

C. PCT 1613

29 de diciembre de 2020

De mi consideración:

*Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT (2018 – 2019)*

La presente circular se remite a su Oficina en su calidad de Oficina receptora (RO), Administración encargada de la búsqueda internacional (ISA), Administración encargada del examen preliminar internacional (IPEA) u Oficina designada o elegida según el Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT). La misma corresponde a los resultados de la *Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT (2018 – 2019)*, que se llevó a cabo entre mayo y junio de 2020 mediante un cuestionario en línea que se envió a su Oficina por medio de la circular PCT C. 1597, de fecha 21 de abril de 2020, destinada a evaluar el grado de satisfacción de las Oficinas con los servicios del PCT proporcionados por la Oficina Internacional de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI).

./ La Oficina Internacional de la OMPI ha preparado un informe analizando los resultados de la encuesta. Dicho informe se adjunta a la presente circular para su completa información. Asimismo, está disponible en el sitio web del PCT de la OMPI y puede consultarse directamente en la sección “PCT para Oficinas” en: [www.wipo.int/pct/es/activity/pct\\_office\\_survey\\_2018\\_2019.pdf](http://www.wipo.int/pct/es/activity/pct_office_survey_2018_2019.pdf).

Deseo expresar mi agradecimiento a todas las Oficinas por su participación en esta encuesta y confirmar que la Oficina Internacional está utilizando sus comentarios y sus valiosas observaciones con el fin de garantizar que los servicios del PCT prestados a las Oficinas sigan atendiendo las necesidades de los Estados miembros del PCT.

/...

La próxima encuesta se llevará a cabo en 2022. Se invitará a los Estados miembros del PCT a participar y a formular comentarios acerca de su grado de satisfacción con los servicios del PCT prestados por la Oficina Internacional de la OMPI durante el período 2020-2021.

En caso de que desee realizar otras preguntas o comentarios sobre el informe adjunto o sobre la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT en general, diríjase a la Sra. Christine Bonvallet, directora de la División de Cooperación Internacional del PCT, por correo electrónico: [pcticd@wipo.int](mailto:pcticd@wipo.int).

Aprovecho la oportunidad para saludarle muy atentamente.



John Sandage  
Director general adjunto

Anexo: Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT (2018 – 2019)

# Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT (2018 – 2019)

## Índice

Resumen .....	3
Objetivos de la encuesta .....	7
Participantes.....	7
Metodología.....	8
Resultados .....	9
I.    Actividades de cooperación internacional en el marco del PCT .....	9
Resumen de las conclusiones .....	16
Soluciones propuestas .....	17
II.   Herramientas informáticas y servicios en línea del PCT.....	18
Resumen de las conclusiones .....	20
Soluciones propuestas .....	20
III.  Puesta a disposición de datos y documentos del PCT .....	20
Resumen de las conclusiones .....	22
Soluciones propuestas .....	22
IV.  Servicio de operaciones del PCT.....	22
Resumen de las conclusiones .....	24
V.   Servicio de traducción del PCT .....	25
Resumen de las conclusiones .....	27
Soluciones propuestas .....	28
VI.  Órganos administrativos del PCT .....	28
Resumen de las conclusiones .....	31
Soluciones propuestas .....	32
Propuestas para la próxima Encuesta .....	32
Anexo I: Comentarios formulados por las Oficinas .....	34
Anexo II: Cuestionario .....	37

## RESUMEN

En el presente informe figuran los resultados de la *Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT*, destinada a recabar información por parte de las Oficinas de PI, en sus diferentes capacidades, respecto de las actividades del PCT llevadas a cabo durante el bienio 2018-2019 (“la Encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019”).

La Encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 tuvo lugar inicialmente del 22 de abril a finales de mayo de 2020 y, posteriormente, se amplió hasta finales de junio de 2020 dado el escaso número de respuestas debido a la pandemia de COVID-19. Se recibió la última respuesta el 13 de julio de 2020 por correo electrónico.

De los 153 Estados miembros del PCT, **57** encuestados completaron la encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019, lo que constituye un aumento del **34%** en comparación con la anterior encuesta realizada a las Oficinas del PCT (44 respuestas recibidas a la [encuesta relativa al bienio 2016-2017](#)).

La encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 se llevó a cabo siguiendo una nueva metodología y a partir de un nuevo cuestionario (véase [Anexo II](#)). Aunque las preguntas de la encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 eran diferentes de las formuladas en encuestas anteriores, el nuevo cuestionario se diseñó también para abarcar los mismos seis servicios y actividades evaluados en encuestas anteriores (consúltese el [informe de la encuesta relativa al bienio 2016/2017](#) para obtener información de referencia e información básica adicional):

- I. Actividades de cooperación internacional en el marco del PCT
- II. Herramientas informáticas y servicios en línea del PCT
- III. Puesta a disposición de datos y documentos del PCT
- IV. Servicio de operaciones del PCT
- V. Servicio de traducción del PCT
- VI. Órganos administrativos del PCT

La nueva [metodología](#) empleada en la Encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 está basada en un método estandarizado (por medio del cual se analizan distintos aspectos relativos al servicio), que se aplica de manera sistemática en todos los sectores de la OMPI. Las preguntas se centraron en el nivel de profesionalidad, fiabilidad y diligencia del personal de la OMPI, así como en la calidad de la información y de la asistencia proporcionadas. Aunque los resultados no pueden ser comparados en su totalidad con los datos de encuestas anteriores, parte de ellos se utilizaron para definir los indicadores de rendimiento del PCT en el Informe sobre el rendimiento de los programas.

### **Principales conclusiones**

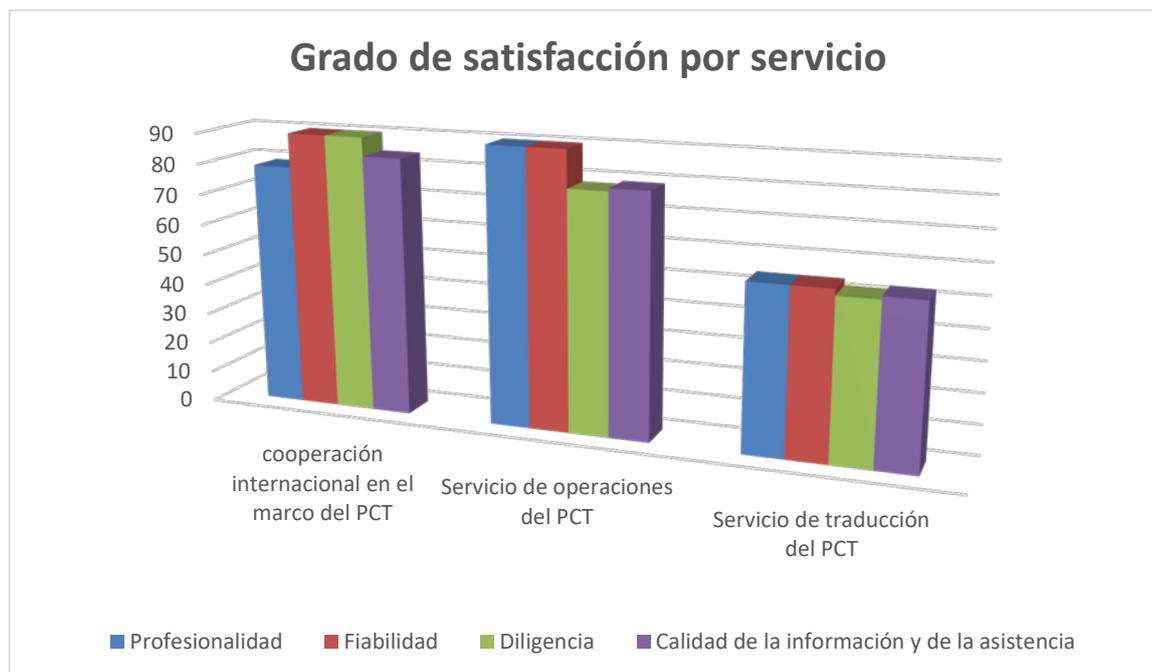
Se formuló una pregunta relativa a cada una de las actividades y los servicios del PCT anteriormente mencionados a fin de evaluar el **nivel general de satisfacción de las Oficinas**. Las seis actividades y servicios recibieron una alta calificación, entre el **89%** y el **98%**.

Se analizaron los resultados de la encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 para observar, en detalle, cómo evaluaban los encuestados la profesionalidad, la fiabilidad y

la diligencia del personal de División de Cooperación Internacional del PCT (incluidos los seminarios, la asistencia jurídica y relativa al examen del PCT), las operaciones del PCT y los servicios de traducción del PCT.

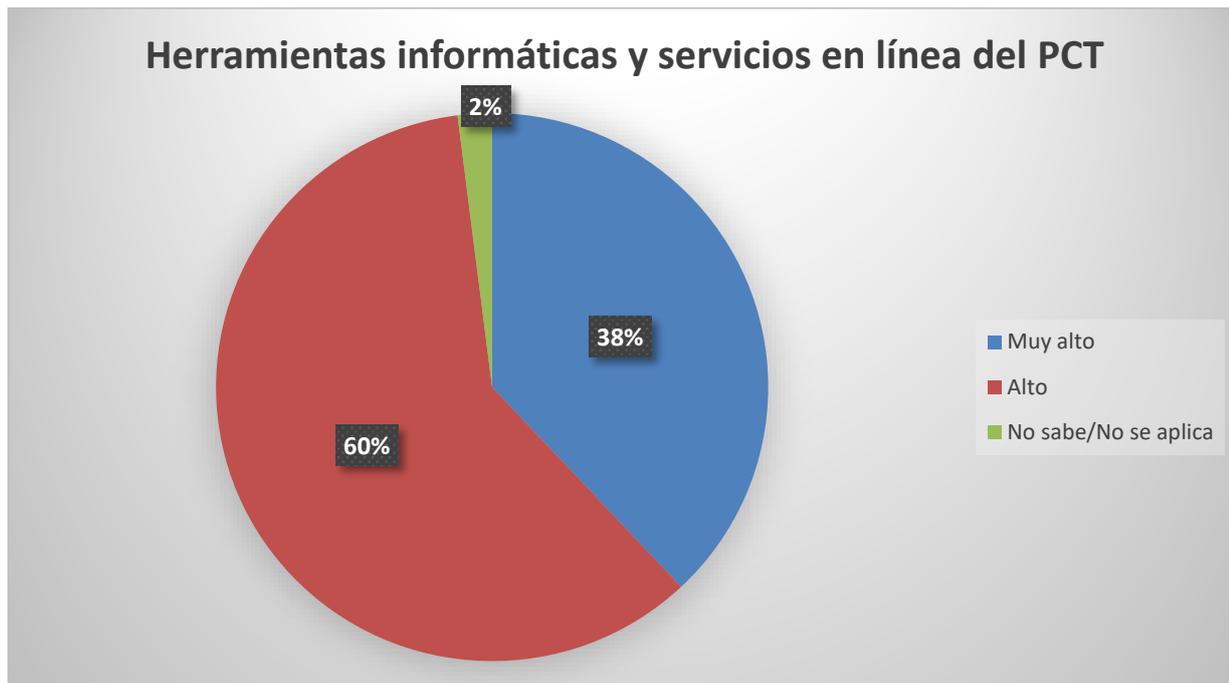
En general, la mayoría de las Oficinas mostraron un grado de satisfacción muy alto o alto con respecto a lo siguiente:

- Los conocimientos sustantivos y la amabilidad del personal del PCT.
- La fiabilidad y la diligencia del personal del PCT.
- La claridad y la pertinencia de la información y de la asistencia prestada.



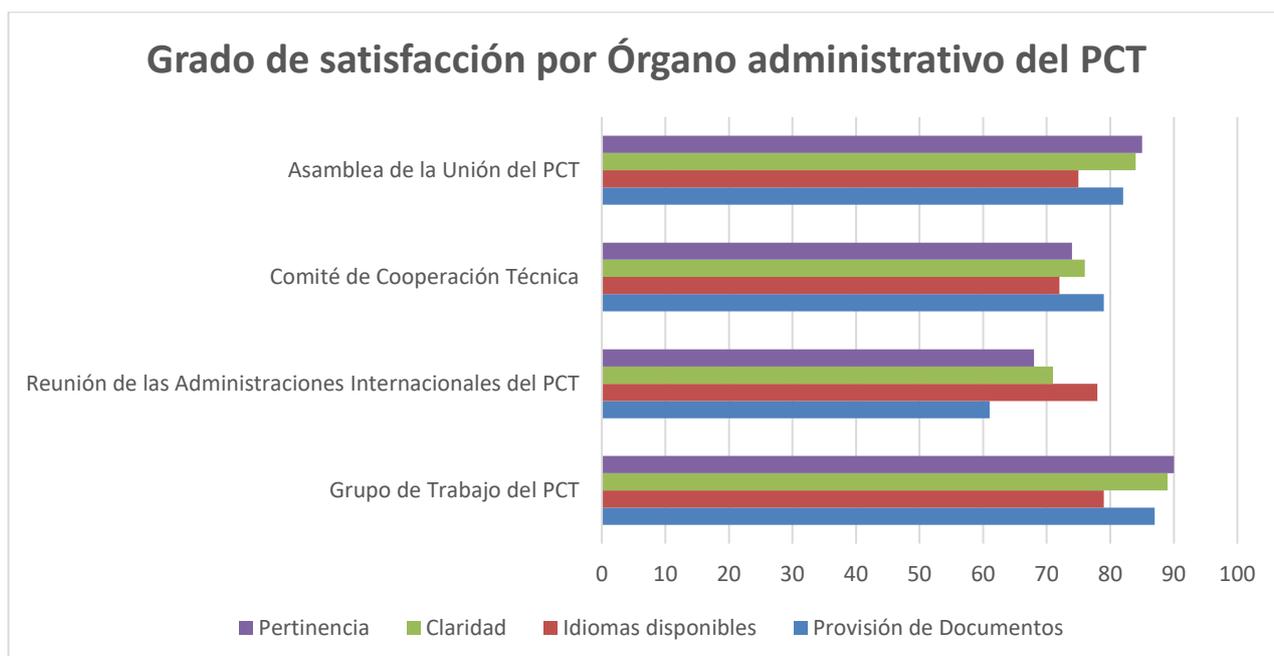
Tal como se aprecia en el anterior gráfico, en todas las actividades y servicios relativos al PCT, el grado de satisfacción es uniforme en lo que respecta a los distintos aspectos relativos al servicio. Cabe subrayar que, si bien el grado de satisfacción con el servicio de traducción del PCT es inferior al de los demás servicios relativos al PCT, esto se debe a que el **32%** de los encuestados, quienes no recurrieron a este servicio, respondieron "No sabe/No se aplica". Así pues, dichas respuestas mitigaron los resultados globales positivos relativos al servicio en cuestión.

El grado de satisfacción con las herramientas y los servicios informáticos del PCT se mantiene constante (**98%**) en las tres últimas encuestas:



Un elevado número de los encuestados valoraron la disponibilidad, la oferta lingüística y la facilidad de uso de las herramientas informáticas del PCT. Algunas Oficinas desean que se añadan nuevos idiomas (por ejemplo, árabe, chino y ruso) a las herramientas informáticas de la OMPI.

En lo que concierne a los órganos administrativos del PCT, las respuestas de la encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 muestran que las reuniones están siempre bien organizadas. La mayoría de los encuestados (80%) manifestó que su grado de satisfacción con la entrega de documentos en general, la pertinencia y la claridad es muy alto.



No obstante, algunas Oficinas expresaron su descontento por la tardía publicación de los documentos (o de los documentos en determinados idiomas), lo que les dificulta la preparación y

la adopción de una postura sobre un tema o de una decisión concreta con antelación a las reuniones.

### **Soluciones propuestas**

Las siguientes soluciones propuestas se derivan del análisis de los resultados de la Encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 y de los comentarios realizados por los encuestados (véase el [Anexo I](#)) sobre cada servicio o actividad.

- Podrían preverse más actualizaciones periódicas en forma de recursos en la web y/o actividades de formación en un formato/evento único/independiente para mantener a las Oficinas al corriente de las últimas novedades que les interesen especialmente.
- Ampliación de la cobertura lingüística de los formularios del PCT en árabe y ruso y de algunas herramientas informáticas en chino.
- Desarrollo de una función adicional en el ePCT para las Oficinas designadas.
- Mejorar la integración entre el ePCT y otras herramientas de la OMPI, como el DAS, y desarrollar una función adicional para la IPEA y el estado del IPRP-II.
- Incorporación de WIPO CASE en la lista de herramientas informáticas para ser evaluadas por las Oficinas.
- Aplicación de un enfoque sistemático para todos los equipos de tramitación del PCT al requerir documentos o correcciones a los solicitantes.
- Mejorar la traducción al árabe (por ejemplo, haciéndola menos dependiente del idioma del país del profesional que se encargue de la traducción).
- Proporcionar, con la suficiente antelación a su aplicación, proyectos de modificaciones y/o versiones definitivas de las Instrucciones Administrativas del PCT o de las Directrices para las Oficinas receptoras, incluyendo los DTD.

### **Próxima encuesta**

La próxima encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT se pondrá en marcha a comienzos de 2022 para evaluar las actividades y los servicios relativos al PCT con respecto al bienio 2020-2021. Véanse las [mejoras propuestas para la próxima encuesta](#). Todas las preguntas relacionadas con el informe de la encuesta realizada a las Oficinas pueden enviarse a [pcticd@wipo.int](mailto:pcticd@wipo.int)

[FIN DEL RESUMEN]

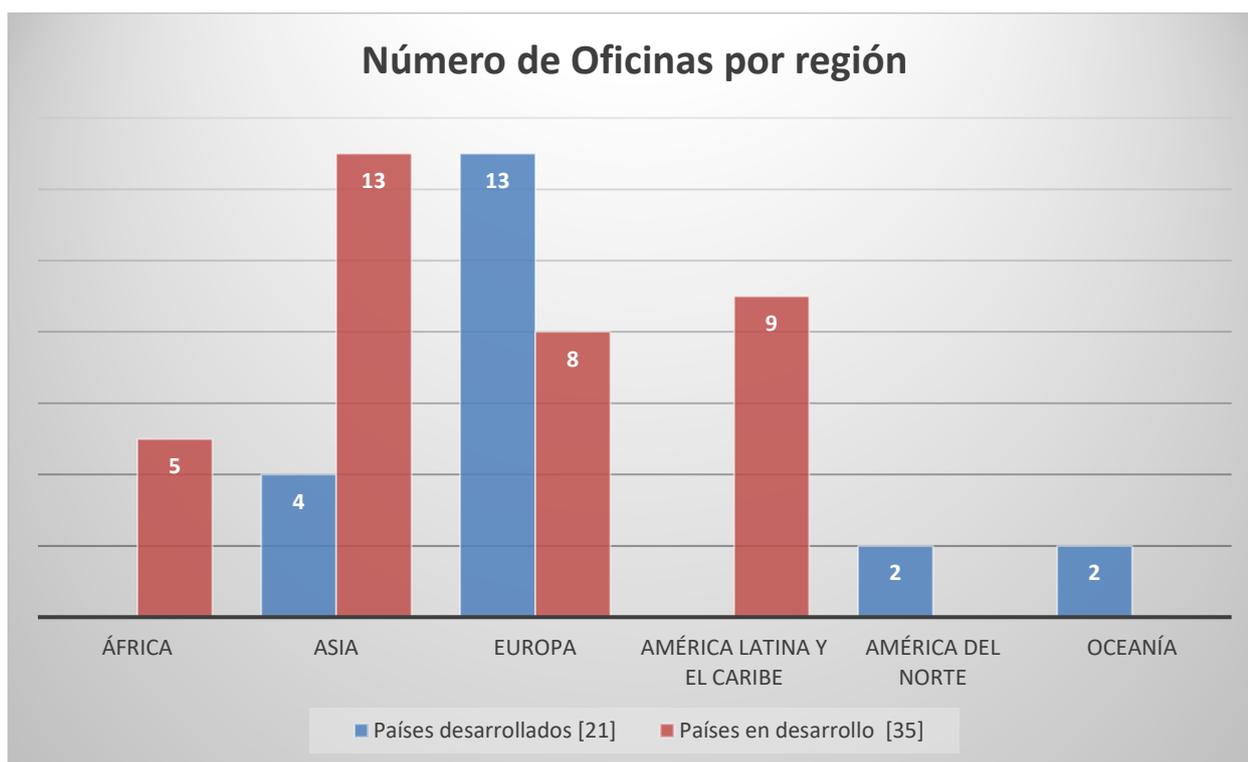
## OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

Se espera que los resultados de la encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 ayuden a la Oficina Internacional de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual a:

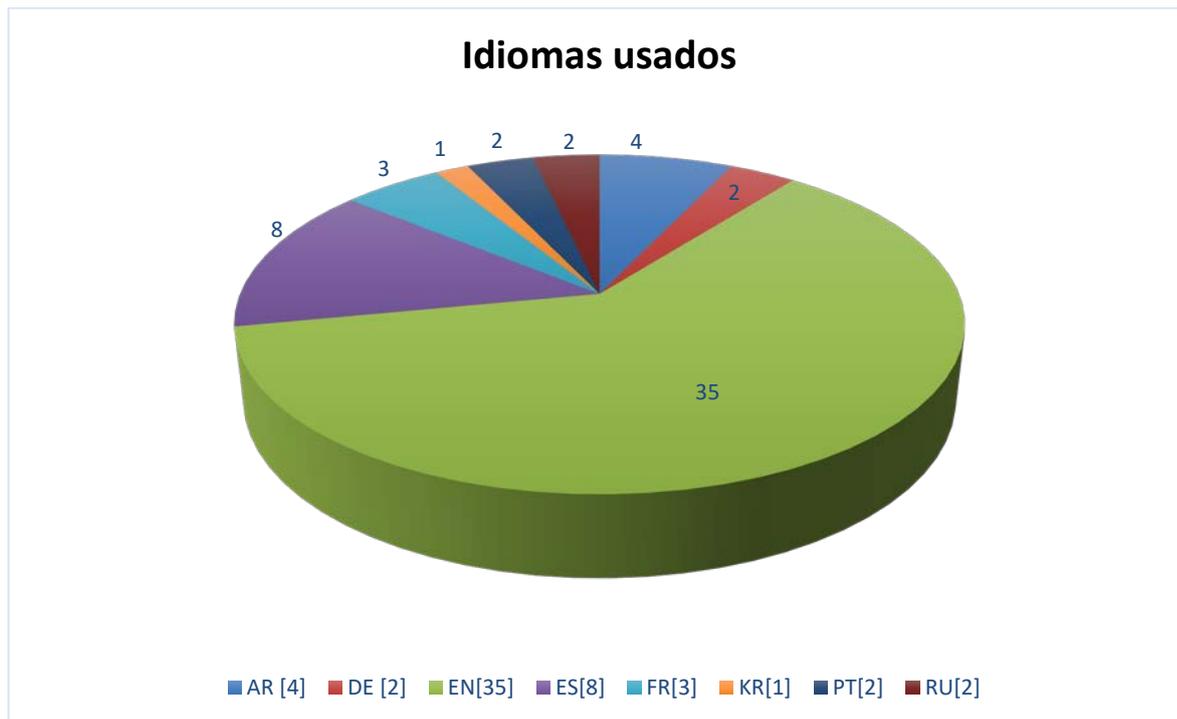
- evaluar el grado de satisfacción de los Estados miembros del PCT con los servicios del PCT proporcionados por la Oficina Internacional durante el bienio 2018-2019,
- determinar qué servicios del PCT requieren mejoras,
- desarrollar indicadores de rendimiento para el Informe sobre el rendimiento de los programas en relación con el PCT que se presentará al Comité del Programa y Presupuesto en 2020.

## PARTICIPANTES

- De las 153 Oficinas, **57** respondieron a la Encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 lo que constituye un aumento del **34%** en el número total de Oficinas en comparación con la encuesta anterior, llevada a cabo en 2018 (44 Oficinas en la encuesta realizada a las Oficinas del PCT con respecto al bienio 2016-2017).



- El **72%** de los encuestados (**35** Oficinas) pertenecen a países en desarrollo y proceden de cuatro continentes diferentes.
- Alrededor del **88%** de las respuestas se presentaron en línea (solo se recibieron **9** respuestas por correo electrónico) y más del **61%** se recibieron en inglés (**35** de las **57** respuestas fueron en inglés):



## METODOLOGÍA

El cuestionario elaborado para la encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 está basado en una nueva metodología que se aplica de forma sistemática para todos los sectores de la OMPI y que se ajusta al marco del Servicio de Atención al Cliente de la OMPI.

Esta nueva metodología, que utiliza las “dimensiones del servicio” (según el esquema que figura a continuación) tiene por objeto reunir información sobre la base de los cuatro aspectos fundamentales siguientes: nivel de profesionalidad, fiabilidad y diligencia del personal de la OMPI, así como en la calidad de la información y la asistencia, junto con los consiguientes niveles específicos:

<b>Dimensiones del servicio</b>			
<b>Orientación al Servicio</b>			
<b>Profesionalidad</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Diligencia</b>	<b>Calidad de la información y la asistencia</b>
Competencia Eficiencia Cortesía Orientación a soluciones	Coherencia Exactitud Seguridad Compromiso	Puntualidad Empatía Accesibilidad	Claridad Pertinencia

El nuevo cuestionario se elaboró en los diez idiomas de publicación del PCT y se publicó por medio de la plataforma en línea de la OMPI. Se proporcionó una copia del mismo cuestionario en español, francés e inglés en formato PDF como anexo de la Circular [C.PCT 1597](#) de la encuesta.

Esta copia del cuestionario ayudó a las oficinas a comprender su estructura y facilitó la coordinación interna antes de la presentación de las respuestas en línea. Algunas oficinas solicitaron también un ejemplar de la versión en formato Word editable del mismo cuestionario.

Debido a la nueva estructura del cuestionario y a la nueva metodología aplicada, los resultados de la encuesta realizada a las Oficinas con respecto al bienio 2018-2019 no pueden ser comparados en su totalidad con los resultados de encuestas anteriores.

## RESULTADOS

### I. ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN EL MARCO DEL PCT

**Pregunta 1** - En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con las **actividades de cooperación internacional en el marco del PCT** organizadas por la OMPI (ej. formación y seminarios sobre el PCT, asistencia jurídica en el marco del PCT, cooperación técnica (informática) del PCT, asistencia relativa al examen de patentes)?

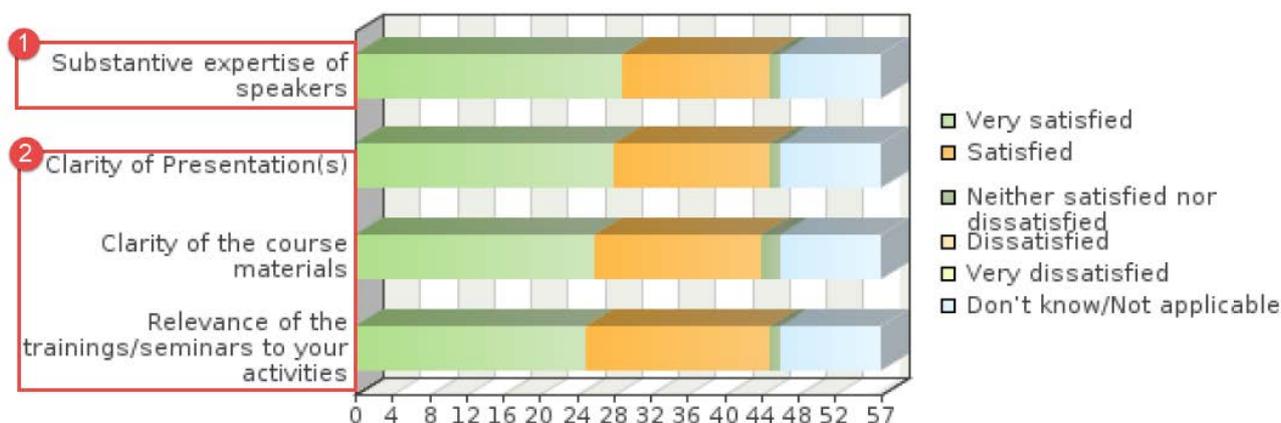
Esta pregunta tenía por objeto determinar el grado general de satisfacción con las actividades de cooperación internacional en el marco del PCT:



Como se muestra en el gráfico anterior, el grado de satisfacción del **95%** de las Oficinas con las actividades de cooperación internacional en el marco del PCT es muy alto o alto. De los **57** encuestados, solo **2** Oficinas seleccionaron “No sabe/No se aplica” y **1** Oficina indicó que su grado de satisfacción es “medio”.

**Pregunta 2** - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos de las **formaciones y seminarios sobre el PCT**?

Se utilizaron dos aspectos relativos al servicio (profesionalidad y calidad de la información y de la asistencia) para determinar el grado de satisfacción con una serie de aspectos de las formaciones y los seminarios del PCT.

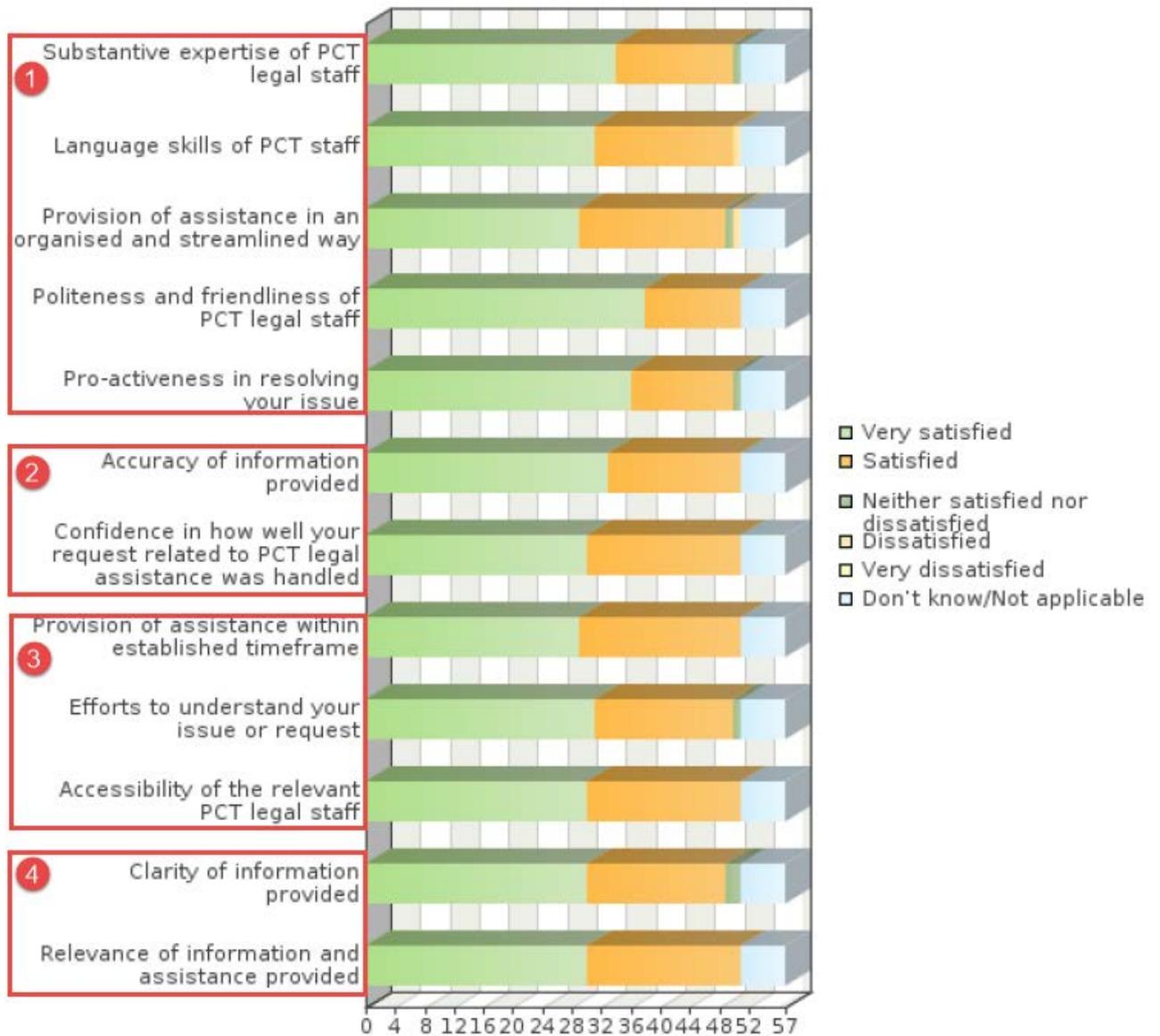


Dimensiones del Servicio		Muy alto y Alto	Medio	No sabe/No se aplica
<b>Profesionalidad</b> <b>1</b>	Conocimientos sustantivos de los oradores	79 %	1.75%	19.3
<b>Calidad de la información y la asistencia</b> <b>2</b>	Claridad de las presentaciones	78.5%	2.3%	19.3%
	Claridad de los materiales didácticos			
	Pertinencia de las formaciones o los seminarios con respecto a sus actividades			

- Alrededor del **79% (45 Oficinas)** comunicaron que su grado de satisfacción con los conocimientos sustantivos de los oradores es muy alto o alto, del mismo modo que con la calidad de la información y de la asistencia recibidas durante los cursos de formación y los seminarios del PCT.
- El **19,3%** de las Oficinas encuestadas (**11 Oficinas**) seleccionó la respuesta “No sabe/No se aplica”, y solo **1** Oficina indicó que su grado de satisfacción como “medio”.

**Pregunta 3 - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos de la asistencia jurídica en el marco del PCT?**

- En general, alrededor del **88%** de los encuestados manifestó que su grado de satisfacción con la asistencia jurídica del PCT recibida en el bienio 2018-2019 es muy alto o alto. Este nivel de satisfacción parece uniforme en los cuatro aspectos relativos al servicio:



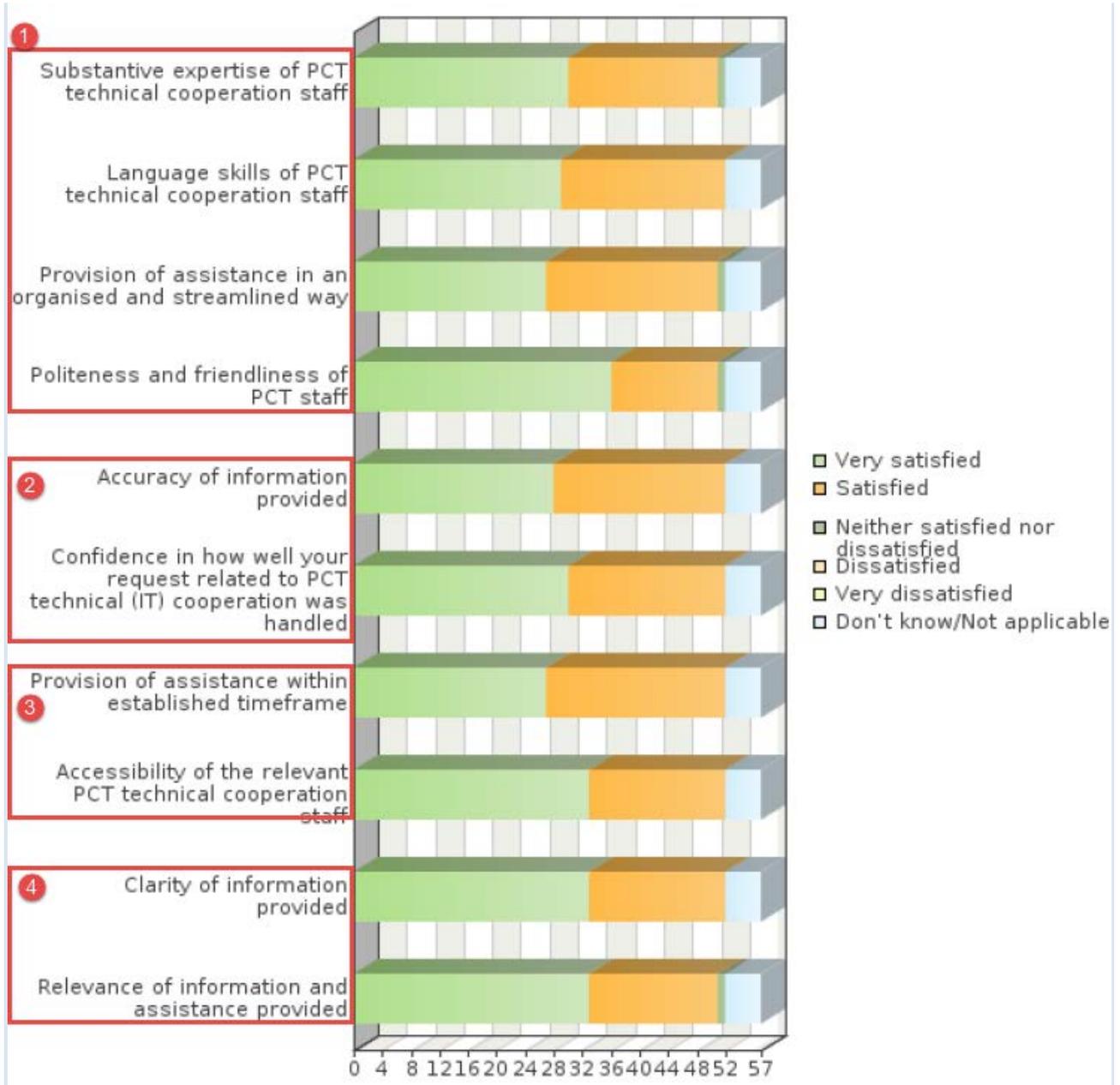
Dimensiones del Servicio		Muy alto y Alto	Medio	Bajo	No sabe/No se aplica
<b>Profesionalidad</b> <b>1</b>	Conocimientos sustantivos del personal jurídico del PCT	87%	1%	0.7%	10.53%
	Conocimientos lingüísticos del personal del PCT				
	Prestación de asistencia de manera ordenada y eficaz				
	Amabilidad y calidez del personal jurídico del PCT				
	Iniciativa para resolver su problema				
<b>Fiabilidad</b> <b>2</b>	Exactitud de la información proporcionada	89%	0%	0%	10.53%

Anexo de la Circular C. PCT 1613  
página 12

	Seguridad de que se ha tratado correctamente su consulta relativa a la asistencia jurídica del PCT				
<b>Diligencia</b> 	Prestación de asistencia dentro del plazo establecido	89%	0.6%	0%	10.53%
	Accesibilidad del personal jurídico del PCT que atiende su consulta				
<b>Calidad de la información y la asistencia</b> 	Claridad de la información proporcionada	88%	1.75%	0%	10.53%
	Pertinencia de la información y la asistencia proporcionadas				

- En lo referente a la actividad de asistencia jurídica en el marco del PCT, solo 1 Oficina expresó su descontento con los conocimientos lingüísticos del personal del PCT y con la prestación de asistencia de manera ordenada y eficaz. Sobre la base de los comentarios recibidos acerca de esta cuestión, las Oficinas desearían contar con más formularios y documentos en línea del PCT en árabe.

**Pregunta 4 - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos de la cooperación técnica (informática) del PCT?**



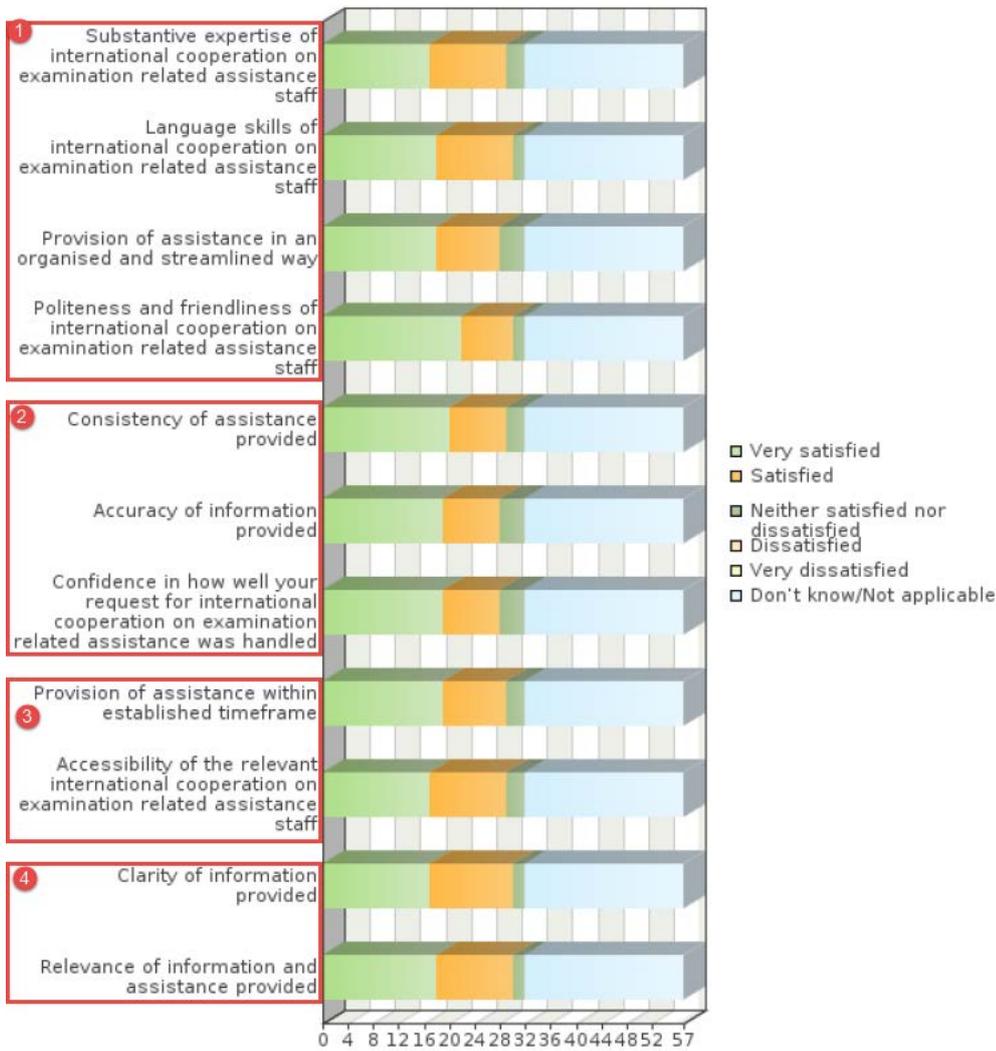
- Más del **90%** de los encuestados indicó que su grado de satisfacción con los aspectos de la cooperación técnica (informática) del PCT es alto. Valoraron especialmente la fiabilidad y la diligencia del personal de cooperación técnica (informática).

Dimensiones del Servicio		Muy alto y alto	Medio	No sabe / No se aplica
<b>Profesionalidad</b> <b>1</b>	Conocimientos sustantivos del personal de cooperación técnica del PCT	90%	1%	9%
	Conocimientos lingüísticos del personal de cooperación técnica del PCT			

Anexo de la Circular C. PCT 1613  
página 14

	<p>Prestación de asistencia de manera ordenada y eficaz</p> <p>Amabilidad y calidez del personal de cooperación técnica del PCT</p>			
<p><b>Fiabilidad</b></p> <p>2</p>	<p>Exactitud de la información proporcionada</p> <p>Seguridad de que se ha tratado correctamente su consulta relativa a la cooperación técnica (informática) del PCT</p>	91%	0%	9%
<p><b>Diligencia</b></p> <p>3</p>	<p>Prestación de asistencia dentro del plazo establecido</p> <p>Accesibilidad del personal de cooperación técnica del PCT que atiende su consulta</p>	91%	0%	9%
<p><b>Calidad de la información y la asistencia</b></p> <p>4</p>	<p>Claridad de la información proporcionada</p> <p>Pertinencia de la información y la asistencia proporcionadas</p>	90%	1%	9%

**Pregunta 5** - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos de la cooperación internacional en materia de **asistencia relativa al examen** (ej. ayuda para el examen de patentes)?



Tal como se muestra en el siguiente cuadro, el **44%** de las Oficinas ha respondido “No sabe/No se aplica” en esta pregunta; dicho de otro modo, la totalidad de estas Oficinas (**25**) no se ha beneficiado de la cooperación internacional del PCT en las actividades de asistencia relativa al examen que ofrece la OMPI; dicho contexto explica, a primera vista, la relativamente baja aceptación de esta pregunta.

El grado de satisfacción de las Oficinas que se beneficiaron de esta asistencia asciende al **91%** si excluimos a los encuestados que seleccionaron “No sabe/No se aplica”.

Dimensiones del Servicio		Muy alto y alto	Medio	No sabe / No se aplica
<b>1</b> <b>Profesionalidad</b>	Conocimientos sustantivos del personal de cooperación internacional en materia de asistencia relativa al examen	51%	5%	44%
	Conocimientos lingüísticos del personal de cooperación internacional en materia de asistencia relativa al examen de patentes en el marco del PCT			

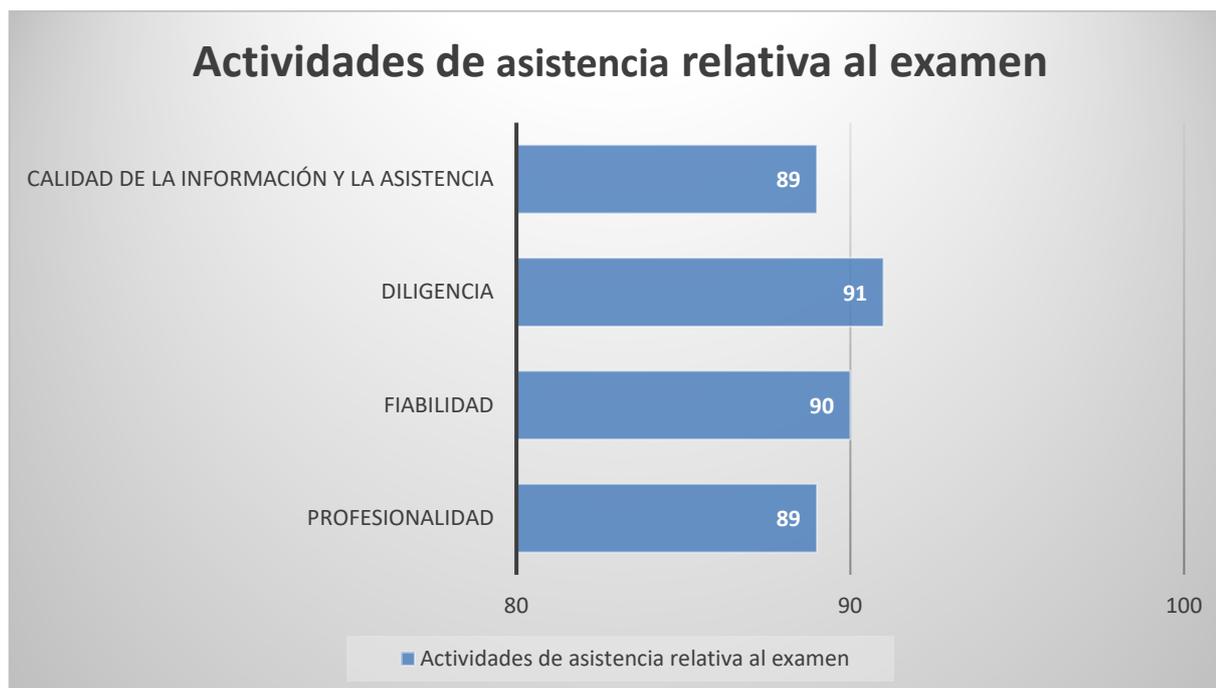
	Prestación de asistencia de manera ordenada y eficaz  Amabilidad y calidez del personal de cooperación internacional en materia de asistencia relativa al examen de patentes en el marco del PCT			
<b>Fiabilidad</b> 	Pertinencia de la asistencia proporcionada  Exactitud de la información proporcionada  Seguridad de que se ha tratado correctamente su solicitud de cooperación internacional en materia de asistencia relativa al examen	50%	6%	44%
<b>Diligencia</b> 	Prestación de asistencia dentro del plazo establecido  Accesibilidad del personal de cooperación internacional en materia de asistencia relativa al examen	51%	5%	44%
<b>Calidad de la información y la asistencia</b> 	Claridad de la información proporcionada  Pertinencia de la información y la asistencia proporcionadas	53%	3%	44%

El bajo porcentaje de personas muy satisfechas y satisfechas se explica muy probablemente por el hecho de que muchas Oficinas que no se beneficiaron de estos servicios respondieron a las preguntas “No sabe/ No se aplica” al no existir otra respuesta alternativa. A fin de evaluar mejor el grado de satisfacción con respecto a esta actividad y de obtener cifras más realistas, en el contexto de nuevas encuestas de satisfacción, las preguntas que requieren una respuesta de sí o de no (preguntas cerradas de sí o no) deberían formularse de modo que únicamente las oficinas que se hayan beneficiado de esta asistencia respondan a las preguntas correspondientes a cada uno de los distintos aspectos relativos al servicio.

#### Resumen de las conclusiones

Aunque el **95%** de las Oficinas se mostraron en general satisfechas con las actividades realizadas por los distintos servicios de cooperación internacional, el porcentaje que indica el nivel de satisfacción de los cuatro aspectos relativos al servicio sigue siendo inferior debido al elevado número de respuestas de la categoría “No sabe/No se aplica”, que alcanzó el 43% en algunos casos (por ejemplo, el **43%** en el caso de la cooperación internacional en materia de examen).

Si se excluyen las respuestas “No sabe/No se aplica”, el nivel de satisfacción con todos los aspectos supera con creces el **89%**.



En general, las Oficinas indicaron que su grado de satisfacción es muy alto o alto en lo que respecta a lo siguiente:

- Conocimientos sustantivos de los oradores, así como la calidad de la información y de la asistencia recibidas, durante las formaciones y los seminarios.
- Asistencia en materia de cooperación jurídica y técnica (informática).
- Diligencia, conocimientos sustantivos y calidad de la información proporcionada en el marco de la asistencia relativa al examen.

Algunas Oficinas han expresado su descontento con los conocimientos lingüísticos del personal del PCT y con la prestación de asistencia de manera ordenada y eficaz.

#### Soluciones propuestas

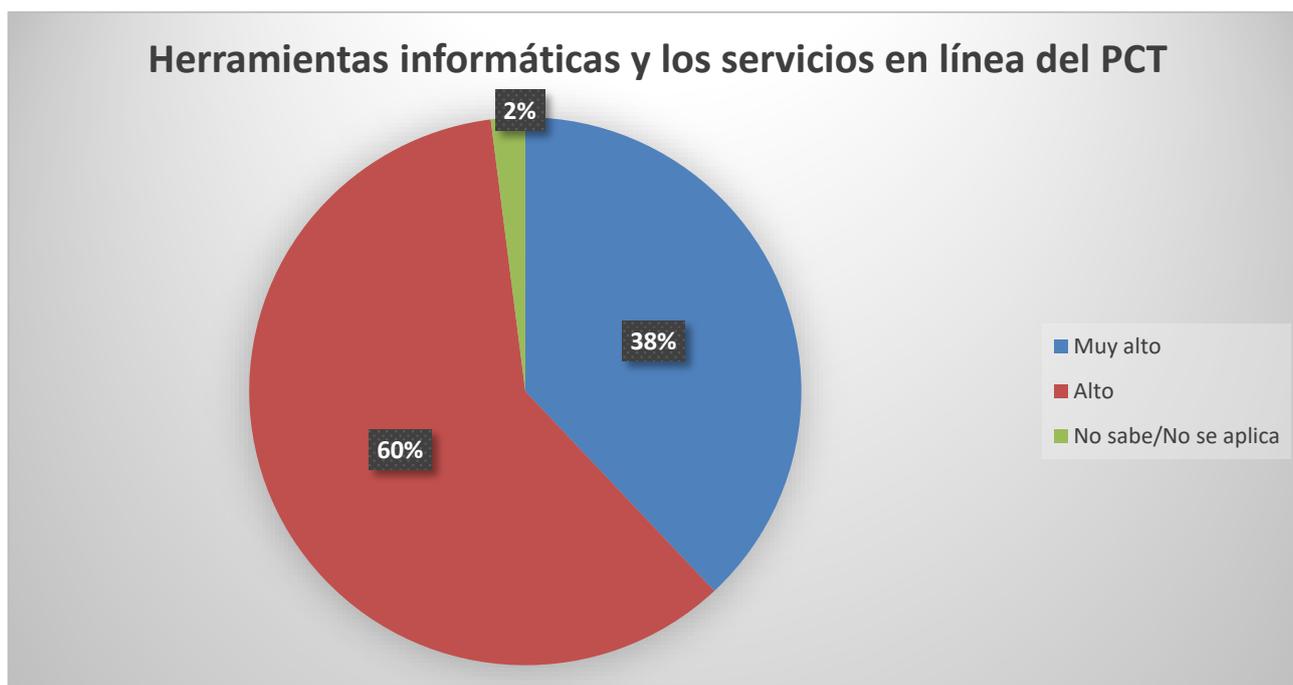
Las siguientes sugerencias se derivan del análisis de los resultados y de los comentarios formulados por las Oficinas sobre las actividades de cooperación internacional:

- Evitar la obtención de demasiadas respuestas de la categoría "No sabe/No se aplica" añadiendo una pregunta cerrada de sí o no para poder determinar si la Oficina se ha beneficiado de un servicio o actividad determinados antes de mostrar las preguntas relativas al cálculo de su nivel de satisfacción con cada uno de los distintos aspectos relativos al servicio.
- Utilizar los cuatro aspectos a fin de evaluar mejor las actividades de formación y seminarios del PCT (en esta encuesta se han utilizado únicamente dos aspectos).
- Investigar por qué el grado de satisfacción con una serie de aspectos de la formación y los seminarios del PCT, así como con la asistencia de la cooperación internacional en materia de examen, no refleja el elevado nivel de comentarios positivos que se reciben después de cada taller, seminario o sesión de formación (por ejemplo, ¿se formulan preguntas similares en ambos cuestionarios?).
- Organizar trimestralmente una actividad importante destinada a informar a los usuarios de Oficina sobre las últimas novedades del PCT.
- Ofrecer un mayor número de formularios del PCT en árabe y ruso.

- Proporcionar, con la suficiente antelación, proyectos de modificaciones y/o versiones definitivas de las Instrucciones Administrativas del PCT o de las Directrices para las Oficinas receptoras, incluyendo los DTD.

## II. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y SERVICIOS EN LÍNEA DEL PCT

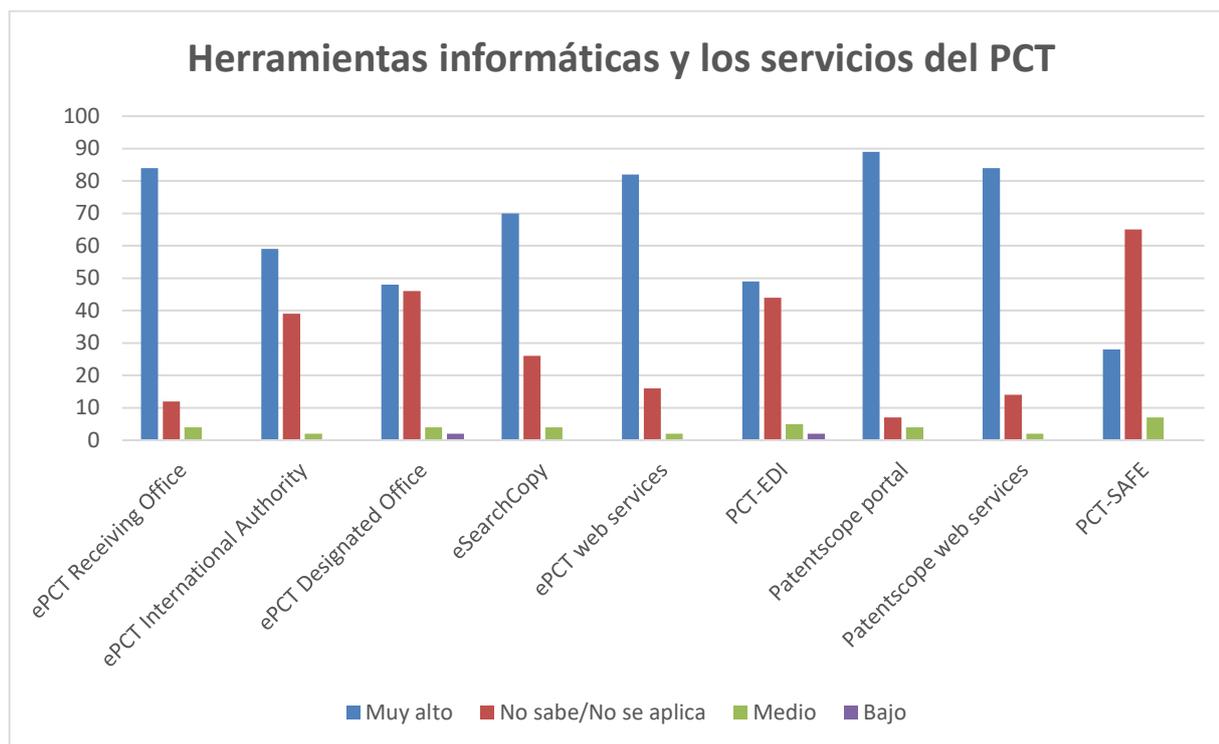
**Pregunta 8** - En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con **las herramientas informáticas y los servicios en línea del PCT?** (portal ePCT para oficinas, eSearchCopy, servicios web del ePCT, PCT-EDI, portal PATENTSCOPE, servicios web de PATENTSCOPE, PCT-SAFE)



Más del 98% de los encuestados indicó que su grado de satisfacción es muy alto o alto (solo 1 de los 57 encuestados seleccionó “No sabe/No se aplica”). En general, el grado de satisfacción con las herramientas informáticas y los servicios en línea del PCT se ha mantenido notablemente uniforme en los últimos **seis años** (tres encuestas consecutivas).

**Pregunta 9** - ¿Cuál es su grado de satisfacción con las **herramientas informáticas y los servicios en línea del PCT?** que se enumeran a continuación?

Se pidió a las Oficinas que calificaran su grado de satisfacción con cada herramienta informática y servicio en línea del PCT. El sistema ePCT para los solicitantes se eliminó de la lista de herramientas de la encuesta anterior y el sistema ePCT para las Oficinas se dividió en tres subcategorías para relacionar las calidades de las Oficinas con las funciones de la Oficina del ePCT (Oficina receptora, administración internacional y Oficina designada). Por primera vez, se incluyeron los servicios web del ePCT en la lista de herramientas y servicios del PCT.



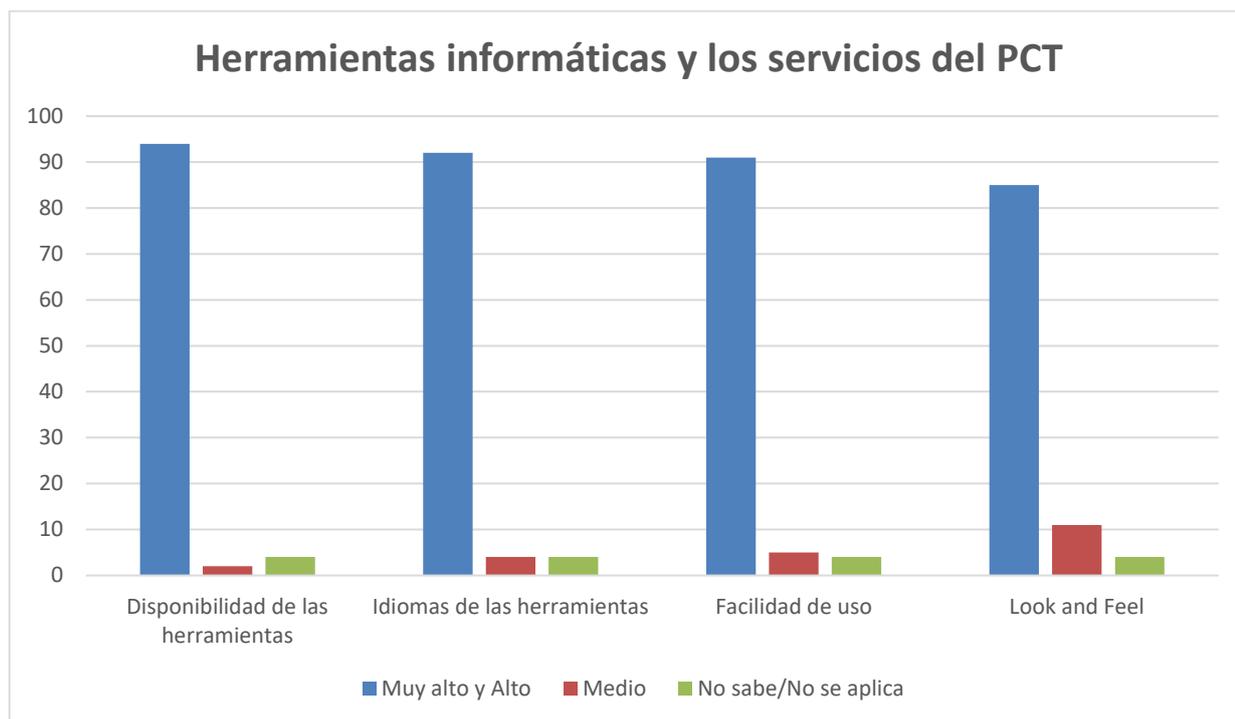
En el gráfico anterior se observa un grado de satisfacción muy alto de las Oficinas en relación con PATENTSCOPE, ePCT para las Oficinas receptoras, eSearchCopy y los servicios web del ePCT. Si bien el ePCT para las Oficinas designadas es una de las herramientas del ePCT menos conocidas por las Oficinas (el **46%** de los encuestados indicó “No sabe/No se aplica”), el ePCT para las Administraciones Internacionales cuenta con una valoración bastante buena (**59%**).

En cuanto a PCT-SAFE, el **65%** de las respuestas indicó “No sabe/No se aplica”, lo que coincide con el bajo nivel de aceptación actual de este servicio en comparación con la encuesta de 2016-2017, ya que, proporcionalmente, menos encuestados en 2018-2019 habían aceptado presentar la solicitud mediante PCT-SAFE. Solo **9** oficinas, entre ellas la Oficina Internacional, siguen apoyando el sistema PCT-SAFE y este número disminuirá, sin duda, a finales del presente bienio.

Alrededor del 50% de los encuestados indicó que su grado de satisfacción con el sistema PCT-EDI es alto. Este valor ha continuado muy en consonancia con los resultados de la encuesta anterior si tenemos en cuenta el elevado número de encuestados procedentes de países en desarrollo que no utilizan el PCT-EDI (el **44%** respondió “No sabe/No se aplica”).

**Pregunta 10 - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos de las herramientas informáticas y los servicios en línea del PCT?**

Esta pregunta ayudó a evaluar la utilidad y la disponibilidad de las herramientas y los servicios informáticos del PCT:



Más del **90%** de los encuestados indicó que valora muy positivamente la disponibilidad, la oferta lingüística y la facilidad de uso de las herramientas informáticas del PCT, y el **85%** declaró que su grado de satisfacción con la apariencia de la interfaz y la experiencia de usuario es alto.

#### Resumen de las conclusiones

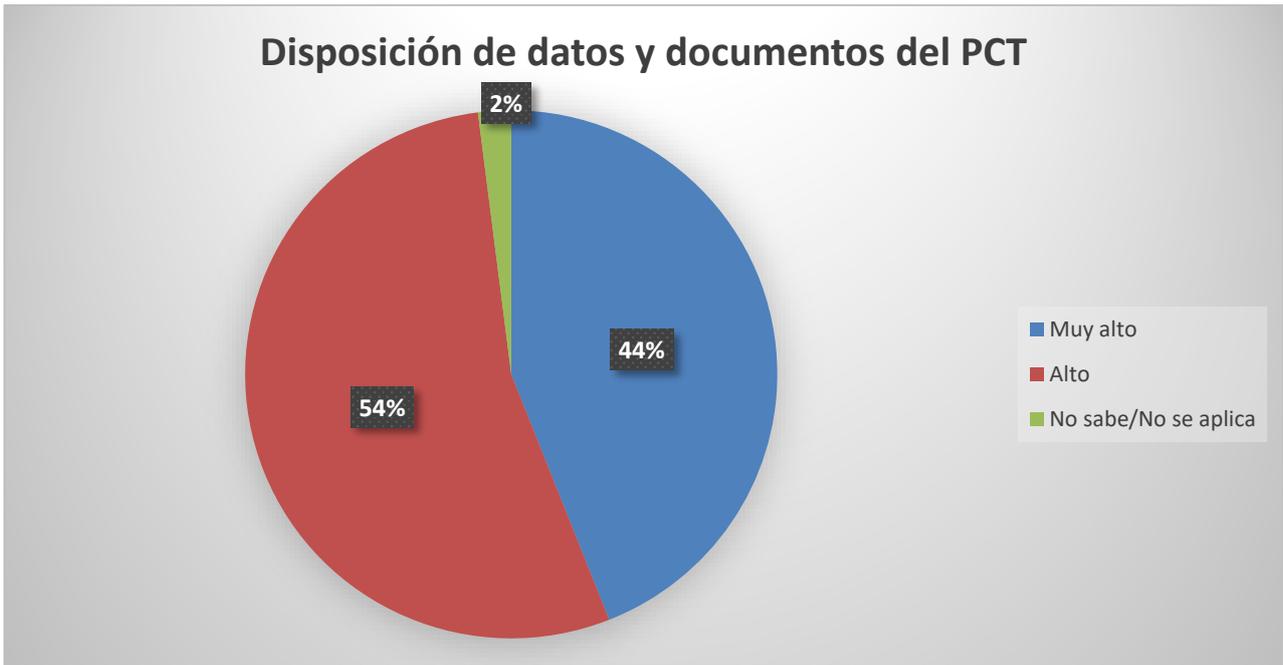
En general, más del **98%** de los encuestados indicó que su grado de satisfacción con las herramientas y los servicios informáticos del PCT es muy alto. Este nivel de satisfacción se mantiene constante en las tres últimas encuestas de satisfacción. Los sistemas ePCT y PATENTSCOPE (aplicación y servicios web) parecen estar muy bien valorados por todos los encuestados.

#### Soluciones propuestas

- Si bien más del **90%** de las Oficinas valoraron muy positivamente la disponibilidad, la oferta lingüística y la facilidad de uso de las herramientas informáticas del PCT, algunos encuestados expresaron que desean que se desarrollen más funciones en el ePCT para las Oficinas designadas.
- Mejorar la integración entre el ePCT y otras herramientas de la OMPI, como el DAS, y desarrollar una función adicional para la IPEA y el estado del IPRP-II.
- Ofrecer herramientas informáticas en chino.
- Elaborar un mayor número de formularios ISA/IPEA en árabe.
- Simplificar el formato utilizado para mostrar los resultados de la búsqueda en la base de datos PATENTSCOPE y la posibilidad de guardarlos e imprimirlos de manera sencilla.

### III. PUESTA A DISPOSICIÓN DE DATOS Y DOCUMENTOS DEL PCT

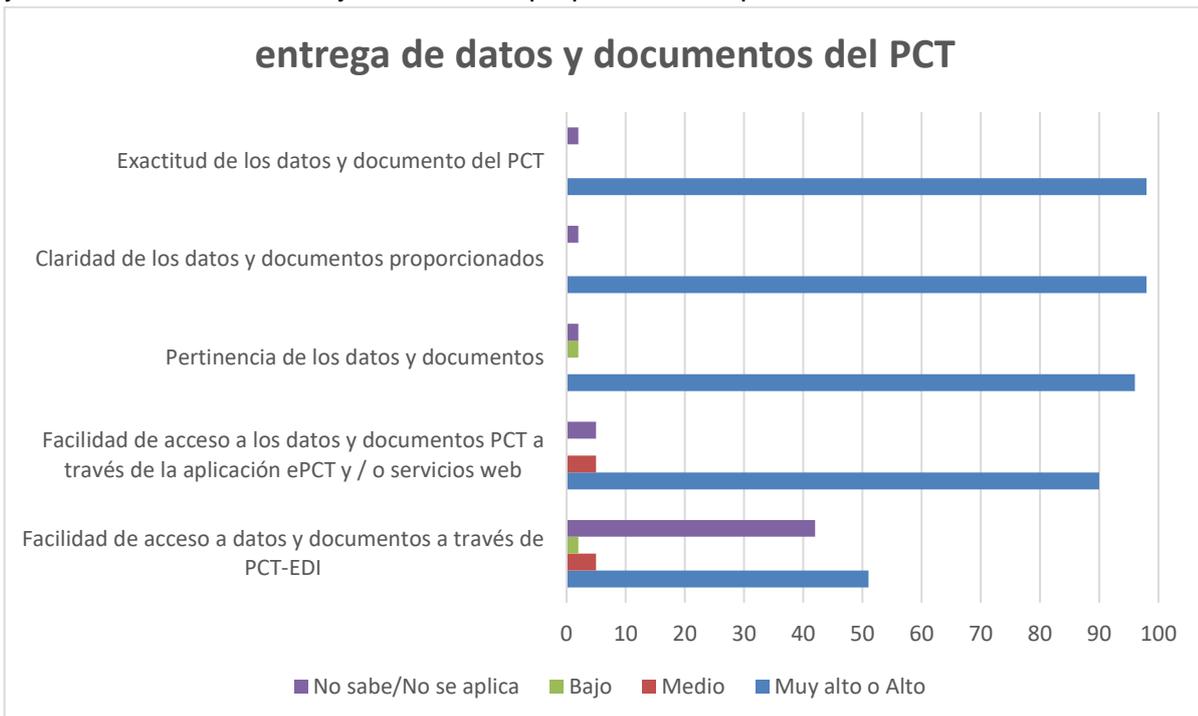
**Pregunta 13** - En general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto de la **puesta a disposición de datos y documentos relativos a las solicitudes internacionales del PCT** por parte de la Oficina Internacional?



Más del **98%** de los encuestados manifestó que su grado de satisfacción con la puesta a disposición de datos y documentos relativos a las solicitudes internacionales del PCT es muy alto o alto. De las **57** Oficinas, solo una respondió que su grado de satisfacción es “medio”.

**Pregunta 14 - En general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto de la *puesta a disposición de datos y documentos relativos a las solicitudes internacionales del PCT* por parte de la Oficina Internacional?**

Las respuestas muestran un porcentaje muy alto de satisfacción (superior al **98%**) con la exactitud y la claridad de los datos y documentos proporcionados por la Oficina Internacional:



Más del **89%** de los encuestados indicó que el grado de satisfacción con la facilidad para acceder a los datos y documentos del PCT mediante el ePCT y/o los servicios web es alto, mientras que tan **solo el 51%** indicó lo mismo con respecto al acceso a los mismos datos y documentos mediante PCT-EDI. Esta reducida cifra puede explicarse por el alto porcentaje (**42%**) de Oficinas de países en desarrollo que respondieron “No sabe/No se aplica”. Las respuestas proporcionadas en relación con el PCT-EDI se mantienen en consonancia con las cifras de encuestas anteriores, pues la mayoría de los países en desarrollo no utilizan el sistema PCT-EDI.

La información recabada sobre la disponibilidad de los DVD sobre la [Regla 87](#) y el [Artículo 20](#) podría resultar engañosa dado que, dos meses antes de la realización de esta encuesta, la Oficina Internacional había migrado todos estos servicios a un servidor FTP seguro para su descarga por parte de las Oficinas y dejó de enviar DVD y formularios en papel de la Oficina Internacional a las Oficinas.

#### Resumen de las conclusiones

Las respuestas muestran un porcentaje muy alto de satisfacción (superior al **98%**) con la facilidad de acceso a los datos y documentos proporcionados por la Oficina Internacional, así como con la exactitud y la claridad de los mismos.

Deberá reformularse la pregunta relativa a los DVD sobre la [Regla 87](#) y el [Artículo 20](#) a fin de que se refleje la nueva solución puesta en marcha para que las Oficinas descarguen esos datos.

#### Soluciones propuestas

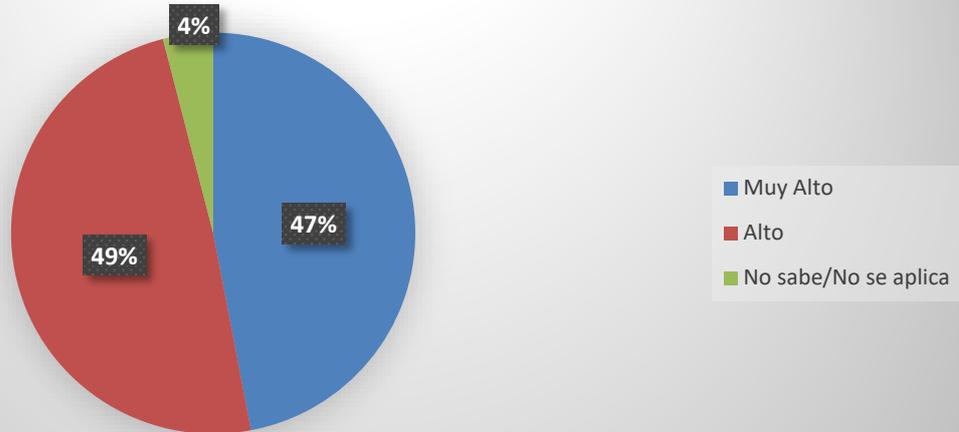
- Dado que cada vez más Oficinas utilizan WIPO CASE, se propone incluir esta herramienta en la lista de herramientas informáticas para ser evaluadas por las Oficinas.
- En la sección “Documentos de búsqueda y de examen” de PATENTSCOPE deberá incluirse la lista de secuencias que figura en la descripción que se anexa al IPRP-II (modificación del [Artículo 34](#) y base del examen preliminar internacional).

#### IV. SERVICIO DE OPERACIONES DEL PCT

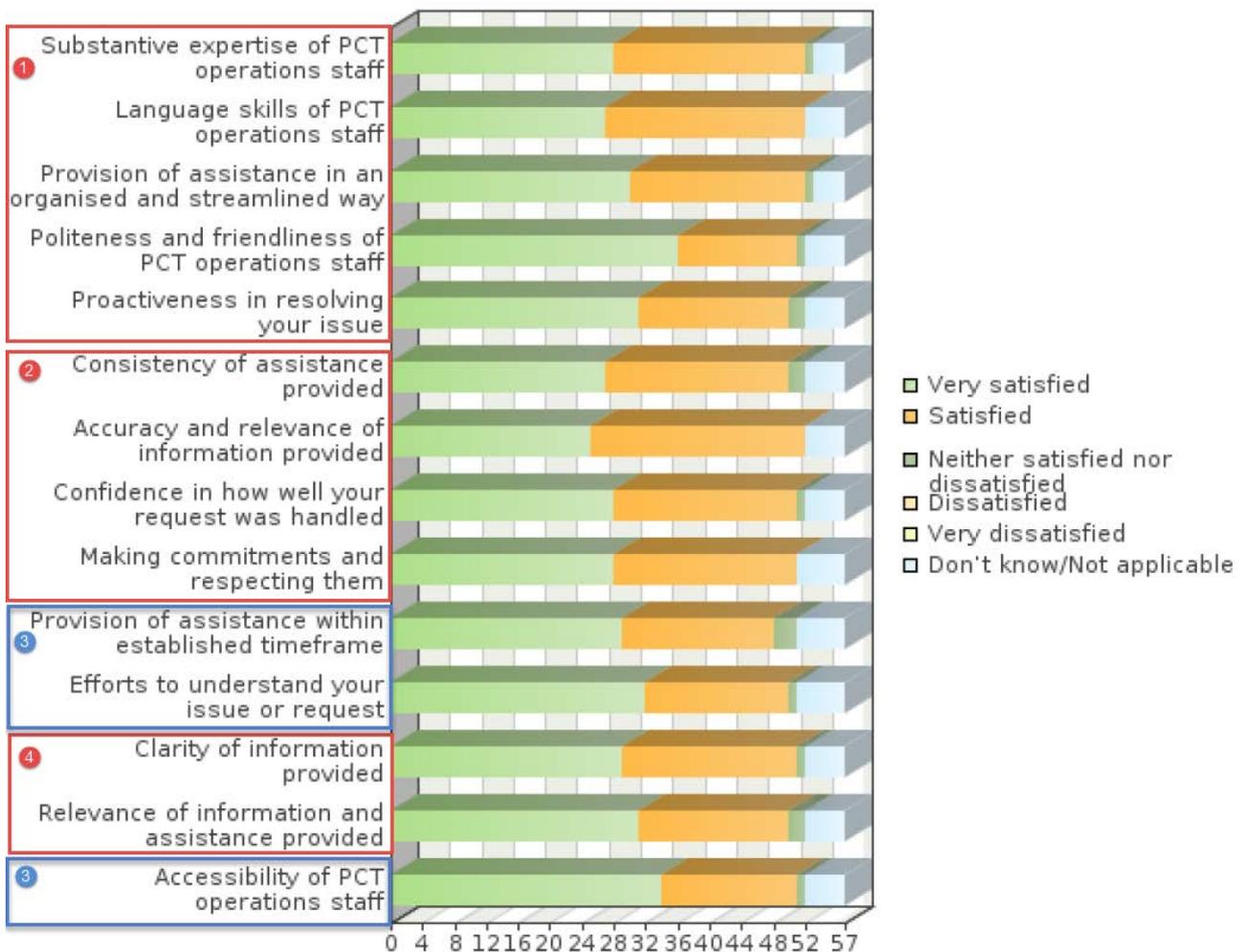
**Pregunta 17 - En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con los servicios prestados por el personal de operaciones del PCT?**

En general, más del **96%** de las Oficinas manifestó que su grado de satisfacción con los servicios prestados por el servicio de operaciones del PCT es muy alto o alto. De los **57** encuestados, solo 2 Oficinas seleccionaron “No sabe/No se aplica”:

### Servicio de Operaciones del PCT



**Pregunta 18 - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos de los servicios prestados por el personal de operaciones del PCT (OMPI) en los últimos 24 meses?**

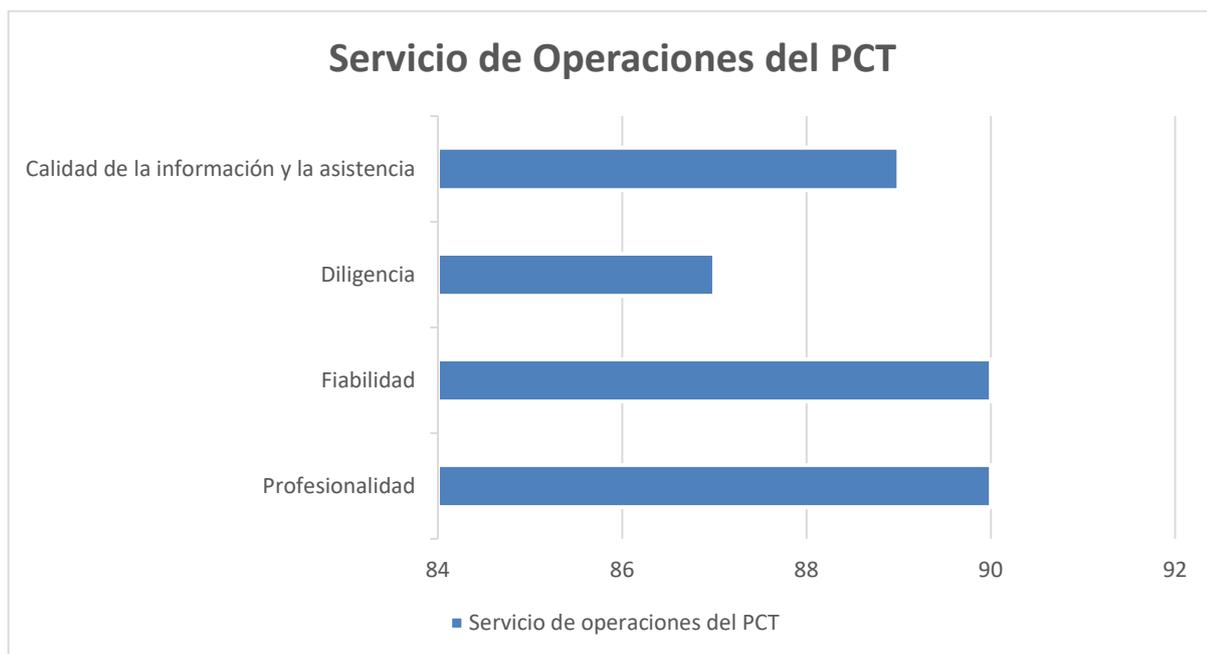


Como se muestra en el cuadro que figura a continuación, del total de los encuestados, el **90%** indicó que su grado de satisfacción con el nivel de profesionalidad y fiabilidad del personal de

operaciones del PCT es muy alto, y más del **87%** valoró muy positivamente la diligencia y la calidad de la información proporcionada:

Dimensiones del Servicio		Muy alto y alto	Medio	No sabe / No se aplica
<b>Profesionalidad</b> 	Conocimientos sustantivos del personal de operaciones del PCT	90%	2%	8%
	Conocimientos lingüísticos del personal de operaciones del PCT			
	Prestación de asistencia de manera ordenada y eficaz			
	Amabilidad y calidez del personal de operaciones del PCT			
	Iniciativa para resolver su problema			
<b>Fiabilidad</b> 	Pertinencia de la asistencia proporcionada	90%	1%	9%
	Exactitud y pertinencia de la información proporcionada			
	Seguridad de que se ha tratado correctamente su consulta			
	Compromisos contraídos y cumplimiento de estos			
<b>Diligencia</b> 	Prestación de asistencia dentro del plazo establecido	87%	3%	10%
	Empeño para entender su problema o solicitud			
	Accesibilidad del personal de operaciones del PCT			
<b>Calidad de la información y la asistencia</b> 	Claridad de la información proporcionada	89%	2%	9%
	Pertinencia de la información y la asistencia proporcionadas			

Resumen de las conclusiones

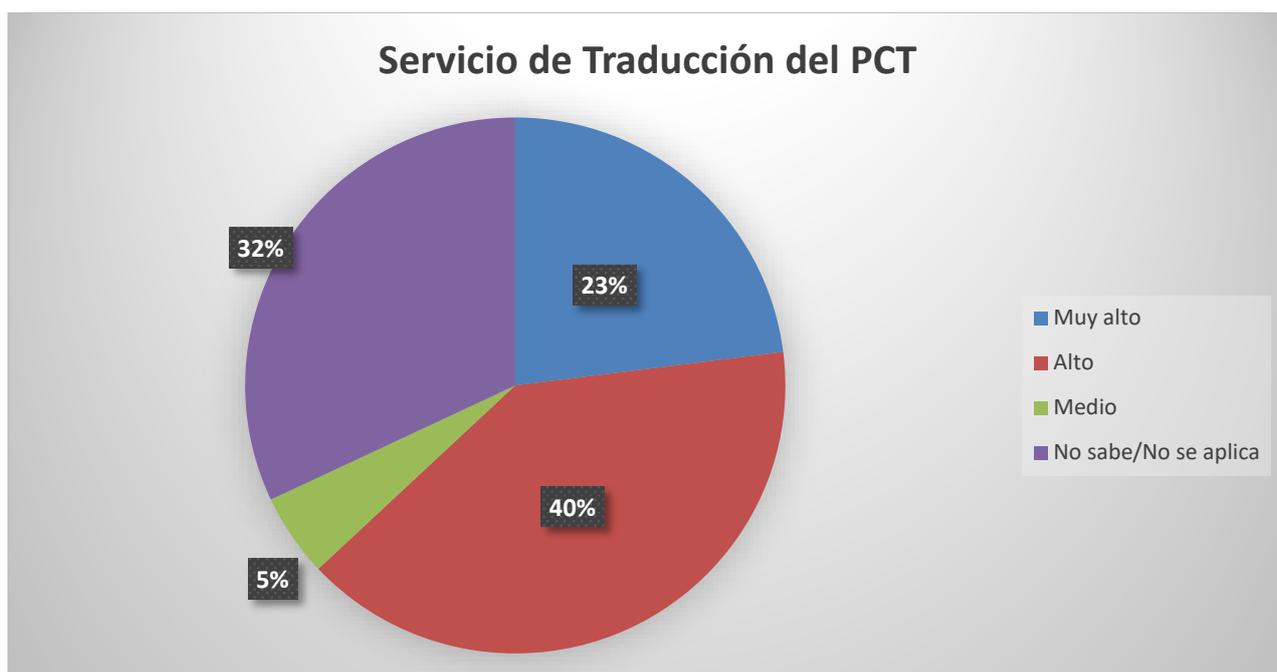


El **90%** indicó que su grado de satisfacción con el nivel de profesionalidad y fiabilidad del personal de operaciones del PCT es muy alto. Los encuestados valoraron muy positivamente el apoyo prestado por los equipos de operaciones del PCT y les agradecieron su gran diligencia.

No obstante, una Oficina sugirió que se aplique un enfoque sistemático entre los miembros del equipo al requerir documentos o correcciones a los solicitantes.

#### V. SERVICIO DE TRADUCCIÓN DEL PCT

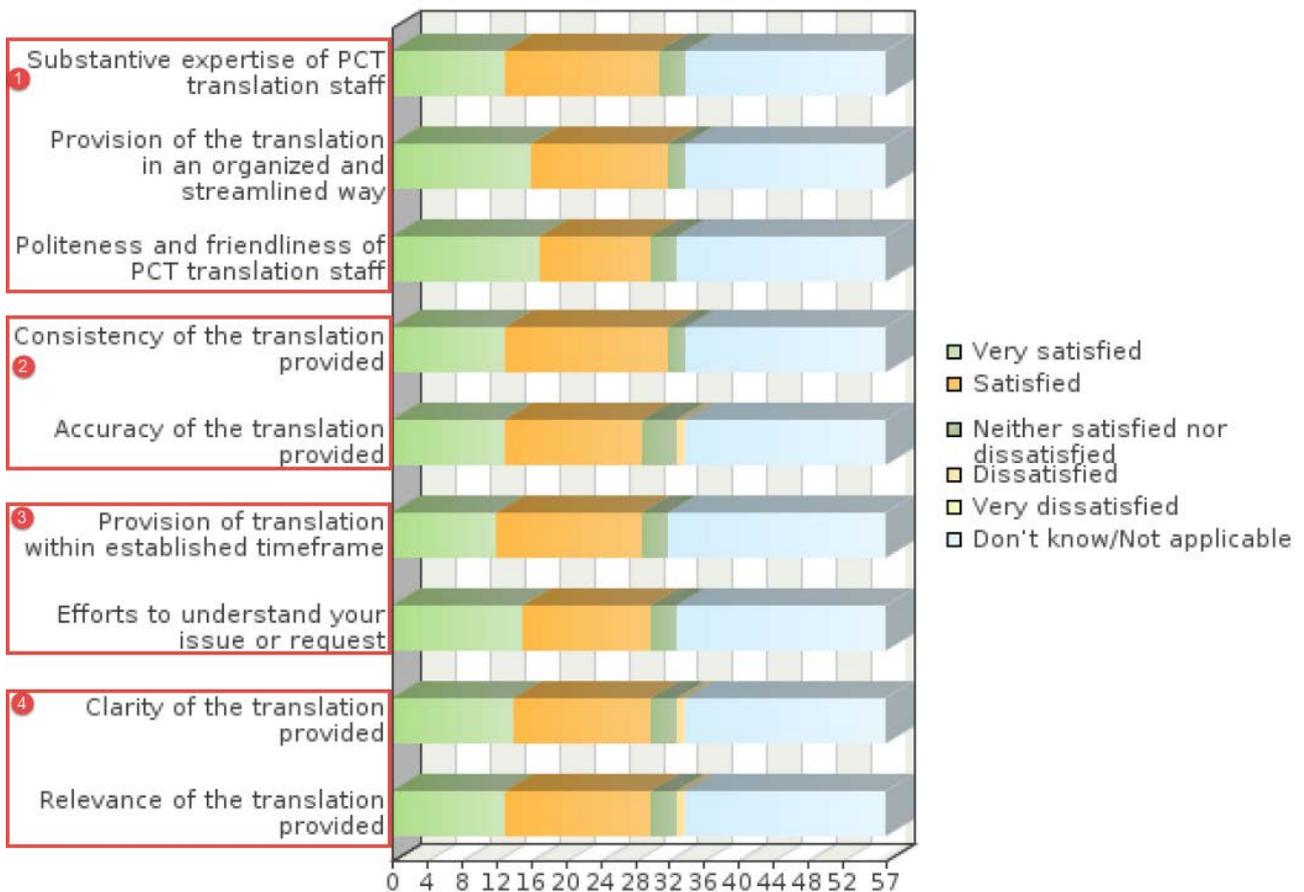
**Pregunta 21** - En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con el **servicio de traducción del PCT** en relación con las solicitudes internacionales (títulos, resúmenes, informes de búsqueda internacional, opiniones escritas e informes de examen preliminar internacional)?



Un elevado número de encuestados (**18**), que representa el **32%** del total, seleccionó “No sabe/No se aplica” y el **63%** indicó que su grado de satisfacción con el servicio de traducción del PCT es alto.

Si se excluye a los encuestados que seleccionaron “No sabe/No se aplica”, el grado de satisfacción ronda el **92%**.

**Pregunta 22 - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos de los servicios de traducción del PCT prestados por la Oficina Internacional en los últimos 24 meses?**



Como se mencionó en la pregunta anterior, el elevado porcentaje de respuestas de la categoría “No sabe/No se aplica” repercute en el verdadero grado de satisfacción con el servicio de traducción que presta la Oficina Internacional.

En general, el grado de satisfacción de las Oficinas con el servicio de traducción del PCT es alto: el **88%** de los encuestados (excluyendo las respuestas de “No sabe/No se aplica”) se encuentran en el grupo de alto grado de satisfacción con una valoración uniforme en los distintos aspectos relativos al servicio.

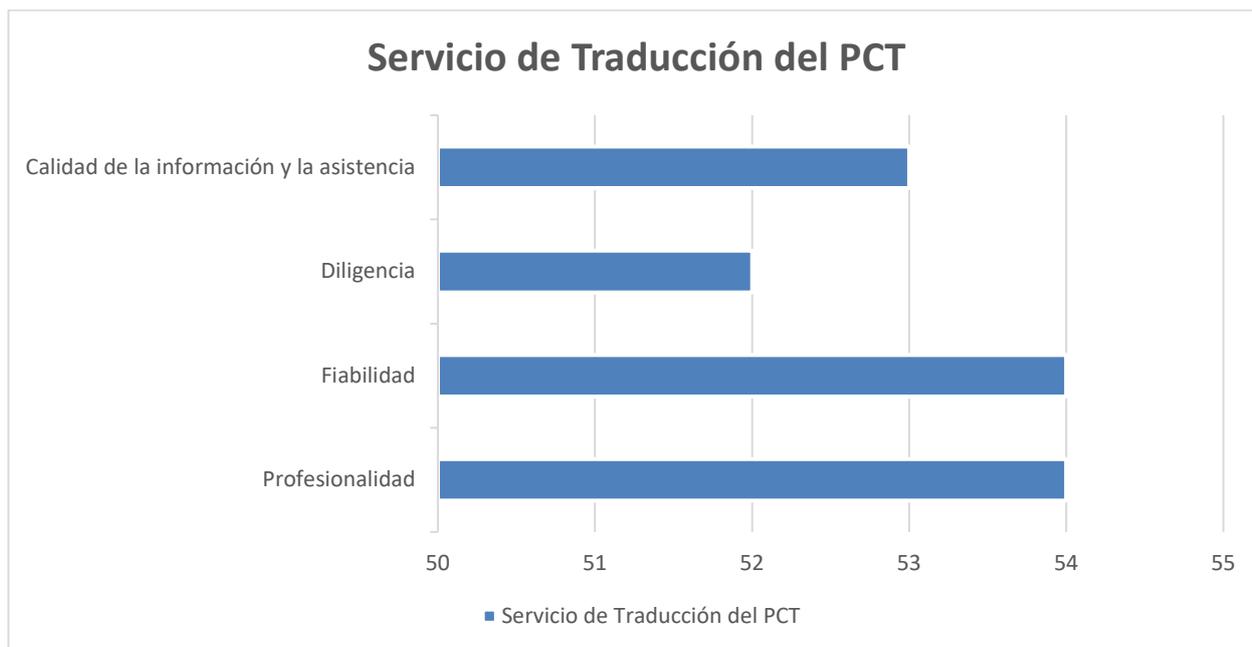
Solo una Oficina expresó su descontento con respecto a la exactitud de la traducción y a la calidad de la información y de la asistencia proporcionadas:

Dimensiones del Servicio	Muy alto y Alto	Medio	Bajo	No sabe/No se aplica
--------------------------	-----------------	-------	------	----------------------

<b>Profesionalidad</b> <b>1</b>	Conocimientos sustantivos del personal de traducción del PCT	54%	5%	0%	41%
	Prestación de servicios de traducción de manera ordenada y eficaz				
	Amabilidad y calidez del personal de traducción del PCT				
<b>Fiabilidad</b> <b>2</b>	Coherencia de la traducción proporcionada	54%	5%	1%	40%
	Exactitud de la traducción proporcionada				
<b>Diligencia</b> <b>3</b>	Prestación del servicio de traducción dentro del plazo establecido	52%	5%	1%	42 %
	Empeño para entender su problema o solicitud				
<b>Calidad de la información y la asistencia</b> <b>4</b>	Claridad de la traducción proporcionada	53%	5%	2%	40%
	Pertinencia de la traducción proporcionada				

### Resumen de las conclusiones

El grado general de satisfacción con el servicio de traducción del PCT asciende al 92% si se excluye al 32% de las Oficinas que respondieron “No sabe/no se aplica” a las preguntas relativas al servicio de traducción del PCT:



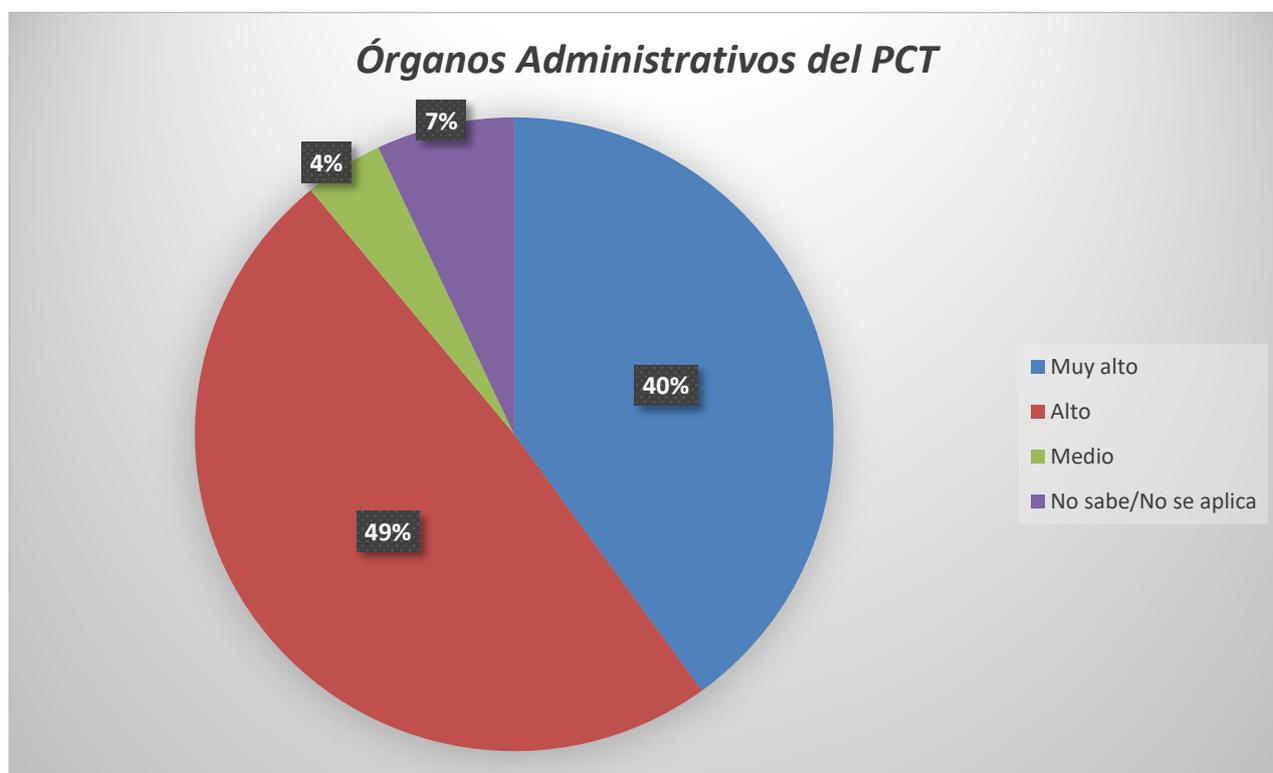
Como se muestra arriba, el grado de satisfacción parece ser uniforme en los distintos aspectos relativos al servicio. Solo una Oficina expresó su descontento con respecto a la exactitud de la traducción y a la calidad de la información y de la asistencia proporcionadas.

#### Soluciones propuestas

- Mejorar la traducción al árabe y su concordancia con los conceptos y la terminología jurídicos y técnicos, de conformidad con las normas lingüísticas del árabe, sin que influya la variante lingüística del país del profesional que se encargue de la traducción.

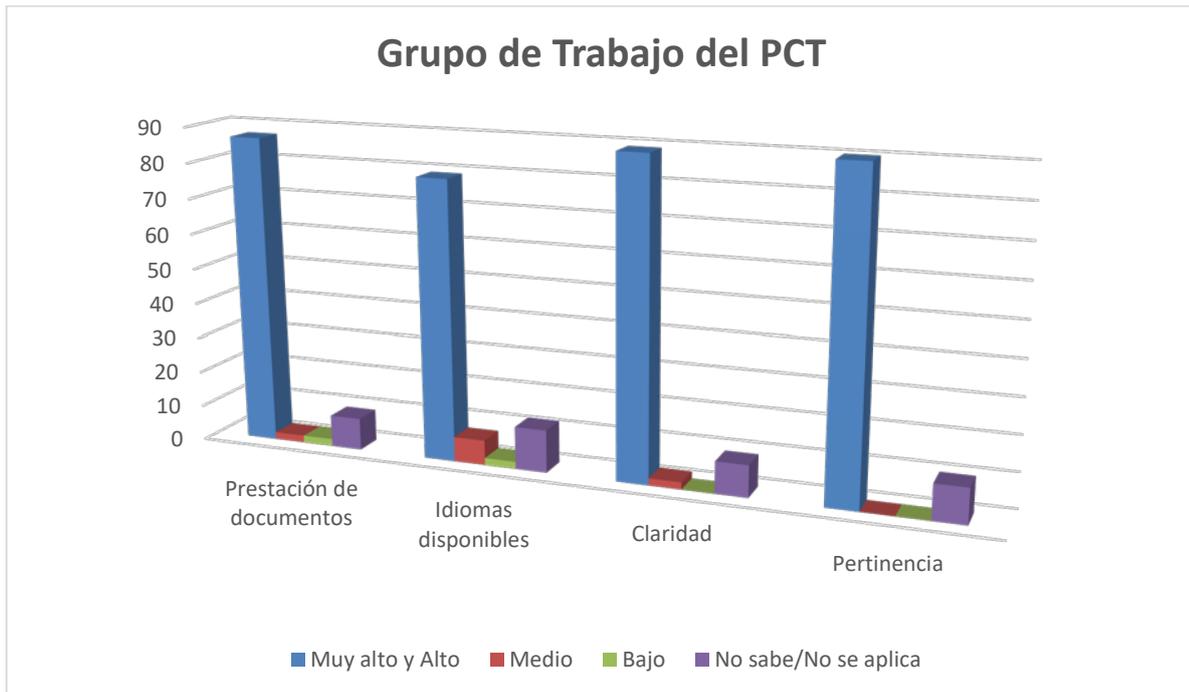
## VI. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DEL PCT

**Pregunta 25** - En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con los trabajos preparatorios realizados por los **órganos administrativos del PCT**? (Grupo de Trabajo del PCT, Reunión de las Administraciones Internacionales del PCT, Comité de Cooperación Técnica y Asamblea de la Unión del PCT)



Se recibieron **57** respuestas a esta pregunta. En general, una gran mayoría (**89%**) indicó que su grado de satisfacción con los trabajos preparatorios realizados por los órganos administrativos del PCT es muy alto o alto.

**Pregunta 26** - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes **aspectos relativos a los documentos de reunión proporcionados por la secretaría del Grupo de Trabajo del PCT**?

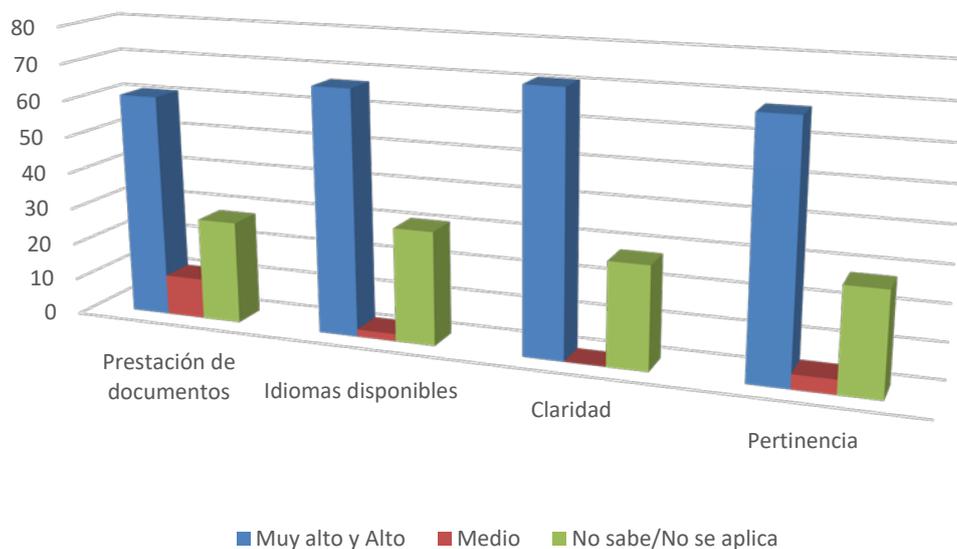


#### Resumen de las respuestas de las Oficinas:

- El **90%** de las Oficinas indicó que su grado de satisfacción con la pertinencia y la claridad de los documentos del Grupo de Trabajo del PCT es muy alto o alto.
- El nivel de diligencia (entrega de documentos) se mantiene alto (**87%**).
- En torno al **10%** de los encuestados seleccionó "No sabe/No se aplica".
- 1 Oficina expresó su descontento con respecto a la disponibilidad de los documentos en los idiomas pertinentes y 4 Oficinas indicaron que su grado de satisfacción es medio.

**Pregunta 27 - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos relativos a los documentos de reunión proporcionados por la secretaría de la Reunión de las Administraciones Internacionales del PCT?**

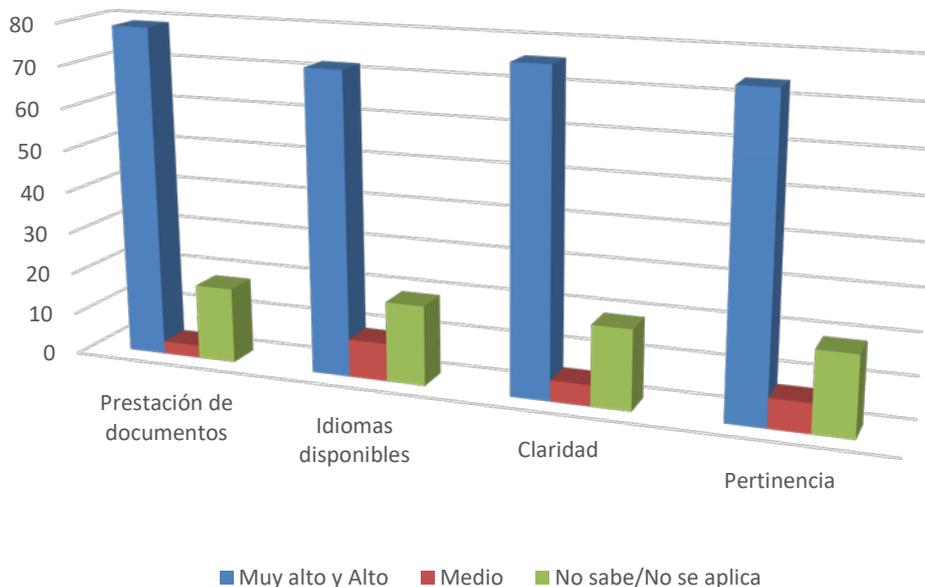
### Reunión de las Administraciones Internacionales del PCT



Más del **60%** de los encuestados (**35 Oficinas**) indicó que su grado de satisfacción con los documentos de la Reunión de las Administraciones Internacionales del PCT es muy alto o alto. Este resultado debería cuestionarse habida cuenta del número total de Oficinas (**23**) que actúan en calidad de ISA en el bienio 2018-2019 y del hecho de que no todas las ISA han participado en esta encuesta. El **28%** de las respuestas corresponde a la categoría “No sabe/No se aplica”.

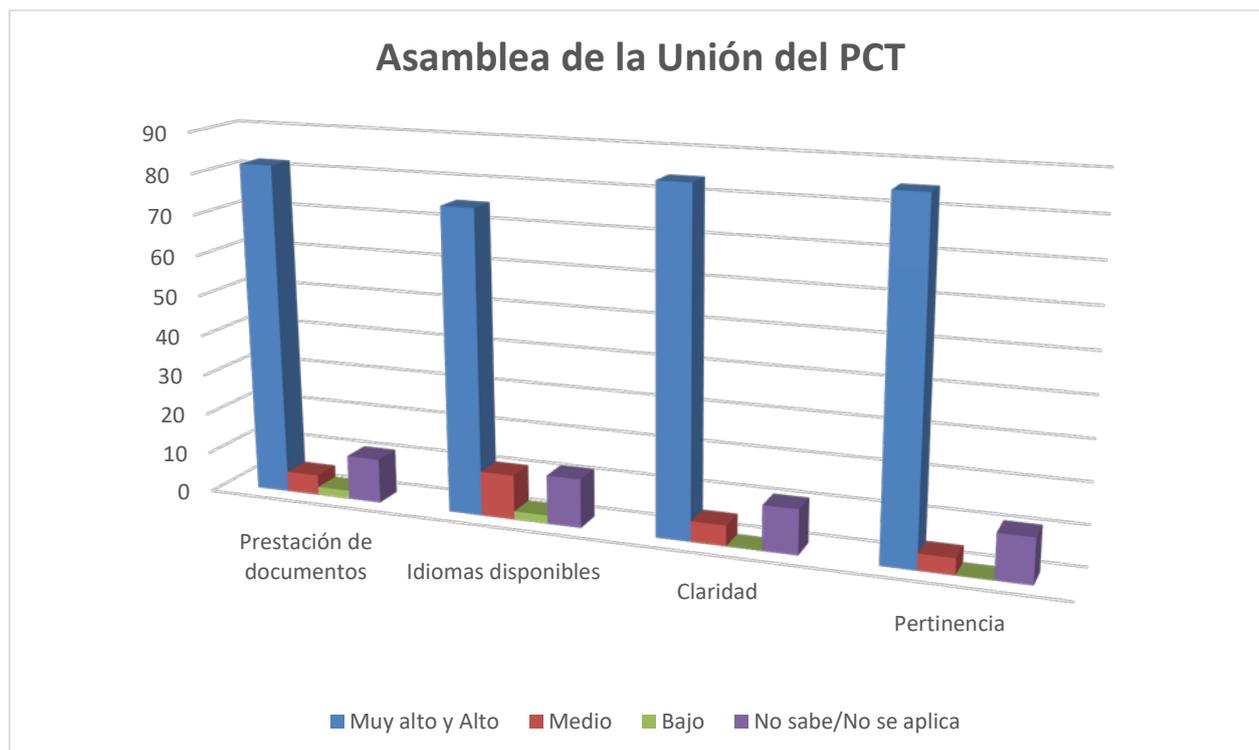
**Pregunta 28 - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos relativos a los documentos de reunión proporcionados para el Comité de Cooperación Técnica?**

### Comité de Cooperación Técnica



Alrededor del **75%** de los encuestados indicó que su grado de satisfacción con respecto a los aspectos relativos a los documentos de reunión proporcionados para el Comité de Cooperación Técnica es muy alto o alto. **11** de los **57** encuestados seleccionaron “No sabe/No se aplica”.

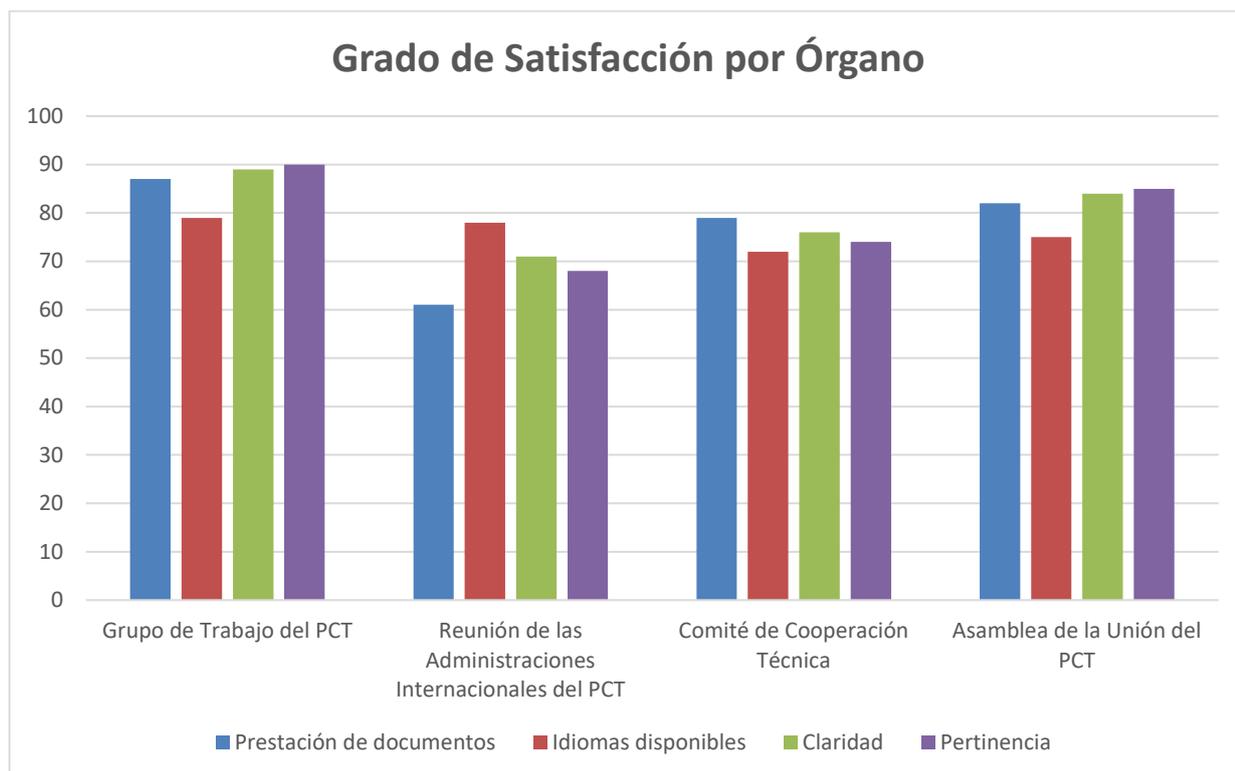
**Cuestión 29 - ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos relativos a los documentos de reunión proporcionados para la Asamblea de la Unión del PCT?**



De modo similar que en los resultados obtenidos con respecto al Grupo de Trabajo del PCT, la mayoría de los encuestados indicó que su grado de satisfacción con los aspectos relacionados con los documentos de reunión proporcionados para la Asamblea de la Unión del PCT es muy alto.

#### Resumen de las conclusiones

Alrededor del **88%** de los encuestados indicó que su grado de satisfacción con la entrega de documentos, los idiomas, la claridad y la pertinencia de los documentos proporcionados por los diferentes órganos administrativos del PCT es muy alto o alto. 3 Oficinas expresaron su insatisfacción por el retraso en la publicación de los documentos en algunos idiomas con antelación a las reuniones:



### Soluciones propuestas

- Mejorar los plazos para que los documentos de las reuniones se publiquen a tiempo y en todos los idiomas necesarios para que las Oficinas puedan prepararse para las reuniones.

## **PROPUESTAS PARA LA PRÓXIMA ENCUESTA**

Se pidió a las Oficinas que formularan comentarios y sugerencias sobre esta nueva encuesta del PCT y cómo podría mejorarse. Solo se recibieron dos comentarios:

- Añadir una pregunta sobre WIPO CASE.
- La persona que realiza la encuesta no puede mantenerse en el anonimato debido a que debe proporcionar una dirección de correo electrónico al final del cuestionario.

Al analizar los resultados de esta encuesta, surgieron las siguientes ideas:

- Permitir que los encuestados seleccionen el código de la Oficina o del país al principio del cuestionario en lugar de en el último paso. Esta modificación impedirá que el sistema guarde varias veces cuestionarios incompletos o reciba múltiples respuestas de la misma Oficina/encuestado. Al indicar el código de dos letras de la Oficina, el sistema debería poder mostrar un cuestionario pre cumplimentado con las respuestas que la Oficina haya introducido previamente.
- Añadir una pregunta cerrada (de sí o no) cuando proceda para determinar si la Oficina se ha beneficiado de un servicio o una actividad antes de mostrar las preguntas. Con esta opción se evitará un alto porcentaje de respuestas de la categoría "No sabe/No se aplica", que se ha demostrado que tienen un efecto negativo en el porcentaje utilizado en los indicadores de rendimiento del PCT. También contribuirá a reducir el esfuerzo a la hora de analizar los resultados.
- Utilizar todos los aspectos relativos a cada servicio o actividad del PCT que figuran en la encuesta de satisfacción. Por ejemplo, en esta encuesta se evaluó únicamente la

profesionalidad y la calidad de la información y de la asistencia en los cursos de formación y los seminarios del PCT.

- Investigar por qué el grado de satisfacción con una serie de aspectos de la formación y los seminarios del PCT, así como con la asistencia de la cooperación internacional en materia de examen, no refleja el elevado nivel de comentarios positivos que se reciben después de cada taller, seminario o sesión de formación (por ejemplo, ¿se formulan preguntas similares en ambos cuestionarios?).
- Incluir WIPO CASE en la lista de herramientas informáticas (solicitado por una Oficina).
- Estudiar la posibilidad de eliminar PCT-SAFE de la lista de herramientas informáticas para ser evaluadas por las Oficinas (en 2020, solo 9 oficinas siguen apoyando el sistema PCT-SAFE y este número podría verse reducido a finales de 2021).
- Reformular la pregunta relativa a los DVD sobre la [Regla 87](#) y el [Artículo 20](#) a fin de que se refleje la nueva solución puesta en marcha por la OMPI para que las Oficinas descarguen los datos y los documentos relativos a la [Regla 87](#) y el [Artículo 20](#).

[Fin del Informe]

## ANEXO I: COMENTARIOS FORMULADOS POR LAS OFICINAS

### Encuesta realizada a las Oficinas del PCT con respecto al bienio 2018-2019

#### Comentarios y sugerencias formulados por las Oficinas

##### Traducción al español

A la DPMA le complace el apoyo sumamente fiable, cálido y siempre profesional de la cooperación internacional del PCT.

La DPMA ha puesto en marcha un proyecto para reimplantar el intercambio de datos sobre el PCT mediante servicios web, y espera con interés continuar la fructífera cooperación con el equipo de cooperación internacional del PCT.

En todas las ocasiones en las que hemos solicitado asistencia jurídica, han respondido sin retrasos indebidos y han resultado de gran ayuda. ¡Gracias por la magnífica labor! La CIPO proporciona información a los examinadores sobre las oportunidades de formación en línea, pero no tenemos constancia de cuántos examinadores participan ni de cuáles han sido sus experiencias.

Proponemos que el proyecto de modificación de las Instrucciones Administrativas del PCT o de las Directrices para las Oficinas receptoras y los formatos conexos, incluido el formato DTD, se faciliten con suficiente antelación para que las Oficinas de PI dispongan de suficiente tiempo para su examen. Del mismo modo, las versiones definitivas de los mismos deben proporcionarse también con suficiente antelación.

Para la función de oficina designada del ePCT, el criterio de búsqueda vigente es la "fecha de entrada". De conformidad con las disposiciones pertinentes de la legislación nacional china, la CNIPA no puede determinar la "fecha de entrada" antes de recibir una copia del documento de solicitud internacional. Por lo tanto, se recomienda añadir el "número de la solicitud internacional" como criterio de búsqueda. 2. En el caso de las solicitudes internacionales que no se han publicado pero respecto de las cuales se formule una petición de entrada anticipada en la fase nacional, la CNIPA preferiría recibir los datos estructurados y los archivos gráficos a través del ePCT M2M (servicio web). Si solo es posible transmitir los datos a través del PCT-EDI, esperamos que los documentos puedan ser transmitidos en un formato propuesto por la CNIPA. Se recomienda optimizar el formato de los ficheros transmitidos a través del PCT-EDI para que se ajuste al formato de los ficheros transmitidos en CD-ROM (el método utilizado anteriormente).

El ePCT es a veces lento.

Estamos a punto de implantar totalmente el ePCT y no hemos experimentado el sistema lo suficiente como para poder formular comentarios.

Carguen en el sistema el resto de los formularios del PCT en árabe.

Aumento y diversificación de las visitas de los especialistas técnicos y jurídicos de la OMPI. Seguimiento de los avances en el proceso de recepción y examen de las solicitudes, que debe ser compatible con lo dispuesto en el Reglamento del PCT y sus Instrucciones Administrativas para garantizar su aplicación efectiva por parte de los Estados miembros.

Seguimos explorando el ePCT y su operatividad para las Oficinas receptoras. Asimismo, mantenemos nuestro interés en el camino a seguir, que pasará por una función de pago mediante el ePCT.

La Oficina no recibe una respuesta ni una confirmación de los mensajes enviados a través del servicio de mensajes ePCT.

Uno de los problemas que hemos tenido ha sido que, cuando nuestra exportación mediante PCT-EDI falla, hemos tenido dificultades para cargar manualmente nuestros archivos electrónicos (numerados

Anexo de la Circular C. PCT 1613  
página 35

CA20XX050XXX). Funciona con nuestros archivos en papel (CA20XX000XXX). Si esto ya ha sido solucionado, por favor, ignoren el comentario.

Estamos satisfechos con los servicios en línea del ePCT. Una pequeña sugerencia sería permitir que el botón de alarma identifique las notificaciones importantes por medio del ePCT.

Las herramientas informáticas y los servicios en línea se modifican o se actualizan periódicamente.

En la visualización de la solicitud internacional en el sistema ePCT, debería figurar una indicación de la IPEA y del estado del IPRP-II, cuando proceda, de un modo similar a la ISA y al estado del ISR.

Los formularios disponibles en el ePCT para su cumplimentación automática podrían traducirse al idioma de la Oficina receptora, siempre y cuando este sea uno de los idiomas de publicación.

Se sugiere desarrollar las versiones en chino de las herramientas informáticas.

Elaboración de formularios de examen y de decisiones técnicas en árabe.

Simplificar el formato utilizado para mostrar los resultados de la búsqueda en la base de datos PATENTSCOPE y la posibilidad de guardarlos e imprimirlos de manera sencilla.

En el caso de las solicitudes internacionales que no se han publicado pero respecto de las cuales se formula una petición de entrada anticipada en la fase nacional, la CNIPA preferiría recibir los datos estructurados y los archivos gráficos a través del ePCT M2M (servicio web). Si solo es posible transmitir los datos a través del PCT-EDI, esperamos que los documentos puedan ser transmitidos en un formato propuesto por la CNIPA. Se recomienda optimizar el formato de los ficheros transmitidos a través del PCT-EDI para que se ajuste al formato de los ficheros transmitidos en CD-ROM (el método utilizado anteriormente).

Agradeceríamos que se añadiese una pregunta específica relativa a WIPO CASE en la futura encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT. IP Australia planteó previamente a la OMPI el problema de los prolongados tiempos de espera del sistema (o la lenta respuesta) WIPO CASE. Con un número cada vez mayor de Oficinas proveedoras y Oficinas con derecho de acceso que forman parte de WIPO CASE, es hora de que evalúen la capacidad de su sistema y otros requisitos no funcionales (como la lentitud del sistema) a fin de mejorar la experiencia de usuario.

La DPMA recurre al servicio de descarga de información relativa a la Regla 87 del servicio web PATENTSCOPE y está muy satisfecha con la nueva función proporcionada por la OMPI que le permite hacerlo.

Los documentos relativos a las peticiones de entrada anticipada en la fase nacional deberían facilitarse a través de los servicios web.

En la sección "Documentos de búsqueda y de examen" de PATENTSCOPE deberá incluirse la lista de secuencias que figura en la descripción que se anexa al IPRP-II (modificación del Artículo 34 y base del examen preliminar internacional).

Debería incluirse una pregunta sobre WIPO CASE.

Nos gustaría que la OMPI informase acerca cuáles son los documentos cuyos datos pueden transmitirse en formato XML a la CNIPA, por ejemplo, si es posible que la CNIPA reciba datos XML de formularios de la Oficina Internacional (IB306/IB318, etcétera) y datos XML de publicaciones internacionales.

Todas nuestras interacciones con el Equipo 4 de Operaciones del PCT han resultado muy satisfactorias. Responden con rapidez, bien sea dándonos una respuesta o remitiéndonos a la persona de contacto pertinente.

Estamos plenamente satisfechos con la amable cooperación y la asistencia prestada en tiempo oportuno por el equipo de operaciones del PCT para ayudarnos a resolver muchas cuestiones urgentes relativas a las solicitudes presentadas por medio del ePCT. La Oficina receptora de la India agradece enormemente el apoyo prestado por el equipo de operaciones del PCT.

Trabajar en pos de mejorar la traducción al árabe y su concordancia con los conceptos y la terminología jurídicos y técnicos, de conformidad con las normas lingüísticas del árabe, sin que influya la variante lingüística del país del profesional que se encargue de la traducción

El sistema de traducción (a otros idiomas de trabajo), ayuda en gran medida a la búsqueda de patentes.

Los documentos del Grupo de Trabajo del PCT suelen publicarse demasiado tarde, lo que dificulta considerablemente la preparación de este comité, sobre todo teniendo en cuenta que los documentos del Grupo de Trabajo del PCT suelen ser muy numerosos, largos y complejos. Por otra parte, en ocasiones estos documentos no están disponibles en francés antes de la reunión. Sin embargo, la delegación de Francia no puede adoptar una postura acerca de los documentos o de las propuestas en inglés. Esta observación fue formulada reiteradas veces en la reunión del grupo de trabajo (también se aplica al SCP).

Las reuniones del PCT siempre están bien organizadas y los documentos son claros. La CIPO se complace en asistir a estas reuniones y de contribuir a los fructíferos debates que se celebran durante las mismas.

Una de las circulares, la C. PCT.1598, se distribuyó tarde y se otorgó un plazo breve de respuesta a los miembros.

La entrega puntual de documentos resulta fundamental.

Sugerimos que las convocatorias de las reuniones y los documentos relativos a las mismas se presenten con la suficiente antelación para que los participantes puedan preparar las reuniones.

1. Una vez que la solicitud del PCT entra en la fase nacional, la eficacia de la comunicación y del intercambio de información es nula o insuficiente.
2. Pedimos que se reconsideren los criterios de elegibilidad y que las tasas del PCT se reduzcan un 90% durante la crisis económica.

Aunque entiendo que el retraso en la publicación de los documentos no suele ser responsabilidad de los órganos administrativos del PCT, considero que esta cuestión merece especial atención.

Necesitamos más reuniones y sesiones de formación.

Trabajar en pos de que los documentos presentados se publiquen con la suficiente antelación y en todos los idiomas, especialmente en árabe, para poder examinarlos y preparar las reuniones, garantizando así su eficacia.

Trabajar por lograr que el mayor número de documentos relativos a las solicitudes de patentes estén publicados en la base de datos de la OMPI a fin de apoyar los procesos de búsqueda y de examen y garantizar así la adopción de decisiones correctas y conformes a las condiciones para la concesión de una patente.

Rogamos mayor exactitud en las traducciones al chino de los documentos para las reuniones internacionales.









Seguridad de que se ha tratado correctamente su solicitud de cooperación internacional en materia de asistencia relativa al examen	<input type="checkbox"/>					
Prestación de asistencia dentro del plazo establecido	<input type="checkbox"/>					
Accesibilidad del personal de cooperación internacional en materia de asistencia relativa al examen	<input type="checkbox"/>					
Claridad de la información proporcionada	<input type="checkbox"/>					
Pertinencia de la información y la asistencia proporcionadas	<input type="checkbox"/>					

6. Si su grado de satisfacción es “bajo” o “muy bajo” respecto de uno o más de los puntos anteriores, ¿podría aportar precisiones?

---



---



---

7. Si lo desea, háganos llegar sus comentarios y sugerencias acerca de las **actividades de cooperación internacional en el marco del PCT**.

---



---



---

## II. Herramientas informáticas y servicios en línea del PCT

8. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con **las herramientas informáticas y los servicios en línea del PCT?** (portal ePCT para oficinas, eSearchCopy, servicios web del ePCT, PCT-EDI, portal PATENTSCOPE, servicios web de PATENTSCOPE, PCT-SAFE)

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	No sabe/No se aplica
<input type="checkbox"/>					

9. ¿Cuál es su grado de satisfacción con las **herramientas informáticas y los servicios en línea del PCT?** que se enumeran a continuación?

Anexo de la Circular C. PCT 1613  
página 42

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	No sabe/No se aplica
Funciones del ePCT para Oficinas receptoras	<input type="checkbox"/>					
Funciones del ePCT para Administraciones internacionales	<input type="checkbox"/>					
Funciones del ePCT para Oficinas designadas	<input type="checkbox"/>					
eSearchCopy	<input type="checkbox"/>					
Servicios web del ePCT	<input type="checkbox"/>					
PCT-EDI	<input type="checkbox"/>					
Portal PATENTSCOPE	<input type="checkbox"/>					
Servicios web de PATENTSCOPE	<input type="checkbox"/>					
PCT-SAFE	<input type="checkbox"/>					

10. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes **aspectos de las herramientas informáticas y los servicios en línea del PCT?**

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	No sabe/No se aplica
Disponibilidad de las herramientas informáticas y los servicios en línea del PCT (24/24 horas - 7/7 días)	<input type="checkbox"/>					
Idiomas en que están disponibles las herramientas informáticas y los servicios en línea	<input type="checkbox"/>					
Facilidad de uso de las herramientas informáticas y los servicios en línea	<input type="checkbox"/>					
Diseño de la interfaz de los servicios en línea del PCT	<input type="checkbox"/>					

11. Si su grado de satisfacción es “bajo” o “muy bajo” respecto de uno o más de los puntos anteriores, ¿podría aportar precisiones?

---



---



---

12. Si lo desea, háganos llegar sus comentarios y sugerencias acerca de **las herramientas informáticas y los servicios en línea del PCT**.

---



---



---

### III. Puesta a disposición de datos y documentos del PCT

13. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto de la **puesta a disposición de datos y documentos relativos a las solicitudes internacionales del PCT** por parte de la Oficina Internacional?

Muy alto                      Alto                      Medio                      Bajo                      Muy bajo                      No sabe/No se aplica

14. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto de la **puesta a disposición de datos y documentos relativos a las solicitudes internacionales del PCT** por parte de la Oficina Internacional?

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	No sabe/No se aplica
Exactitud de los datos y documentos del PCT	<input type="checkbox"/>					
Claridad de los datos y documentos proporcionados	<input type="checkbox"/>					
Pertinencia de los datos y documentos con respecto a sus necesidades	<input type="checkbox"/>					
Facilidad para acceder a los datos y documentos del PCT mediante los servicios web o la aplicación ePCT	<input type="checkbox"/>					
Facilidad para acceder a los datos y documentos del PCT mediante PCT-EDI	<input type="checkbox"/>					
Facilidad para acceder a los datos y documentos del PCT mediante PATENTSCOPE o mediante los servicios web de PATENTSCOPE	<input type="checkbox"/>					
Disponibilidad de los DVD relativos a la Regla 87 y al Artículo 20	<input type="checkbox"/>					

15. Si su grado de satisfacción es “bajo” o “muy bajo” respecto de uno o más de los puntos anteriores, ¿podría aportar precisiones?



Seguridad de que se ha tratado correctamente su consulta	<input type="checkbox"/>					
Compromisos contraídos y cumplimiento de estos	<input type="checkbox"/>					
Prestación de asistencia dentro del plazo establecido	<input type="checkbox"/>					
Empeño para entender su problema o solicitud	<input type="checkbox"/>					
Claridad de la información proporcionada	<input type="checkbox"/>					
Pertinencia de la información y la asistencia proporcionadas	<input type="checkbox"/>					
Accesibilidad del personal de operaciones del PCT	<input type="checkbox"/>					

19. Si su grado de satisfacción es “bajo” o “muy bajo” respecto de uno o más de los puntos anteriores, ¿podría aportar precisiones?

---



---



---

20. Si lo desea, háganos llegar sus comentarios y sugerencias acerca de su grado de satisfacción con los **servicios prestados por el personal de operaciones del PCT**.

---



---



---

#### V. Servicio de traducción del PCT

21. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con el **servicio de traducción del PCT** en relación con las solicitudes internacionales (títulos, resúmenes, informes de búsqueda internacional, opiniones escritas e informes de examen preliminar internacional)?

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	No sabe/No se aplica
<input type="checkbox"/>					

22. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos de los **servicios de traducción del PCT** prestados por la Oficina Internacional en los últimos 24 meses?

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	No sabe/No se aplica
Conocimientos sustantivos del personal de traducción del PCT	<input type="checkbox"/>					
Prestación de servicios de traducción de manera ordenada y eficaz	<input type="checkbox"/>					
Amabilidad y calidez del personal de traducción del PCT	<input type="checkbox"/>					
Coherencia de la traducción proporcionada	<input type="checkbox"/>					
Exactitud de la traducción proporcionada	<input type="checkbox"/>					
Prestación del servicio de traducción dentro del plazo establecido	<input type="checkbox"/>					
Empeño para entender su problema o solicitud	<input type="checkbox"/>					
Claridad de la traducción proporcionada	<input type="checkbox"/>					
Pertinencia de la traducción proporcionada	<input type="checkbox"/>					

23. Su grado de satisfacción es “bajo” o “muy bajo” respecto de uno o más de los puntos anteriores, ¿podría aportar precisiones?

---



---



---

24. Si lo desea, háganos llegar sus comentarios y sugerencias acerca del **servicio de traducción del PCT**.

---



---



---

## VI. Órganos administrativos del PCT





30. Si su grado de satisfacción es “bajo” o “muy bajo” respecto de uno o más de los puntos anteriores, ¿podría aportar precisiones?

---

---

---

31. Si lo desea, háganos llegar sus comentarios y sugerencias con respecto a los trabajos preparatorios realizados por los **órganos administrativos del PCT**.

---

---

---

32. Si desea compartir comentarios y sugerencias acerca de esta encuesta en general, escríbalos a continuación.

---

---

---

**Datos de contacto**

Código de oficina: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico (para esta encuesta): \_\_\_\_\_

Agradecemos que se haya tomado el tiempo para participar en esta encuesta y compartir sus apreciaciones con nosotros.

Su opinión nos interesa.

[Fin del Anexo y de la Circular]