

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Oficio N° 19486 de 30 de noviembre de 2023

Ref. Expediente N° NC2021/0008334

Señores

TELEFONAKTIEBOLAGET LM ERICSSON (PUBL)

TÍTULO DE LA SOLICITUD: “ADMINISTRACIÓN DE LLAMADAS EN COLA”

NUMERO DE SOLICITUD INTERNACIONAL: PCT/EP2018/085888

FECHA DE PRESENTACIÓN INTERNACIONAL: 19 de diciembre de 2018.

Como resultado del examen de patentabilidad realizado a la solicitud indicada en la referencia, atendiendo a lo consagrado en el artículo 45 de la Decisión 486 de 2000, se le comunica que esta Dirección ha encontrado que la materia objeto de solicitud no cumple con algunos requisitos establecidos en la Decisión, con fundamento en los siguientes aspectos:

1. Objeto de la invención

El problema planteado consiste en la necesidad de un método y un dispositivo de comunicación que ejecuta dicho método con el fin de realizar notificaciones en una llamada en espera, con el fin de notificar al dispositivo móvil cuando un representante humano reciba la llamada sin la necesidad de que la persona emisora de la llamada tenga que esperar todo el tiempo de espera.

Para resolver dicho problema técnico, la solicitud en estudio plantea un método y un dispositivo de comunicación para administrar una llamada de voz que está en cola en espera de ser atendida por un representante humano de un destinatario de la llamada de voz. El método se realiza mediante un dispositivo de comunicación de un emisor y comprende detectar, a partir de una indicación por voz proporcionada por el destinatario, información que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola y mostrar la información detectada que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola

2. Reivindicaciones estudiadas

El presente estudio se basa en el capítulo reivindicatorio presentado el 25 de junio de 2021.

3. No es una invención

En consideración con lo establecido en el literal e) del artículo 15 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina:

“No se consideran invenciones:

(...) e) los programas de ordenadores o el soporte lógico, como tales; y, (...)”

Debido a lo anterior, esta oficina determina que el objeto de las reivindicaciones 10 y 11 no se consideran una invención, toda vez que, dentro del contenido de dichas reivindicaciones se menciona “*Un programa informático (21) que comprende instrucciones ejecutables por computadora (...)*” (Reiv. 10), “*Un producto del programa informático*” (Reiv. 11), evidenciando de esta manera que el objeto de dichas reivindicaciones está relacionado con programas de ordenado de carácter lógico como tal. Por lo tanto, la materia incluida dentro de dichas reivindicaciones no se consideran una invención.

Oficio N° 19486 de 30 de noviembre de 2023

Ref. Expediente N° NC2021/0008334

4. De la solicitud de patente

4.1. Título

De conformidad con el literal d) del artículo 27 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina, el nombre de la invención de que se trata deberá reflejar el objeto y el campo industrial con el cual se relaciona la misma y ser concordante con la materia descrita y las reivindicaciones de la solicitud. El nombre no podrá referirse a nombres personales, marcas de productos o nombres de fantasía.

El título de la solicitud no refleja el objeto divulgado en la descripción y las reivindicaciones, por lo cual se sugiere el siguiente título: “UN MÉTODO Y UN DISPOSITIVO DE COMUNICACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LLAMADAS EN COLA ”.

5. Determinación del Estado de la Técnica

La fecha para determinar el estado de la técnica es el 19 de diciembre de 2018, que corresponde a la fecha de presentación internacional.

Consultadas las fuentes de información con que se cuenta, se encontró el siguiente documento que anticipa el objeto de esta solicitud:

Ítem	Documento	Título	Fecha de publicación
D1	US20100303227	“On-hold call monitoring systems and methods”	02 de diciembre de 2010

D1¹ divulga sistemas y métodos para monitorear llamadas telefónicas que están en espera. Las llamadas telefónicas podrán realizarse entre dispositivos electrónicos de los usuarios y centros de llamadas, como por ejemplo departamentos de atención al cliente. En algunas realizaciones, el dispositivo electrónico puede monitorear una llamada telefónica en espera usando un proceso en segundo plano, que puede liberar una interfaz de usuario del dispositivo electrónico para una o más tareas no relacionadas con el teléfono (resumen).

6. Examen de Patentabilidad

De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina, en el cual se establecen los requisitos de patentabilidad objeto de la solicitud en estudio, esta Oficina presenta a continuación el análisis de los requisitos de patentabilidad.

6.1. Novedad

Teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 16 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina, la reivindicación independiente 1 (NC2021/0008334 del 25 de junio de 2021) refiere a: “*Un método de administrar una llamada de voz en cola en espera de ser atendida por un representante humano (14) de un destinatario (11) de la llamada de voz, el método es realizado por un dispositivo de comunicación (12) de un emisor (10) y el método comprende (...)*”. A continuación, se presenta la tabla comparativa entre el objeto reivindicado y los documentos encontrados en el estado de la técnica:

¹ <https://patentimages.storage.googleapis.com/ba/56/5d/d7d202349113ac/US20100303227A1.pdf>

Oficio N° 19486 de 30 de noviembre de 2023

Ref. Expediente N° NC2021/0008334

CARACTERÍSTICAS ESENCIALES	D1
Detectar (s101), a partir de una indicación por voz proporcionada por el destinatario (11), información que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola.	Por ejemplo, el dispositivo electrónico puede monitorear datos telefónicos entrantes usando un procesador de voz (...) Los indicadores (por ejemplo, palabras clave) pueden incluir información de estado de espera que indique el lugar de la persona que llama en una cola de espera o los minutos estimados hasta que se pueda esperar un operador en vivo (...) (Párr. 0052).
Mostrar (s102) la información detectada que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola.	El área de estado (902) de la figura 9 puede incluir el área de estado de espera (906) para mostrar el lugar del usuario en la cola de espera, mientras que el área de estado (1002) puede incluir el área de estado de espera (1006) para mostrar el número estimado de minutos hasta que se espera un operador en vivo. (Párr. 0071).

De acuerdo con la comparación realizada anteriormente se concluye que la materia de la reivindicación 1 no es nueva.

Así mismo, D1 divulga las características de las reivindicaciones dependientes de la siguiente manera:

- Reivindicación 2: El dispositivo electrónico puede ignorar los datos telefónicos y puede continuar monitoreando la línea telefónica en el paso (318). De esta manera, el dispositivo electrónico puede ignorar cualquier dato telefónico que no sea de interés, como música en espera o anuncios (Párr. 0054).
- Reivindicación 3 y 4: En el paso (322), el dispositivo electrónico puede alertar al usuario de que el operador en vivo está o pronto estará presente en la línea telefónica basándose en la detección en el paso (320). El dispositivo electrónico puede usar cualquier tipo adecuado de alerta, incluyendo cualquier combinación de alerta visual, alertas de audio y hápticas (Párr. 0055).
El dispositivo electrónico puede determinar si el tiempo de espera promedio para el centro de llamadas está por encima de un umbral predeterminado (por ejemplo, 5, 10 o 15 minutos), o si las personas que llaman normalmente se colocan al menos en una posición predeterminada en la cola de espera (Párr. 0065).
- Reivindicaciones 5 y 6: El área de estado (902) de la figura 9 puede incluir el área de estado de espera (906) para mostrar el lugar del usuario en la cola de espera, mientras que el área de estado (1002) puede incluir el área de estado de espera (1006) para mostrar el número estimado de minutos hasta que se espera un operador en vivo (Párr. 0071).
- Reivindicación 7 y 8: Si el tiempo estimado está por debajo de un umbral predeterminado (por ejemplo, cinco minutos), el dispositivo electrónico puede proporcionar la pantalla de visualización (1430) de la figura 14D para que el usuario pueda decidir si activa la monitorización en espera aunque probablemente habrá un breve tiempo de espera. Si el tiempo estimado no está por debajo del umbral predeterminado, o si el usuario selecciona activar el monitoreo en espera desde la pantalla de visualización (1430), el dispositivo electrónico puede habilitar el monitoreo en espera y proporcionar la pantalla de visualización (1440) de la figura 14E como confirmación al usuario (Párr. 0094).
- Reivindicación 9: El dispositivo electrónico puede monitorear la línea telefónica en el paso 318. Por ejemplo, el dispositivo electrónico puede monitorear datos

Oficio N° 19486 de 30 de noviembre de 2023

Ref. Expediente N° NC2021/0008334

telefónicos entrantes usando un procesador de voz (por ejemplo, el procesador de voz 210 de la FIG. 2) para detectar cualquier indicador que un operador en vivo está o estará pronto presente (Párr. 0052).

Las reivindicaciones dependientes 2 a 9 tampoco cumplen con el requisito de novedad.

Teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 16 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina, la reivindicación independiente 12 (NC2021/0008334 del 25 de junio de 2021) refiere a: *“Un dispositivo de comunicación (12) configurado para administrar una llamada de voz de un emisor (10) que fue puesta en cola en espera de ser atendida por un representante humano (14) de un destinatario (11) de la llamada de voz, el dispositivo de comunicación (12) comprende (...)”*. A continuación, se presenta la tabla comparativa entre el objeto reivindicado y los documentos encontrados en el estado de la técnica:

CARACTERÍSTICAS ESENCIALES	D1
Una unidad de procesamiento (20)	El circuito de control (202) puede incluir cualquier componente, circuito o lógica operativa para controlar la funcionalidad del dispositivo electrónico (200). Por ejemplo, el circuito de control (202) puede incluir uno o más procesadores que actúan bajo el control de una aplicación. (Párr. 0034).
Una memoria (22), dicha memoria contiene instrucciones (21) ejecutables por dicha unidad de procesamiento (20), por medio de la cual el dispositivo de comunicación (12) es operativo para realizar.	La memoria (204) puede almacenar firmware para aplicaciones de dispositivos (por ejemplo, sistema operativo, funciones de interfaz de usuario y otras funciones de procesador). (Párr. 0035).
Detectar, a partir de una indicación por voz proporcionada por el destinatario (11), información que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola	Por ejemplo, el dispositivo electrónico puede monitorear datos telefónicos entrantes usando un procesador de voz (...) Los indicadores (por ejemplo, palabras clave) pueden incluir información de estado de espera que indique el lugar de la persona que llama en una cola de espera o los minutos estimados hasta que se pueda esperar un operador en vivo (...) (Párr. 0052).
Mostrar la información detectada que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola	El área de estado (902) de la figura 9 puede incluir el área de estado de espera (906) para mostrar el lugar del usuario en la cola de espera, mientras que el área de estado (1002) puede incluir el área de estado de espera (1006) para mostrar el número estimado de minutos hasta que se espera un operador en vivo. (Párr. 0071).

De acuerdo con la comparación realizada anteriormente se concluye que la materia de la reivindicación 12 no es nueva.

Así mismo, D1 divulga las características de las reivindicaciones dependientes de la siguiente manera:

- Reivindicación 13: El dispositivo electrónico puede ignorar los datos telefónicos y puede continuar monitoreando la línea telefónica en el paso (318). De esta manera, el dispositivo electrónico puede ignorar cualquier dato telefónico que no sea de interés, como música en espera o anuncios (Párr. 0054).
- Reivindicación 14 y 15: En el paso (322), el dispositivo electrónico puede alertar al usuario de que el operador en vivo está o pronto estará presente en la línea telefónica basándose en la detección en el paso (320). El dispositivo electrónico

Oficio N° 19486 de 30 de noviembre de 2023

Ref. Expediente N° NC2021/0008334

puede usar cualquier tipo adecuado de alerta, incluyendo cualquier combinación de alerta visual, alertas de audio y hápticas (Párr. 0055).

El dispositivo electrónico puede determinar si el tiempo de espera promedio para el centro de llamadas está por encima de un umbral predeterminado (por ejemplo, 5, 10 o 15 minutos), o si las personas que llaman normalmente se colocan al menos en una posición predeterminada en la cola de espera (Párr. 0065).

- Reivindicaciones 16 y 17: El área de estado (902) de la figura 9 puede incluir el área de estado de espera (906) para mostrar el lugar del usuario en la cola de espera, mientras que el área de estado (1002) puede incluir el área de estado de espera (1006) para mostrar el número estimado de minutos hasta que se espera un operador en vivo (Párr. 0071).
- Reivindicación 18 y 19: Si el tiempo estimado está por debajo de un umbral predeterminado (por ejemplo, cinco minutos), el dispositivo electrónico puede proporcionar la pantalla de visualización (1430) de la figura 14D para que el usuario pueda decidir si activa la monitorización en espera aunque probablemente habrá un breve tiempo de espera. Si el tiempo estimado no está por debajo del umbral predeterminado, o si el usuario selecciona activar el monitoreo en espera desde la pantalla de visualización (1430), el dispositivo electrónico puede habilitar el monitoreo en espera y proporcionar la pantalla de visualización (1440) de la figura 14E como confirmación al usuario (Párr. 0094).
- Reivindicación 20: El dispositivo electrónico puede monitorear la línea telefónica en el paso 318. Por ejemplo, el dispositivo electrónico puede monitorear datos telefónicos entrantes usando un procesador de voz (por ejemplo, el procesador de voz 210 de la FIG. 2) para detectar cualquier indicador que un operador en vivo está o estará pronto presente (Párr. 0052).

Las reivindicaciones dependientes 13 a 20 tampoco cumplen con el requisito de novedad.

7. Conclusión

Los requisitos de Patentabilidad de la presente solicitud están afectados así:

Ítem	Documento	Reivindicaciones afectadas	Requisito que afecta
D1	US20100303227	1 a 9 y 12 a 20	Novedad

En cumplimiento del artículo 45 de la Decisión 486 de 2000, se le indica que debe dar respuesta dentro del término de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de notificación de la presente comunicación. En caso de no dar respuesta al presente requerimiento, o si a pesar de la respuesta subsistieran los impedimentos para la concesión, se denegará la patente.

Si como respuesta a este requerimiento, el solicitante modifica el capítulo reivindicatorio, deberá observar las instrucciones contenidas en el numeral 1.2.2.1.1., del Capítulo Primero del Título X de la Circular Única de esta Superintendencia. De igual forma, deberá tener presente que de conformidad con el literal a) del numeral 1.2.2.5.1. de la norma ibidem, será necesario acreditar el pago de la tasa por concepto de modificación a solicitudes en trámites, de conformidad con el valor establecido en la resolución de tasas vigentes.

Oficio N° 19486 de 30 de noviembre de 2023

Ref. Expediente N° NC2021/0008334

Notifíquese el presente oficio conforme a lo dispuesto en el numeral 6.2 del Capítulo Sexto del Título I de la Circular Única, informándoles que contra el mismo no procede recurso alguno en actuación administrativa.



Edna Marcela Ramirez Orozco
DIRECTORA DE NUEVAS CREACIONES

Oficio N° 19486 de 30 de noviembre de 2023

Ref. Expediente N° NC2021/0008334

INFORME DE BÚSQUEDA
EXAMEN DE PATENTABILIDAD

Solicitud No.		Examen de patentabilidad							
NC2021/0008334		1°	X	2°		3°		Revoca	
Solicitud Internacional No.		Fecha solicitud internacional: (DD/MM/AÑO)							
PCT/EP2018/085888		19 de diciembre de 2018							
Fecha de determinación estado de la técnica (DD/MM/AÑO)				Prioridad			Presentación		
19/12/2018				X					
Solicitante									
TELEFONAKTIEBOLAGET LM ERICSSON (PUBL)									
Reivindicaciones que no son objeto de búsqueda por:									
Art. 14	-	Art. 15	10 y 11	Art. 20	-	Art. 25 (Falta de unidad de invención)		-	
CRITERIOS DE BÚSQUEDA									
Reivindicaciones objeto de búsqueda				1 a 9 y 12 a 20					
Palabras clave utilizadas									
Clasificaciones utilizadas para la búsqueda				CIP:	H04M 3/428, H04M 1/80, H04M 1/82, H04M 1/725, H04M 3/51				
DOCUMENTOS CONSIDERADOS RELEVANTES (Documentos patente, Literatura no patente (LNP): Artículos, catálogos, etc.)									
Informes de búsqueda / Bases de datos consultadas	N° de solicitud de patente / N° de patente / Autor LNP ⁽¹⁾	Fecha de Publicación /Presentación (DD/MM/AAAA)	Reivindicaciones /Secuencias afectadas	Citas relevantes del estado de la técnica				Categoría del documento citado ⁽²⁾	
SIPI	CO93382423	15/02/1993	-	-				A	
USPTO	US20100303227	02/12/2010	1 a 9 y 12 a 20	(Párr. 0052), (Párr. 0054), (Párr. 0055), (Párr. 0065), (Párr. 0071), (Párr. 0094).				X	
	WO2017186271	22/11/2017	-	-				A	
Patbase	JP2002518890	25/06/2002	-	-				A	
	US20090028316	29/01/2009	-	-				A	
	US20050131625	16/06/2005	-	-				A	
Googlepatent	US6002760	07/01/2003	-	-				A	
	US8472612	25/06/2013	-	-				A	
	US7085367	01/08/2006	-	-				A	
	US9571638	14/02/2017	-	-				A	
	US10021245	10/07/2018	-	-				A	
	US8233611	31/07/2012	-	-				A	
	US6064731	16/05/2000	-	-				A	
⁽¹⁾ Cita completa literatura no patente (LNP)									
Apellido, A. A. (Fecha). Título del artículo. Nombre de la revista. Volumen(Número), pp-pp.									
O									
Apellido, A. A. (Fecha). Título del artículo. Nombre de la revista. Recuperado de http://xxxxxxx.									
⁽²⁾ Categorías de documentos citados									
“A” Documento que define el estado general de la técnica no considerado como particularmente relevante.					“T” Documento publicado en fecha posterior a la de presentación o la de prioridad de la solicitud internacional y no entra en conflicto con dicha solicitud, pero puede ser útil para la mejor comprensión del principio o teoría en que se basa la invención, o para demostrar que el razonamiento o los hechos en los que se basa dicha invención son incorrectos.				
“E” Solicitud de patente o patente anterior pero publicada en la fecha de presentación internacional o en fecha posterior.					“X” Documento particularmente relevante; la invención reivindicada no puede considerarse nueva o que implique una actividad inventiva por referencia al documento aisladamente considerado.				
“L” Documento citado para llamar la atención sobre por ejemplo, dudas acerca de una reivindicación de prioridad o para determinar la									



Oficio N° 19486 de 30 de noviembre de 2023

Ref. Expediente N° NC2021/0008334

fecha de publicación de otra cita, siempre van acompañados de una explicación, por la cual se citan. “O” Documento del tipo actas de conferencia, este tipo de documentos siempre estará acompañado por otra letra que indique la pertinencia del documento, por ejemplo, O,X, O,Y o bien O,A. “P” Documento publicado antes de la fecha de presentación internacional pero con posterioridad a la fecha de prioridad reivindicada.	“Y” Documento particularmente relevante; la invención reivindicada no puede considerarse que implique una actividad inventiva cuando el documento se asocia a otro u otros documentos de la misma naturaleza, cuya combinación resulta evidente para un experto en la materia.
Fecha del reporte de búsqueda: 23/10/2023	

