- La formación sobre el PCT impartida por la OMPI recibió una calificación alta, ya que el índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de formación individuales conexos fue superior al 90%.
- Los servicios relativos al PCT prestados por otras Oficinas y Administraciones internacionales en su conjunto, y en sus diversas capacidades como Oficina receptora, Administración encargada de la búsqueda internacional y Administración encargada del examen preliminar internacional, fueron calificados con un índice de satisfacción de los usuarios del 83%.
- Los usuarios del PCT formularon una serie de propuestas de mejora concretas en lo que respecta a la sección del sitio web de la OMPI dedicada al PCT, la *Guía del solicitante del PCT*, la formación sobre el PCT, el ePCT, servicios específicos de idiomas y el pago de tasas a la OMPI.

2. Metodología de la encuesta

Se pidió a los encuestados que evaluaran los productos y servicios suministrados por la OMPI y otras Oficinas, desde la perspectiva tanto de la calidad como del nivel de satisfacción.

La encuesta se distribuyó en nueve idiomas². Los distintos enlaces a la encuesta se enviaron por correo-e a 10.830 usuarios del PCT. Las direcciones de correo-e, incluidos los solicitantes y agentes, se extrajeron de solicitudes internacionales y de abonados al boletín informativo del PCT (*PCT Newsletter*).

En total, respondieron a la encuesta 1.036 usuarios, que representaron un índice de respuesta de aproximadamente el 10%, lo cual corresponde a las normas previstas de la encuesta. Los encuestados también presentaron más de 1.000 comentarios adicionales.

¹ De conformidad con el Presupuesto por Programas del Bienio 2014/15 de la OMPI. La primera encuesta del PCT se llevó a cabo en 2009.

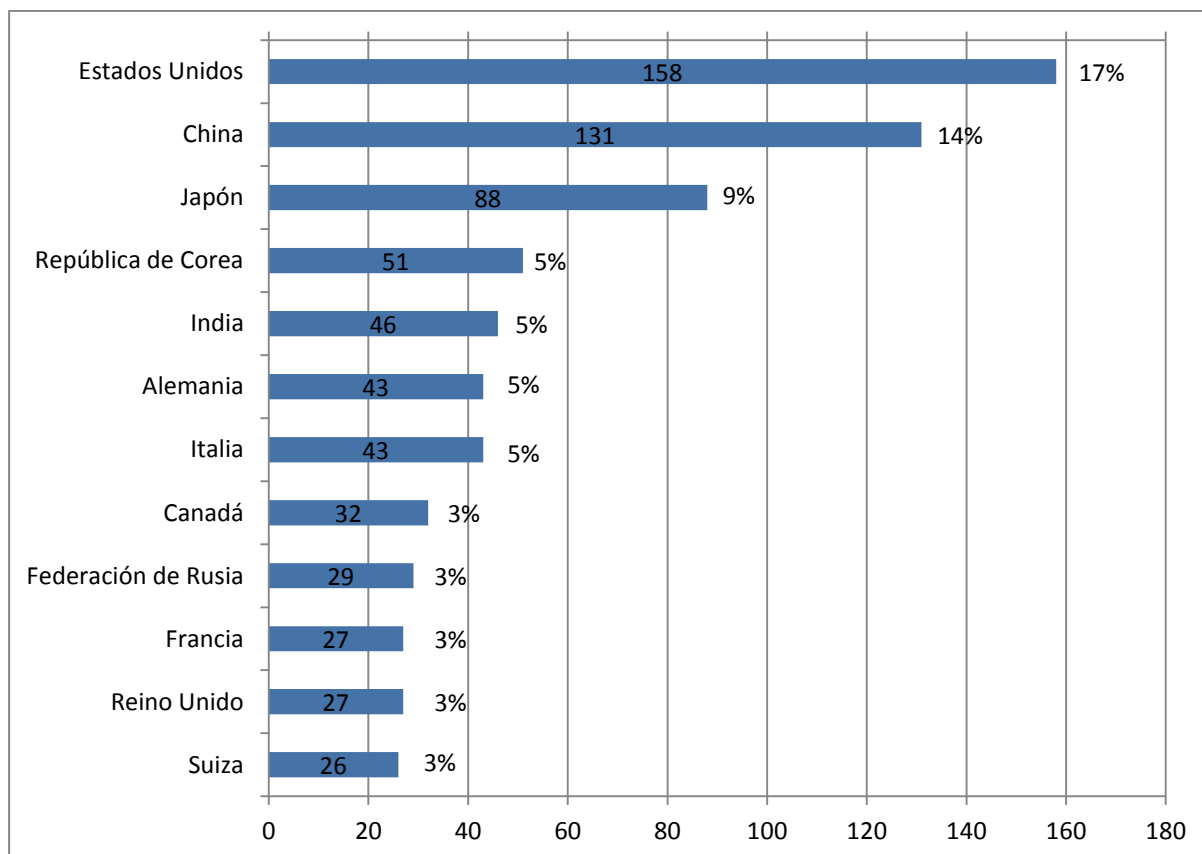
² Alemán, chino, coreano, español, francés, inglés, japonés, portugués, ruso.

3. Participantes

El perfil de los encuestados fue amplio y variado, aunque lógicamente la mayoría de las respuestas procedieron de los países en los que la utilización del PCT es considerable.

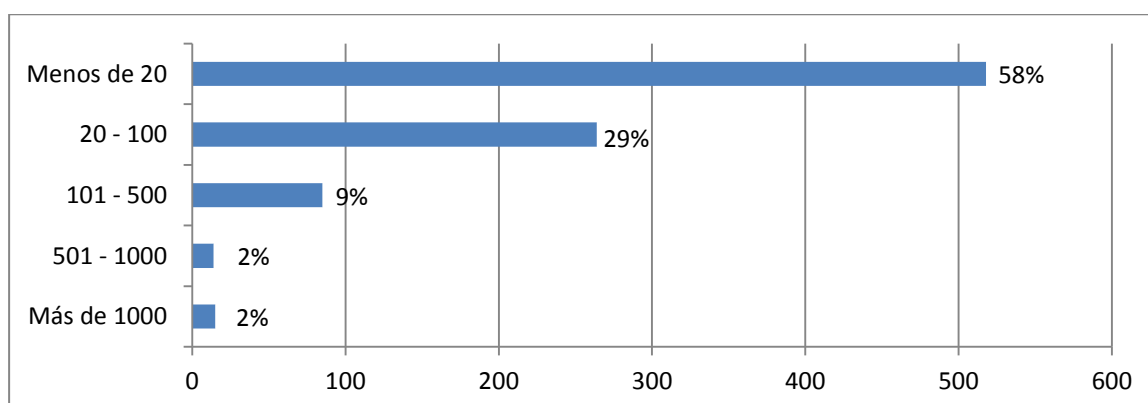
3.1 Participación por país

Los encuestados provinieron de los siguientes países:



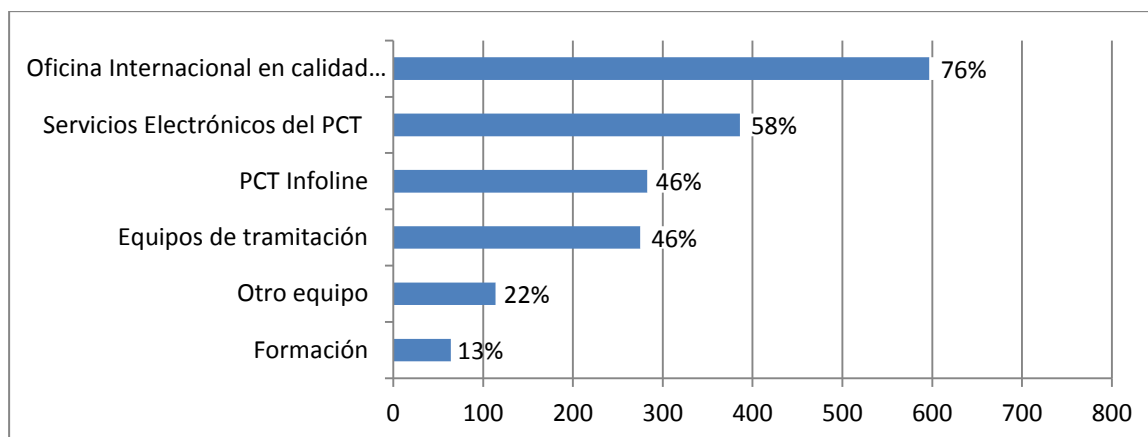
3.2 Número de solicitudes PCT presentadas por año

El 4% de los encuestados presentaba más de 500 solicitudes internacionales al año, el 38% presentaba entre 101 y 500 solicitudes internacionales al año, y el 58% presentaba menos de 20 al año.

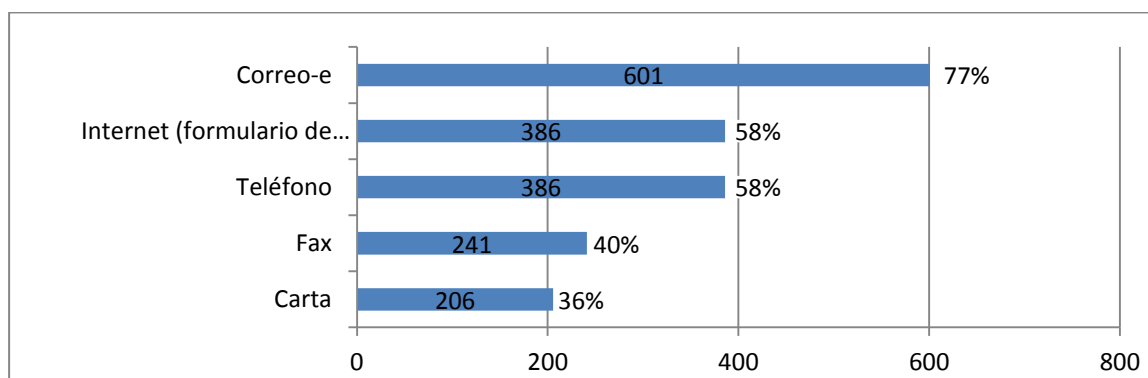


3.3 Frecuencia y modo de contacto con el PCT y la OMPI

Se pidió a los encuestados que señalaran con qué frecuencia y con qué miembros del personal o equipos del PCT en la Oficina Internacional se habían puesto en contacto en los seis últimos meses. Los usuarios del PCT que respondieron a la encuesta indicaron que se habían puesto en contacto con la OMPI, en promedio, entre dos y tres veces en un periodo de seis meses. La Oficina receptora de la Oficina Internacional era la que más contactos recibía.

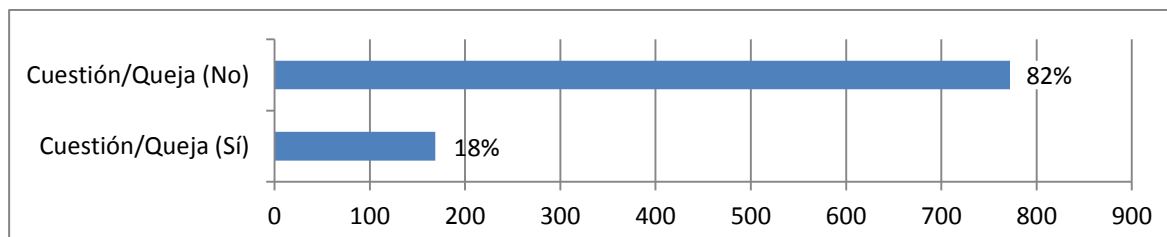


El modo de contacto preferido era el correo-e, seguido del sitio web de la OMPI y del teléfono. El fax y el correo postal no se utilizaban con tanta frecuencia. A la luz de los comentarios adicionales de la encuesta, el medio preferido de comunicación estaba relacionado con consideraciones relativas a la zona horaria y con la percepción del usuario de cuál era el modo más rápido para resolver un problema concreto.



3.4 Usuarios que han planteado cuestiones problemáticas o quejas

De los encuestados, prácticamente uno de cada cinco usuarios habían planteado cuestiones problemáticas o quejas al PCT en la OMPI.



4. Calidad y satisfacción de los productos y servicios de información del PCT suministrados por la OMPI

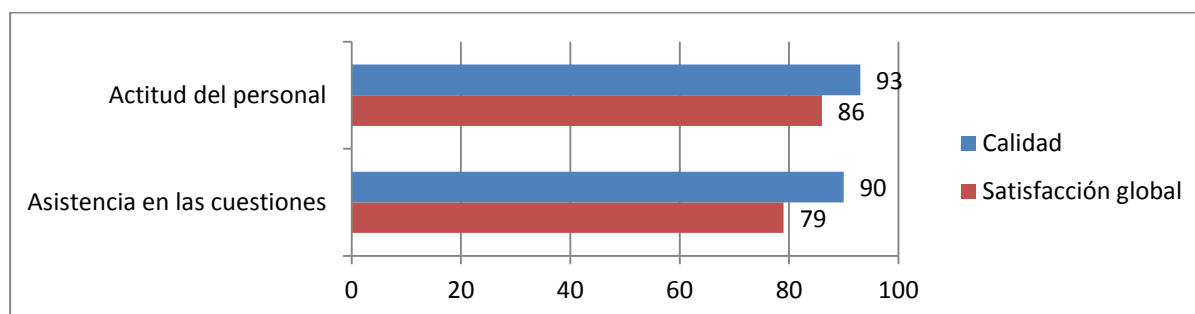
Se establecieron índices de calidad y satisfacción con el fin de evaluar los productos y servicios de información del PCT suministrados por la OMPI.

El índice de calidad midió si un producto o servicio de información particular “cumplía” o “no cumplía” las expectativas de los usuarios en relación con la calidad, y representó el porcentaje de respuestas que indicaron que las expectativas se “cumplían”.

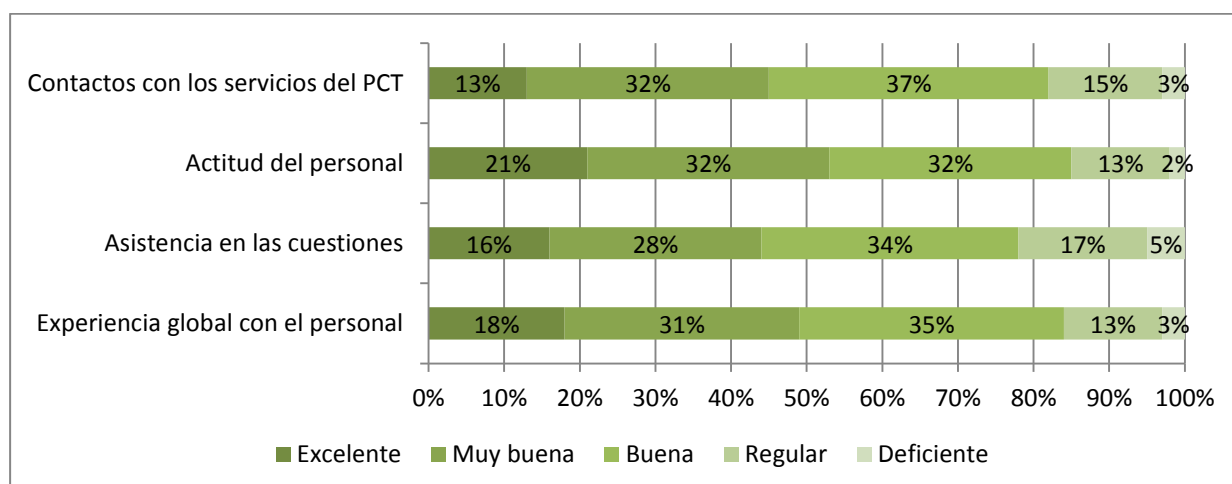
El índice de satisfacción midió la satisfacción general de los encuestados con el producto o servicio de información particular. No sólo se analizó el producto o servicio final propiamente dicho, sino también otros aspectos subyacentes al suministro del producto o servicio, tales como la asistencia técnica, la disponibilidad del personal, la accesibilidad del personal, la diligencia del personal, la celeridad, etcétera. Cada producto o servicio se evaluó utilizando una escala de valoración de cinco puntos (“deficiente”, “regular”, “bueno”, “muy bueno” y “excelente”).

4.1 Contactos con el personal del PCT en la OMPI

Los encuestados estimaron que la actitud hacia los usuarios del personal del PCT en la OMPI era muy positiva, lo que se tradujo en un alto grado de satisfacción de los usuarios con este aspecto del servicio prestado por la OMPI. En general, los encuestados consideraron que el personal del PCT en la OMPI era cortés, cordial, competente, profesional y estaba bien informado.



Los índices de satisfacción específicos de los encuestados fueron los siguientes:



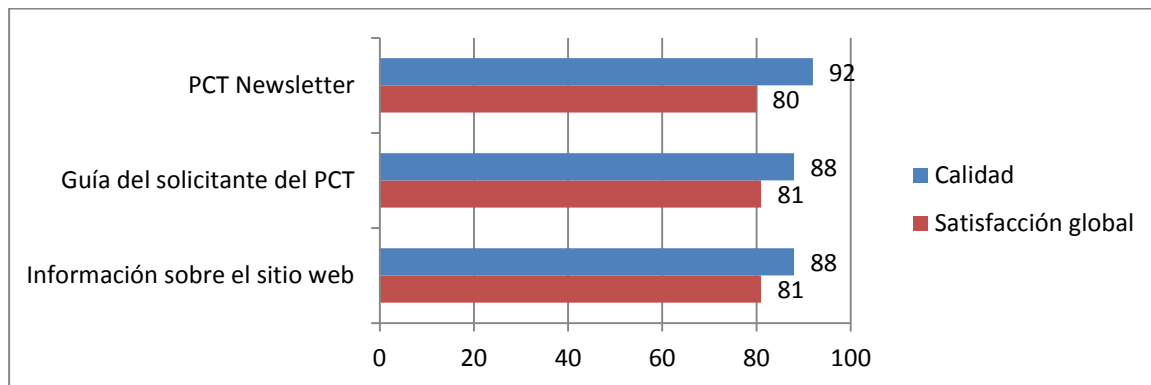
(Índice de satisfacción general: 84%)

En sus comentarios, los encuestados proporcionaron ejemplos concretos de ámbitos en los que se podría mejorar, tales como:

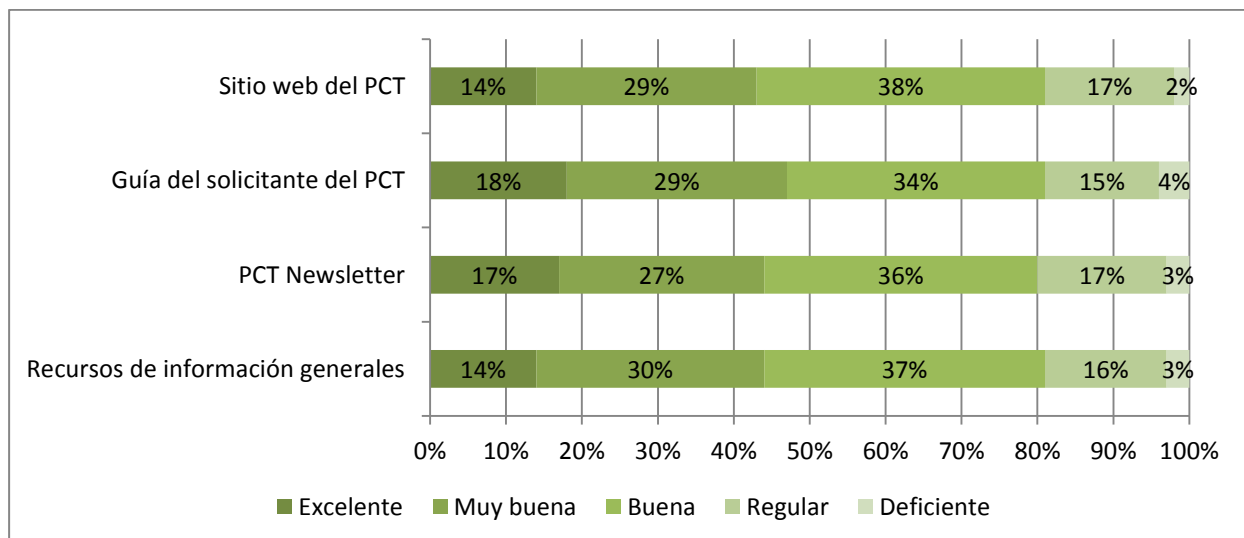
- ampliar las horas de servicio para los usuarios en diferentes zonas horarias;
- responder con más rapidez a los correos-e;
- facilitar la identificación de la persona adecuada con la que ponerse en contacto;
- mejorar la celeridad del servicio, en particular cuando se trata de cuestiones urgentes; y
- ampliar la cobertura lingüística del servicio de atención al cliente relacionado con el PCT.

4.2 Recursos de información

Los recursos de información del PCT proporcionados por la OMPI se consideraron sumamente amplios e informativos. El boletín informativo del PCT (*PCT Newsletter*), la *Guía del solicitante del PCT* y el contenido de la sección del sitio web de la OMPI dedicada al PCT fueron sumamente apreciados por los encuestados.



Los índices de satisfacción específicos de los encuestados fueron los siguientes:



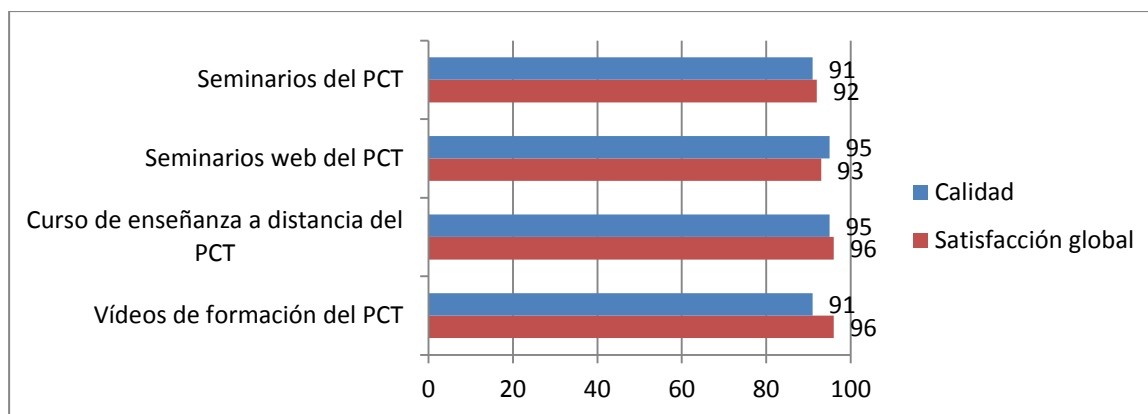
(Índice de satisfacción general: 81%)

Varios encuestados propusieron mejorar la presentación y la claridad de los recursos de información del PCT. También se formularon observaciones sobre las dificultades experimentadas para obtener información y navegar por la sección del sitio web de la OMPI dedicada al PCT. Algunos ejemplos concretos de ámbitos en los que se podría mejorar fueron:

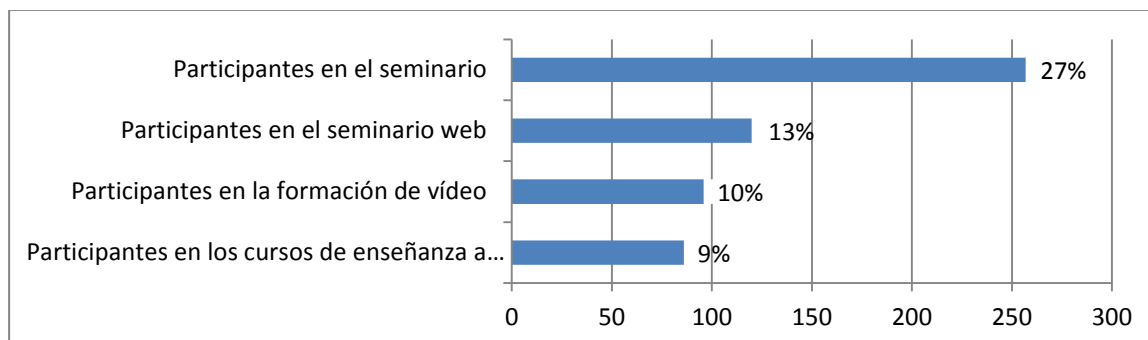
- la presentación de información en el sitio web puede mejorarse, ya que obtener la información adecuada en el sitio web requiere tiempo; y
- la *Guía del solicitante del PCT* tiene un nivel muy alto, es difícil navegar por ella y no siempre está actualizada.

4.3 Formación sobre el PCT

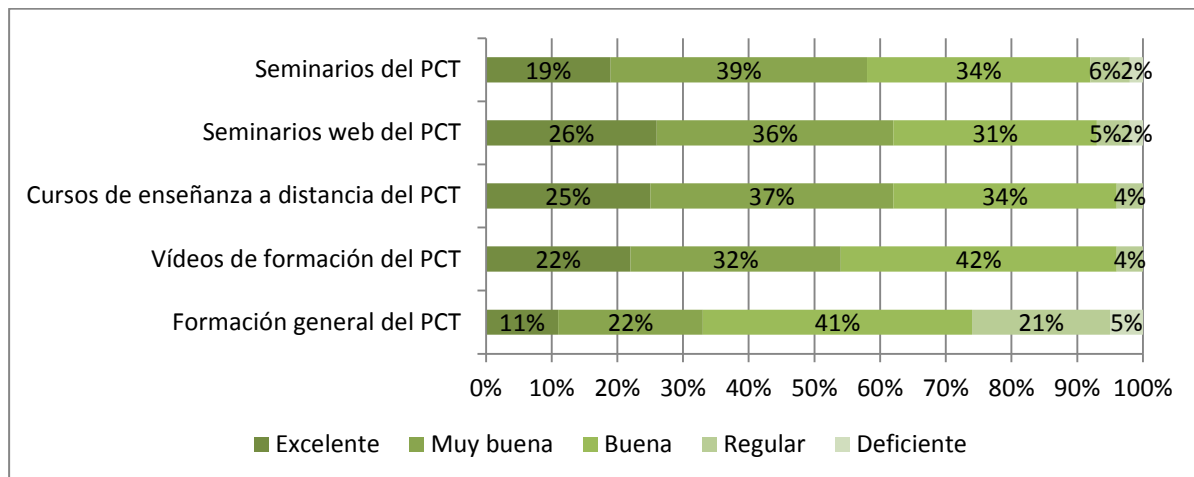
Al calificarse los servicios y recursos de formación sobre el PCT proporcionados por la OMPI, los índices de satisfacción de los usuarios fueron muy altos. Los seminarios, los seminarios web, los cursos a distancia y las series de vídeos de formación sobre el PCT recibieron unas calificaciones muy altas.



El 27% de los encuestados habían asistido a un seminario presencial sobre el PCT. La tasa de utilización de los otros tres servicios y productos de formación fue de aproximadamente el 10% entre los encuestados.



Los índices de satisfacción específicos fueron los siguientes:



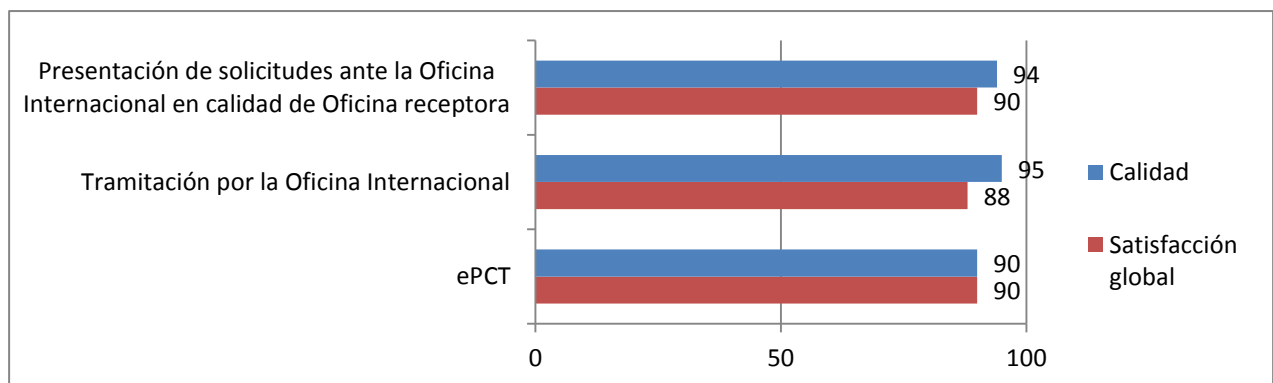
(Índice de satisfacción general: 74%)

Cabe señalar que el índice de satisfacción general con la formación sobre el PCT (74%) es inferior a las calificaciones individuales de los servicios de formación del PCT. Esto se debe en parte a que muchos encuestados que respondieron a la pregunta sobre el nivel de satisfacción general no proporcionaron índices de satisfacción individuales. También podría obedecer al desconocimiento de los servicios de formación del PCT, o a la insatisfacción con algunos aspectos de la formación sobre el PCT. Las diferencias en lo que respecta a las calificaciones entre el índice de satisfacción individual y general también podrían poner de relieve la necesidad de dar a conocer y promover en mayor medida la formación sobre el PCT proporcionada por la OMPI.

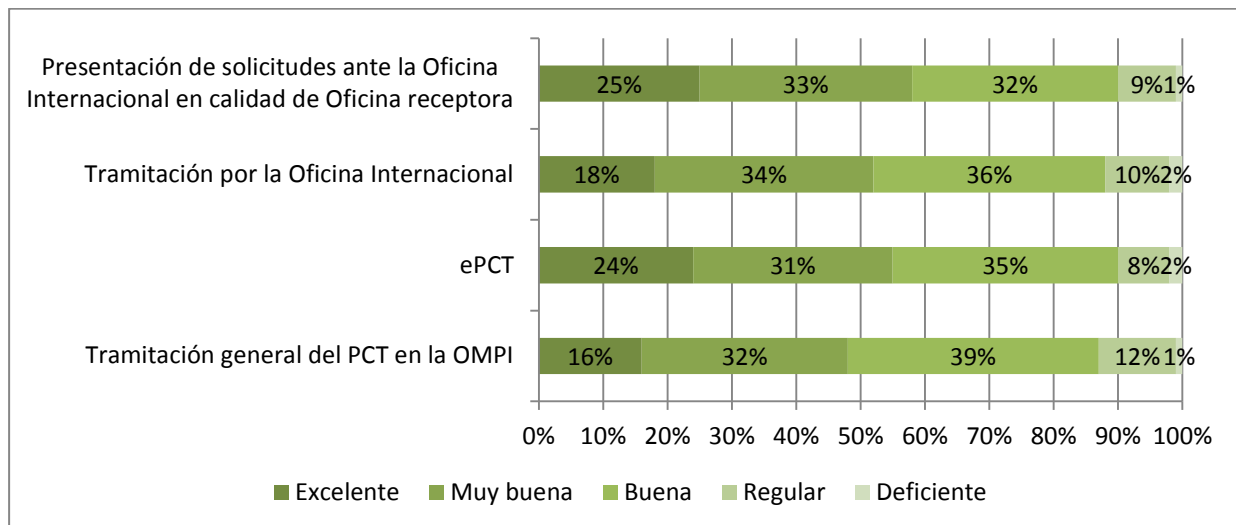
Se analizaron los comentarios adicionales con objeto de detectar elementos específicos de insatisfacción. Las únicas cuestiones concretas mencionadas fueron la disponibilidad y el conocimiento de los seminarios sobre el PCT, y el número, la frecuencia y el calendario (consideraciones relativas a la zona horaria) de los seminarios web.

4.4 Tramitación de solicitudes internacionales

En general, el índice de satisfacción de los usuarios con la tramitación de solicitudes internacionales por la Oficina Internacional (también en calidad de Oficina receptora y en el marco de su función general) fue alto, ya que el 87% de los encuestados la calificaron como “buena” o más que buena. Se expresó un cierto grado de insatisfacción con los comentarios adicionales relativos a la accesibilidad y disponibilidad del personal cuando se necesitaba este contacto.



Los índices de satisfacción específicos de los encuestados fueron los siguientes:



(Índice de satisfacción general: 87%)

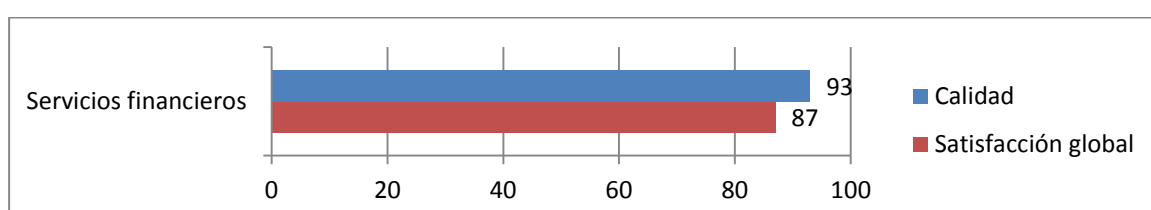
Aproximadamente un tercio (35%) de los encuestados habían recurrido a los servicios privados del ePCT, que sus usuarios suelen percibir como fáciles de utilizar para la presentación de documentos, la gestión de expedientes y la realización de un seguimiento de la información. Sin embargo, se formularon una serie de comentarios sobre las dificultades técnicas que plantean la obtención y la renovación de certificados digitales, y sobre la gestión de los derechos de acceso al ePCT.

Los usuarios proporcionaron algunos ejemplos concretos de ámbitos en los que cabría introducir mejoras, tales como:

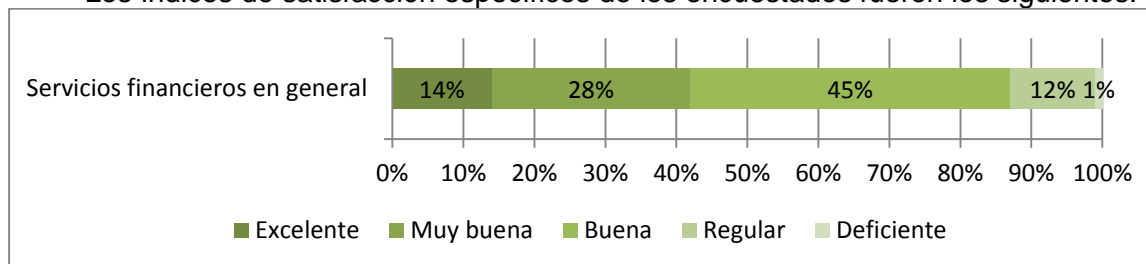
- dificultad para ponerse en contacto con alguien por teléfono;
- necesidad de determinar más fácilmente quién es la persona adecuada para resolver el problema;
- el personal está cualificado, pero es difícil comprender a algunos de sus miembros;
- la calidad del idioma en el que se atiende no siempre es buena;
- dificultad para ponerse en contacto por fax con los colegas del ámbito de Operaciones del PCT;
- necesidad de especificar más claramente los requisitos en relación con la compatibilidad del sistema, por ejemplo, los navegadores y las aplicaciones adicionales del sistema operativo;
- problemas relativos al ePCT, tales como el funcionamiento del sistema, los certificados digitales, la carga de documentos, el tratamiento de los dibujos y la gestión del acceso;
- necesidad de impartir más formación sobre el ePCT; y
- necesidad de ofrecer más opciones de pago electrónico.

4.5 Servicios financieros

El índice de satisfacción de los encuestados con la calidad de los servicios prestados por los Servicios financieros de la OMPI a los solicitantes del PCT fue muy elevado.



Los índices de satisfacción específicos de los encuestados fueron los siguientes:



(Índice de satisfacción general: 87%)

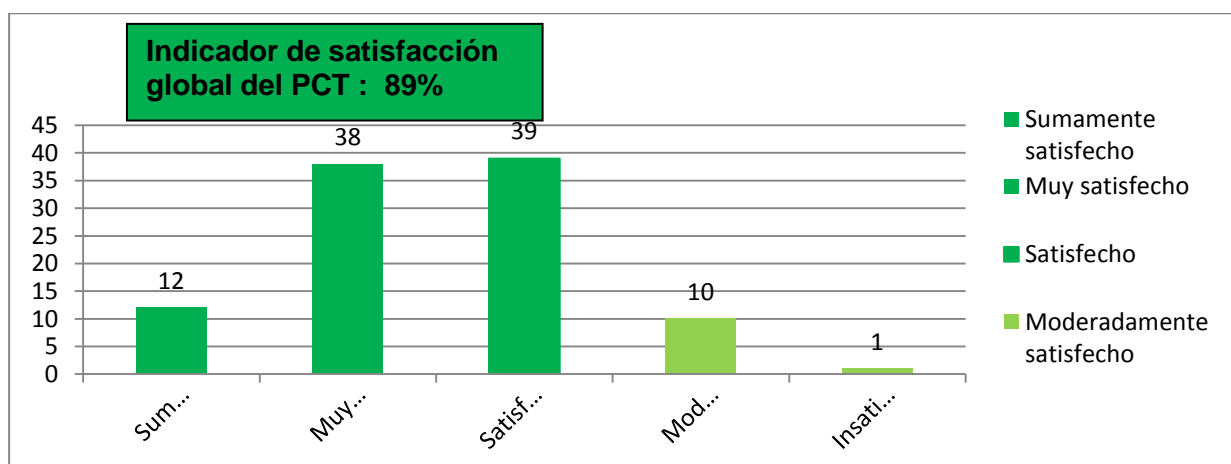
Algunos ejemplos concretos de ámbitos en los que se podría mejorar fueron:

- necesidad de más opciones sobre divisas en lo que respecta a la cuenta corriente de la OMPI (actualmente, sólo en CHF);
- necesidad de ampliar los medios de pago y de ofrecer otros medios; y
- dificultad para ponerse en contacto con el personal de los Servicios financieros.

5. Satisfacción general con los productos y servicios del PCT suministrados por la OMPI

Además de las evaluaciones individuales de los productos y servicios, se pidió a los encuestados que indicaran su grado de satisfacción general con los productos y servicios de información del PCT suministrados por la OMPI.

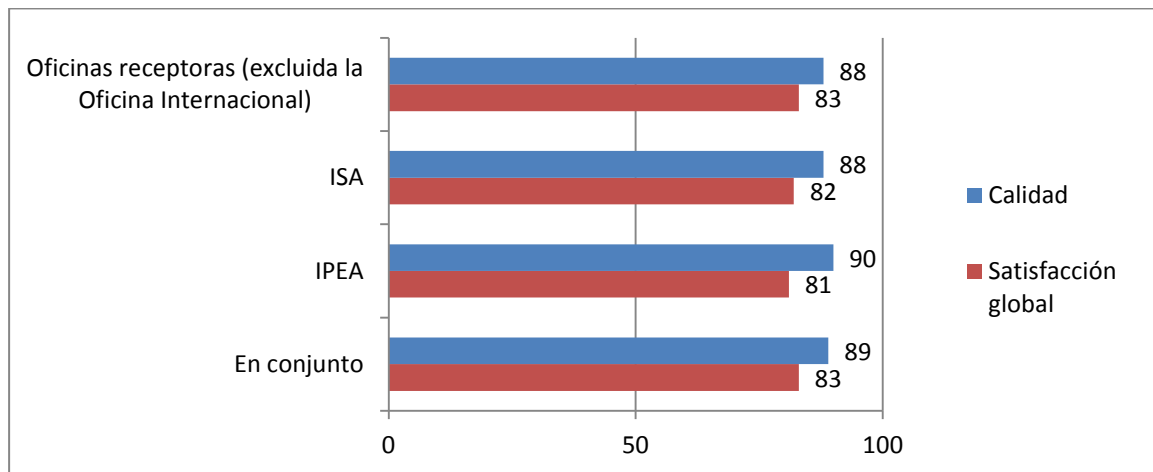
En respuesta a una única pregunta sobre la satisfacción general, el 89% de los encuestados indicaron que estaban “satisfechos”, “muy satisfechos” o “sumamente satisfechos”. Del 11% restante, el 10% señaló que estaba “moderadamente satisfecho”, por lo que sólo el 1% mencionó que estaba “insatisfecho”.



6. Servicios del PCT proporcionados por otras Oficinas y Administraciones internacionales

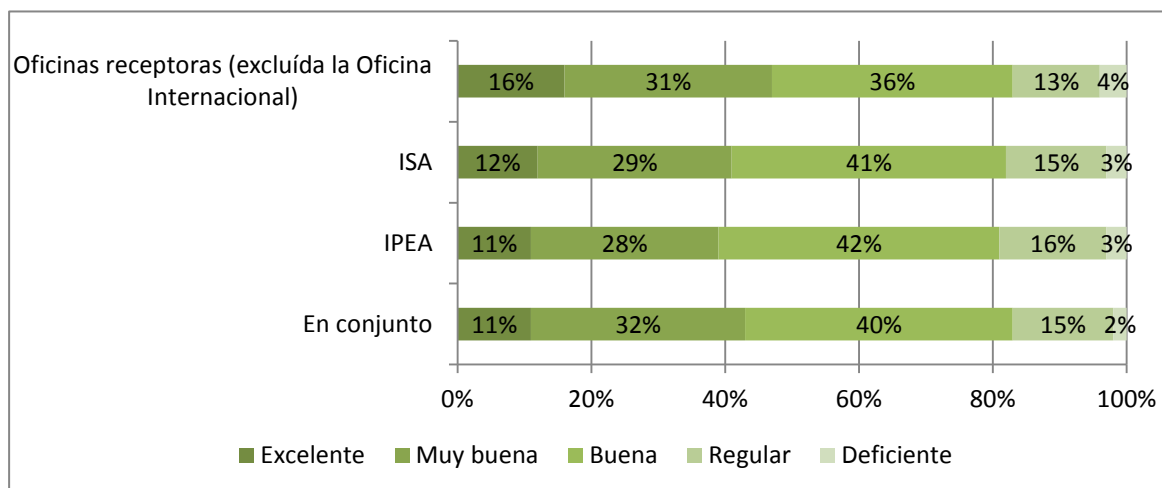
Las calificaciones de los servicios del PCT proporcionados por otras Oficinas y Administraciones en sus diversas capacidades internacionales fueron algo inferiores a las recibidas por los servicios prestados por la Oficina Internacional de la OMPI. Cuando se evaluaron colectivamente los servicios proporcionados por las Oficinas receptoras (con exclusión de la Oficina Internacional en calidad de Oficina receptora), las Administraciones encargadas de la búsqueda internacional (ISA) y las Administraciones encargadas del examen

preliminar internacional (IPEA), el 83% de los encuestados calificó dichos servicios como “buenos” o más que buenos.



La utilidad general de los informes del PCT elaborados por las ISA y las IPEA recibió una calificación muy alta, aunque se expresó un menor grado de satisfacción con el respeto del plazo, la calidad específica de los informes y la disponibilidad del personal en las Administraciones internacionales cuando era necesario contactar con ellas.

Los índices de satisfacción específicos de los encuestados fueron los siguientes:



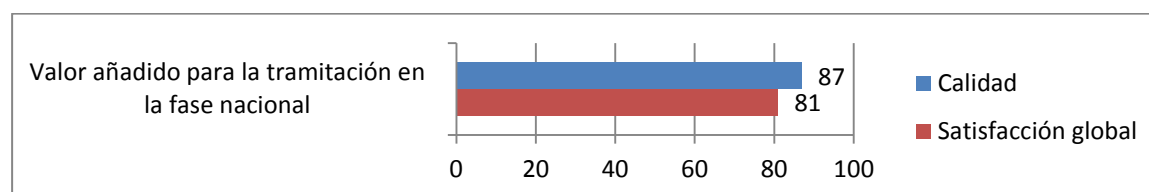
(Índice de satisfacción general: 83%)

Algunos ejemplos de comentarios adicionales relativos a los servicios prestados por las Oficinas y Administraciones internacionales distintas de la Oficina Internacional fueron:

- dificultad para acceder a los documentos por medios electrónicos;
- insatisfacción con la calidad y el servicio de la búsqueda internacional;
- dificultad para ponerse en contacto con el examinador de patentes;
- los documentos sobre el estado anterior de la técnica no se incluyen junto con el informe de búsqueda;
- algunas objeciones planteadas por los examinadores de patentes son insignificantes;
- no se concede suficiente tiempo a los examinadores para que realicen una búsqueda apropiada; e
- incapacidad para obtener ayuda con carácter de urgencia, en particular cuando se trata de solicitudes de patente presentadas por medios electrónicos.

7. Valor añadido para la tramitación en la fase nacional

Se reconoció en general el valor añadido proporcionado por el PCT para la tramitación en la fase nacional, y el 81% de los encuestados lo calificó como “bueno” o por encima. Se mencionó que las expectativas no siempre se cumplían en relación con las repercusiones de los informes internacionales y con la celeridad de la tramitación en la fase nacional. En los comentarios adicionales, se plantearon cuestiones relativas a las objeciones y retrasos experimentados en la fase nacional.



8. Mejoras en el rendimiento en comparación con los resultados de la encuesta de 2009

Si bien los métodos empleados en las encuestas de 2009 y 2015 eran algo diferentes, existen algunos resultados relativos a los productos y servicios de información que pueden compararse:

Servicio o producto evaluado	Diferencia porcentual en 2015 en relación con 2009
<u>Recursos de información del PCT suministrados por la OMPI</u>	
<i>Guía del solicitante del PCT</i>	+7,41
Boletín informativo del PCT (<i>PCT Newsletter</i>)	+1,87
<u>Formación sobre el PCT</u>	
Facilitación de seminarios	+13,22
Ponencias multimedia (vídeo) sobre el PCT	+19,09
<u>Tramitación de solicitudes internacionales</u>	
Tramitación por la Oficina Internacional en calidad de Oficina receptora	+13,83
Tramitación por la Oficina Internacional	+14,79
Calidad general de los servicios de tramitación prestados por la Oficina Internacional	+6,89
<u>Satisfacción general con los servicios del PCT prestados por la OMPI</u>	+11,05

Todos los productos y servicios de la Oficina Internacional respecto de los cuales podía realizarse una comparación mostraron una mejora entre 2009 y 2015. A pesar de ciertas diferencias observadas entre las encuestas de 2009 y 2015, existen claras indicaciones del mayor grado de satisfacción de los usuarios con los productos de información del PCT y con la calidad general de los servicios prestados por la OMPI en el periodo de evaluación.

9. Conclusiones

Más de 1.000 usuarios respondieron a la encuesta del PCT de 2015. Los resultados revelaron un alto grado de satisfacción de los encuestados con los servicios del PCT prestados por la OMPI, y todas las esferas comparables experimentaron mejoras en relación con las referencias establecidas en 2009.

A pesar de los resultados generalmente positivos de la encuesta de 2015, los usuarios indicaron un desconocimiento de ciertos productos y servicios de información del PCT, concretamente en relación con la disponibilidad de formación sobre el PCT. Por consiguiente, la OMPI procurará informar en mayor grado a los usuarios actuales y potenciales acerca de los recursos y oportunidades de formación sobre el PCT.

Los comentarios de texto libre formulados por los encuestados han aportado numerosas sugerencias e impresiones para mejorar los servicios relacionados con el PCT prestados por la OMPI, y han indicado esferas en las que el funcionamiento general del Sistema del PCT podría mejorar. La Oficina Internacional ya está tomando medidas para llevar a la práctica muchas de esas sugerencias.

[Sigue el Anexo II]

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

¿Con qué frecuencia ha contactado con la OMPI para solicitar servicios del PCT en los últimos seis meses??

De 1 a 6 veces	<input type="text"/>
De 7 a 12 veces	<input type="text"/>
Más de 12 veces	<input type="text"/>

1 - CONTACTO CON LA OMPI PARA SOLICITAR SERVICIOS DEL PCT

¿Cómo se ha puesto en contacto con nosotros?

	Sí	No
Por Internet (formulario "Contacto")	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Por correo electrónico	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Por fax	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Por carta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Por teléfono	<input type="text"/>	<input type="text"/>

¿Con qué miembros del personal o equipos del PCT ha contactado en los últimos seis meses?

	Sí	No
La Oficina Internacional en calidad de Oficina receptora	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Uno de los Equipos de Tramitación	<input type="text"/>	<input type="text"/>
El Servicio de información sobre el PCT ("PCT Infoline")	<input type="text"/>	<input type="text"/>
El personal responsable de la formación, los seminarios y ciberseminarios sobre el PCT	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Los servicios electrónicos del PCT	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otro	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Obtención de información de contacto del PCT

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable
Facilidad para encontrar la forma de ponerse en contacto con estos servicios (teléfono, fax, correo electrónico, etc.)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Calidad de la información de contacto que se le ha proporcionado (claridad, exhaustividad, utilidad)					
Facilidad para obtener la información necesaria en el sitio web de la OMPI					
Facilidad para identificar el servicio que mejor se ajuste a sus necesidades					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
¿Cómo calificaría la accesibilidad a la información para contactar con los servicios del PCT (OMPI)?					

Contacto con el servicio por medio del correo electrónico o el sitio web (formulario "Contacto")

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Facilidad para enviar su solicitud de información por conducto del sitio web (formulario "Contacto")					
Eficacia de la página del formulario "Contacto" del sitio web de la OMPI					
Diligencia con la que se ha respondido a los mensajes de correo electrónico o a las solicitudes cursadas por medio del formulario "Contacto"					
Calidad del lenguaje usado en las respuestas					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
¿Cómo calificaría el contacto con los servicios del PCT (OMPI) por correo electrónico o por el sitio web (formulario de contacto)?					

Contacto con el servicio por teléfono

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Horario de atención al público					
Disponibilidad del personal					
Cordialidad del personal					
Diligencia con la que se han atendido las llamadas telefónicas					
Variedad de los idiomas en los que es posible comunicarse					
En qué medida recibió una respuesta completa la primera vez que telefoneó					
Facilidad para ponerse en contacto con la persona adecuada para sus necesidades					
Calidad del idioma en el que le han atendido					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
¿Cómo calificaría el contacto telefónico con los servicios del PCT?					

Contacto con el servicio por medio de una carta o un fax

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Celeridad en la respuesta a una carta o un fax					
Estilo y formato de la respuesta					
Calidad del lenguaje usado en la respuesta					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación general de su experiencia a la hora de contactar con la OMPI para solicitar servicios del PCT					

CONCLUSIÓN DE ESTA SECCIÓN

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
--	------------	---------	-------	-----------	-----------

Evaluación general de su experiencia a la hora de contactar con la OMPI para solicitar servicios del PCT					
--	--	--	--	--	--

Comentarios sobre su experiencia a la hora de contactar con la OMPI para solicitar servicios del PCT

--

2 – PERSONAL DEL PCT DE LA OMPI

Actitud del personal del PCT

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Cortesía del personal					
Escucha a su solicitud y comprensión de sus necesidades					
Competencia del personal					
Diligencia con la que se le dio una respuesta inicial o se acusó recibo de su solicitud de información					
Calidad de la respuestas					
Compromisos adquiridos y cumplimiento de éstos					
Continuidad de la asistencia cuando su solicitud la tramitan distintas personas o servicios					
Actitud proactiva del personal					
Información proporcionada acerca de quién se ocupa de su solicitud					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de la actitud del personal del PCT (OMPI)					

Ayuda recibida respecto de problemas o quejas específicos

	Sí	No
--	----	----

¿En alguna ocasión ha comunicado un problema o ha presentado una reclamación ante los servicios del PCT (OMPI)?				
	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable	
Atención que se ha prestado a su consulta y comprensión de su problema				
Diligencia con que se le ha proporcionado una solución o explicación				
Solución o explicación que se le ha proporcionado				
Nuestra actitud a la hora de resolver un problema				
Información que se le ha proporcionado sobre el estado de su problema o reclamación				
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena Excelente
Su evaluación de la ayuda que se le ha prestado respecto de problemas o quejas				

CONCLUSIÓN DE ESTA SECCIÓN

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena Excelente
Evaluación general de su experiencia en relación con el personal del PCT en la OMPI				

Comentarios sobre su experiencia en relación con el personal del PCT en la OMPI

**3 - SERVICIOS RELATIVOS AL PCT PRESTADOS POR LA OMPI
3.1 RECURSOS PARA OBTENER INFORMACIÓN**

Sitio web del PCT

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable
Información general			
Información jurídica			

Información relativa a la presentación de solicitudes internacionales PCT					
Formación, seminarios, seminarios web, etc.					
Asistencia técnica para la presentación electrónica de solicitudes					
Otros temas					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de la información relativa al PCT contenida en el sitio web					

Comentarios sobre el sitio web del PCT

Guía del solicitante del PCT

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Facilidad para obtener información					
Claridad de la información					
Exhaustividad					
Utilidad					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de la <i>Guía del solicitante del PCT</i>					

Boletín informativo del PCT (*PCT Newsletter*)

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Facilidad para obtener información					
Claridad de la información					
Exhaustividad					
Utilidad					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación del boletín informativo PCT (<i>PCT Newsletter</i>)					

Fin de la sección 3.1 sobre recursos para obtener información

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación general de la utilización de los recursos para obtener información del PCT					

Comentarios sobre los recursos para obtener información del PCT

3 - SERVICIOS RELATIVOS AL PCT PRESTADOS POR LA OMPI
3.2 - FORMACIÓN SOBRE EL PCT

Seminarios sobre el PCT

	Sí	No			
¿Ha asistido a algún seminario sobre el PCT impartido por un/a representante de la OMPI?					
	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Oferta de seminarios					
Materiales proporcionados durante los seminarios					
Calidad de las presentaciones					
Contenido de la formación					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de los ciberseminarios sobre el PCT					

Ciberseminarios sobre el PCT

	Sí	No			
¿Ha participado en algún ciberseminario sobre el PCT?					
	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Frecuencia de los ciberseminarios					
Utilidad de las grabaciones de los ciberseminarios					
Variedad de los temas tratados					
Calidad de las presentaciones					

Contenido de la formación					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de los seminarios sobre el PCT					

Cursos a distancia sobre el PCT

	Sí	No			
¿Ha seguido algún curso a distancia sobre el PCT?					
	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Recursos en línea fáciles de usar para seguir el curso a distancia					
Asistencia técnica recibida					
Contenido de la formación					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de los cursos a distancia sobre el PCT					
Curso de aprendizaje					

Serie de vídeos de formación sobre el PCT

	Sí	No			
¿Ha visto alguno de los vídeos de la serie de vídeos de formación sobre el PCT?					
	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Calidad de las presentaciones					
Duración de los vídeos					
Contenido de la formación					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de la serie de vídeos de formación sobre el PCT					

Fin de la sección 3.2 relativa a la formación sobre el PCT

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
--	------------	---------	-------	-----------	-----------

Evaluación general de los servicios de formación sobre el PCT

--	--	--	--	--

Comentarios relativos a los servicios de formación sobre el PCT

--

3 - SERVICIOS RELATIVOS AL PCT PRESTADOS POR LA OMPI

3.3 - TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES INTERNACIONALES PCT EN LA OMPI

Tramitación de solicitudes por la Oficina Internacional de la OMPI

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable		
Respeto del plazo para tramitar documentos enviados a la Oficina Internacional tras la presentación de la solicitud de patente					
Rigor en la tramitación de documentos en la Oficina Internacional					
Competencia del personal					
Respeto del plazo de publicación internacional					
Precisión de la información publicada en relación con su solicitud					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de los servicios de tramitación prestados por la Oficina Internacional					

Utilización del ePCT

	Sí	No		
¿Alguna vez ha utilizado los servicios privados del ePCT?				
	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable	
Apertura de una cuenta ePCT				
Gestión de derechos de acceso en el entorno del ePCT				
Facilidad para enviar documentos mediante el ePCT				

Plazo para recibir una respuesta relativa a su envío					
Facilidad para gestionar archivos y realizar un seguimiento de datos y registros					
Asistencia técnica relativa a la utilización del ePCT					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación del ePCT					

Fin de la sección 3.3 sobre la tramitación de solicitudes internacionales PCT en la OMPI

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación general de los servicios relativos al PCT prestados por la OMPI					

Comentarios sobre los servicios relativos al PCT prestados por la OMPI

Fin de la sección sobre los servicios relativos al PCT prestados por la OMPI que incluyen recursos para obtener información, formación y tramitación de solicitudes

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación general de los servicios relativos al PCT prestados por la OMPI					

Comentarios sobre los servicios relativos al PCT prestados por la OMPI

4 - VALOR DE LOS SERVICIOS RELATIVOS AL PCT PRESTADOS POR LA OMPI

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable
Crédito y confianza que merecen los servicios relativos al PCT prestados por la OMPI			
Valor de los servicios relativos al PCT en relación con sus necesidades profesionales			

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación general del valor de los servicios del PCT prestados por la OMPI					

Comentarios sobre el valor de los servicios relativos al PCT prestados por la OMPI

5 – SATISFACCIÓN GENERAL

	Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho
En conclusión de todas sus evaluaciones anteriores					
Satisfacción general con todos los servicios relativos al PCT prestados por la OMPI					

Comentarios y sugerencias

6 – SERVICIOS RELATIVOS AL PCT PRESTADOS POR OTRAS OFICINAS DE P.I.

a – Servicios prestados por la Oficina receptora

Seleccione la Oficina receptora más utilizada

[Lista de oficinas receptoras]

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable
Facilidad para presentar solicitudes			
Celeridad en el envío de comunicaciones al solicitante			
Tramitación adecuada de los documentos			
Disponibilidad del personal			

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de los servicios prestados por la Oficina receptora					

b - Servicios prestados por la Administración encargada de la búsqueda internacional (ISA)

Seleccione la ISA utilizada más utilizada

[\[Lista de ISA\]](#)

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable
--	-------------------------	----------------------------	------------------------

Respeto del plazo de emisión del informe de búsqueda internacional y de la opinión escrita			
Calidad general del informe de búsqueda internacional			
Calidad general del informe de la opinión escrita de la ISA			
Utilidad del informe de búsqueda internacional y la opinión escrita			
Disponibilidad del personal			

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de los servicios prestados por la ISA					

c - Servicios prestados por la Administración encargada del examen preliminar internacional (IPEA)

Seleccione la IPEA más utilizada

[\[Lista de IPEA\]](#)

	Cumple mis expectativas	No cumple mis expectativas	No sé, no es aplicable
--	-------------------------	----------------------------	------------------------

Respeto del plazo de emisión del informe de examen preliminar internacional (IPER)			
Calidad general del IPER			
Utilidad del IPER			

Disponibilidad del personal					
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación de los servicios prestados por IPEA					

FIN DE ESTA SECCIÓN

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación general de los servicios relativos al PCT prestados por otras oficinas de la P.I.					

Comentarios sobre los servicios relativos al PCT prestados por otras oficinas de la P.I.

7 - VALOR AÑADIDO DEL SISTEMA PCT PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES EN LA FASE NACIONAL

Cumple mis expectativas No cumple mis expectativas No sé, no es aplicable

Información y asistencia antes y después de la presentación de solicitudes			
Valor añadido en el cumplimiento de las formalidades de la Oficina Nacional			
Ayuda para el cumplimiento de los requisitos de patentabilidad de la Oficina Nacional			
Tramitación acelerada de solicitudes en la fase nacional			
Ventajas económicas con respecto a la presentación de solicitudes directamente ante oficinas nacionales			

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Evaluación general del valor añadido del Sistema PCT para la tramitación de solicitudes en la fase nacional					

**Comentarios sobre el
valor añadido del
Sistema PCT para la
tramitación de
solicitudes en la fase
nacional**

8 - SEGUIR TRABAJANDO CON LA OMPI

Otros servicios de asistencia al usuario de la OMPI que conoce

	Sí	No
Servicios de información del PCT (PCT Infoline)		
Atención al cliente de los servicios electrónicos del PCT (PCT eServices Help Desk)		
Equipos de tramitación del PCT (Processing Teams)		
Oficina receptora del PCT		
Atención al cliente del Sistema de Madrid		
Equipos de operaciones 1, 2 y 3 del Sistema de Madrid (Madrid Teams)		
Unidad de Registros de Clientes del Sistema de Madrid		
Personal del Registro Internacional de Dibujos y Modelos Industriales		
Centro de Arbitraje y Mediación		
Infodesk de la Academia		
Centro de Atención al Cliente de la OMPI		
ServiceDesk de información financiera		
Biblioteca de la OMPI		

Otros (sírvese especificar)

--

¿Qué probabilidades hay de que siga trabajando con los servicios relativos al PCT de la OMPI en el marco de sus necesidades profesionales?

1= sumamente improbable

2
3
4
5
6
7
8
9
10= sumamente probable

recomiende los servicios del PCT a otras personas?

1= sumamente improbable

2
3
4
5
6
7
8
9
10= sumamente probable

considere la posibilidad de utilizar servicios de la OMPI que no sean los prestados por el PCT?

1= sumamente improbable

2
3
4
5
6
7
8
9

10= sumamente probable

	Sí	No
Competencia		
¿Considera que la OMPI tiene competidores en la prestación de servicios relativos al PCT?		

Sírvase especificar

--

En comparación con otros servicios de asistencia al usuario que ha utilizado, ¿cómo clasificaría su experiencia con la OMPI?

Peor

Similar

Mejor

9 - SU PERCEPCIÓN GENERAL DE LA OMPI

¿Considera que la OMPI es el foro mundial en lo que atañe a servicios, políticas, información y cooperación en materia de propiedad intelectual?

Sí

No

Cómo calificaría a la OMPI, en general, en lo tocante a los atributos siguientes

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Profesionalidad					
Fiabilidad					
Diligencia en responder					
Disponibilidad para proporcionar información valiosa					
Prestación óptima de servicios					
Iniciativa					
Organización o burocratizada, informal, de trato amable					

Cómo calificaría la comunicación de la OMPI en las esferas de la información y la comunicación

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Sitio web					

Publicaciones					
Revista de la OMPI					
Boletines enviados por correo electrónico					
Comunicados de prensa					
Redes sociales en Internet					
Actos					

CONCLUSIÓN DE ESTA SECCIÓN

	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
Su opinión general de la imagen pública de la OMPI					

Sus comentarios sobre la imagen pública de la OMPI

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Dimensión de su empresa	
Propietario único	
Pequeñas o medianas empresas (menos de 250 empleados)	
Gran empresa (250 empleados o más)	
Universidad	
Institución pública de investigación	
Agente o bufete de abogados	
Otro	
¿De cuántas solicitudes o registros internacionales es titular o se ocupa?	
Menos de 20	
20 - 100	
101 - 500	
501 - 1.000	
Más de 1.000	
¿Cómo supo de la existencia de la OMPI?	
Acto/Conferencia	
Internet	
Oficina nacional	
Recomendación verbal	
Redes sociales en Internet	
Una publicación de la OMPI	
Prensa	
Otros	

En el caso de haber sido por otros medios, sírvase especificar cuáles

[Fin del Anexo II y del documento]