



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Invenciones y Diseños 2019

Ficha encuesta Invenciones y Diseños 2019

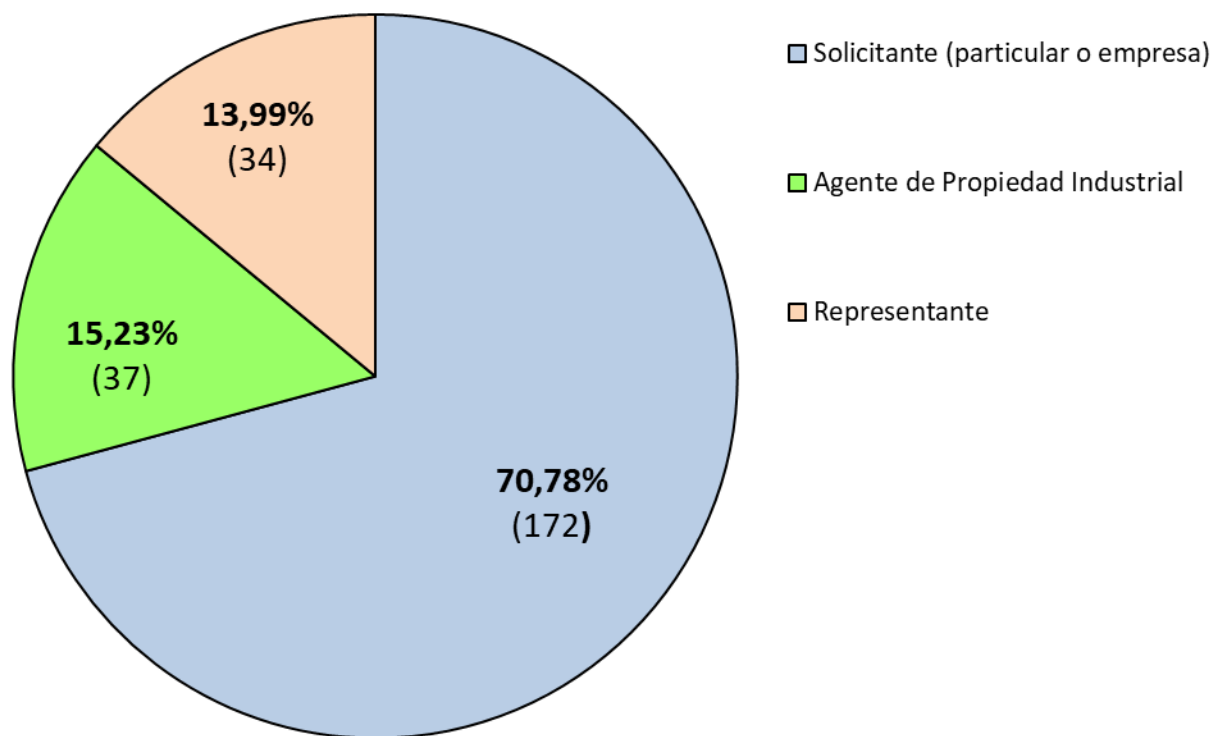
- **Periodo considerado:** 1 Noviembre de 2018 a 31 Octubre 2019.
- **Usuarios:** Solicitantes (particulares o empresas), agentes y representantes en las modalidades de Patente Nacional, PCT, Modelos de Utilidad, Diseños y en Licencias y Transferencias de patentes y modelos, en el periodo considerado.
- **Población:** **1.645** usuarios únicos
- **Número de respuestas obtenidas:** **243** cuestionarios completados, de las 1.645 invitaciones a participar enviadas (tasa de respuesta 15%)
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de las secciones comunes de la encuesta un **margen de error** inferior al **6%** con una **confianza** del **95%**.

Secciones del cuestionario

- **MODALIDADES**
- **PERFIL**
- **INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS**
- **PCT / PATENTE NACIONAL**
- **MODELOS DE UTILIDAD**
- **LICENCIAS / TRANSFERENCIAS**
- **DISEÑOS**
- **CCP/ PRÓRROGA CCP**
- **ATENCIÓN RECIBIDA**
- **ASPECTOS GENERALES**

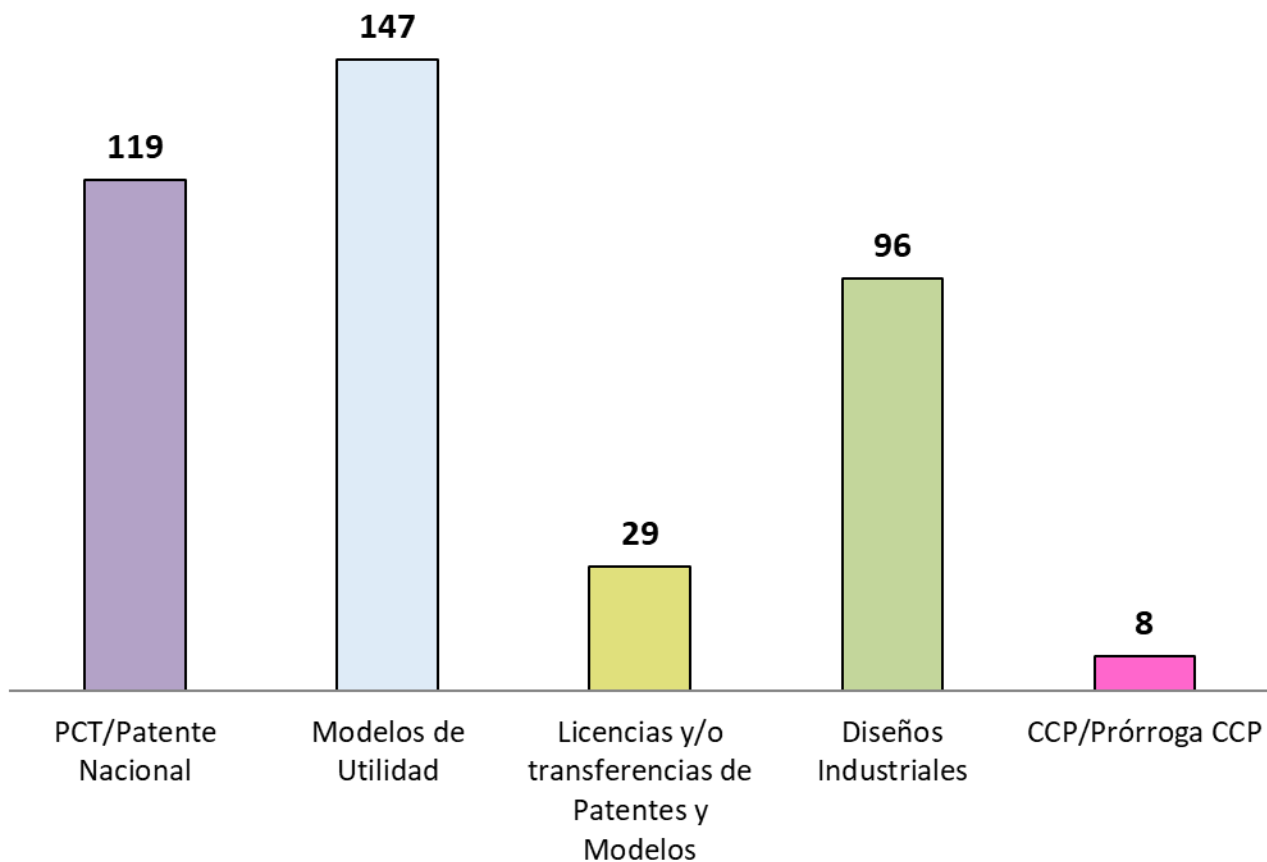


Por favor, indique si usted es:





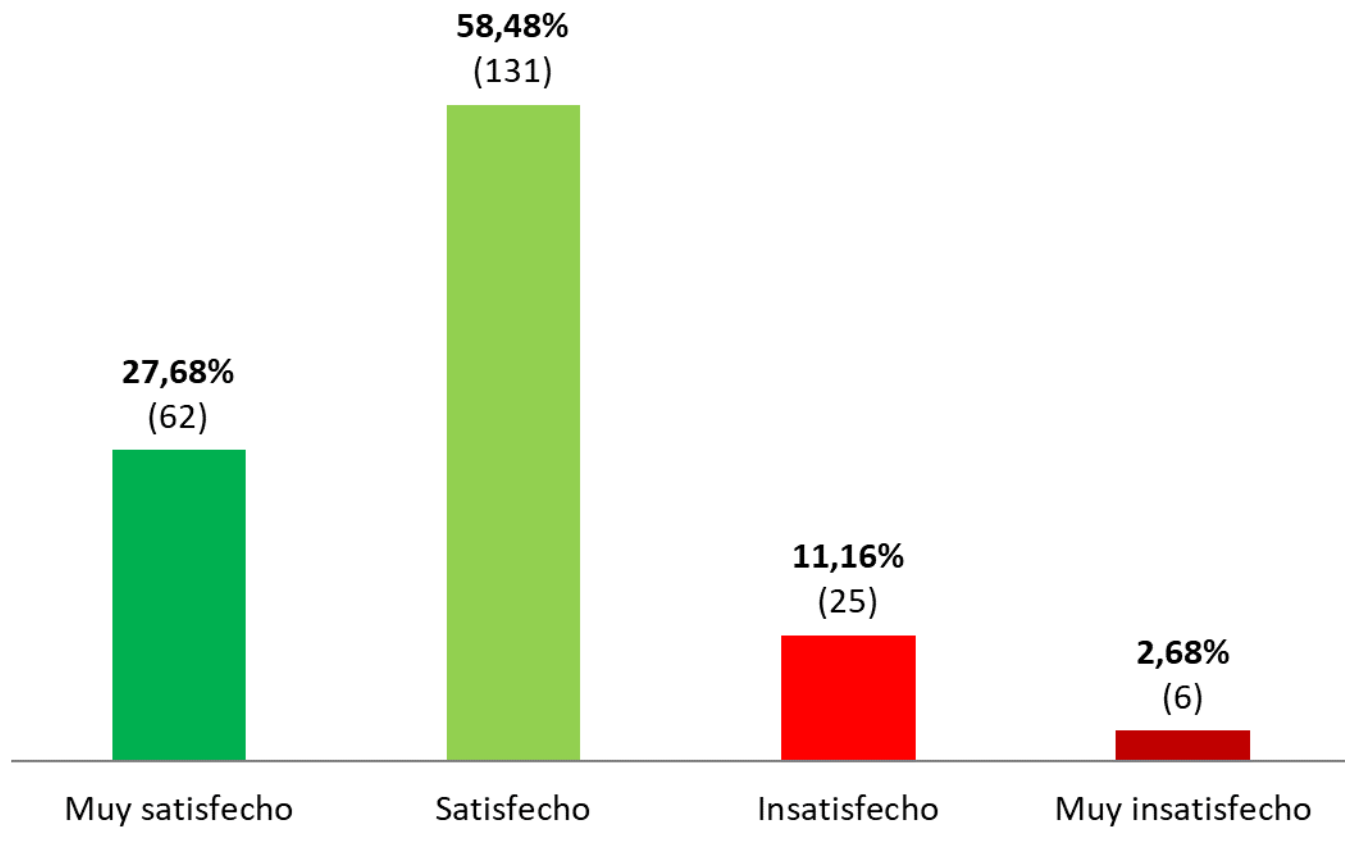
**En el último año,
he sido usuario de los servicios de la OEPM de:**



SERVICIOS ELECTRÓNICOS

SATISFACCIÓN GLOBAL

Indique su nivel global de satisfacción respecto a los Servicios Electrónicos de la OEPM

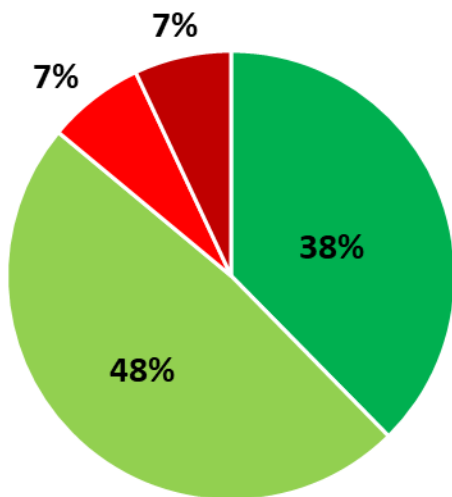


86% Satisfechos

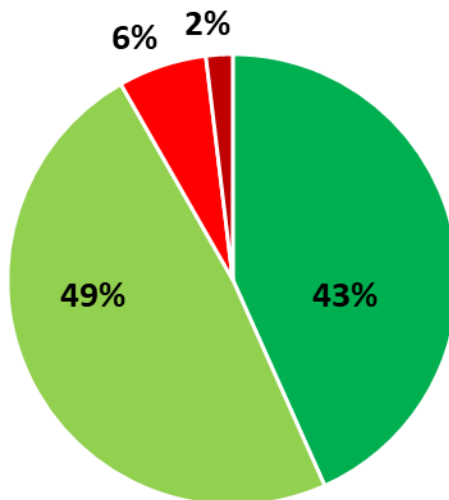
14% Insatisfechos



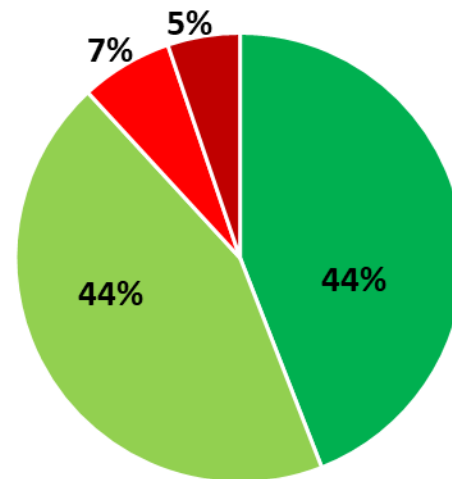
SERVICIOS ELECTRÓNICOS: SOLICITUD INVENCIONES



SERVICIOS ELECTRÓNICOS: SOLICITUD DISEÑOS



SERVICIOS ELECTRÓNICOS: SISTEMA DE PAGOS

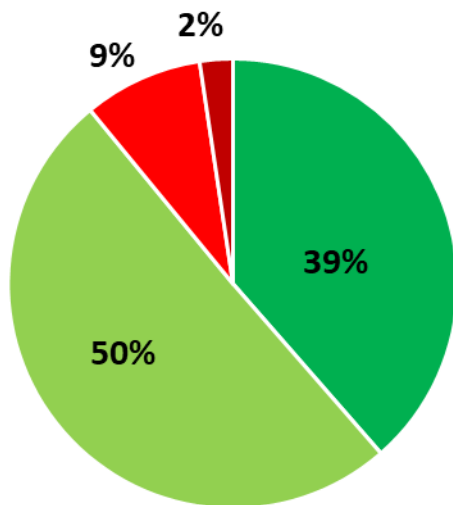


- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

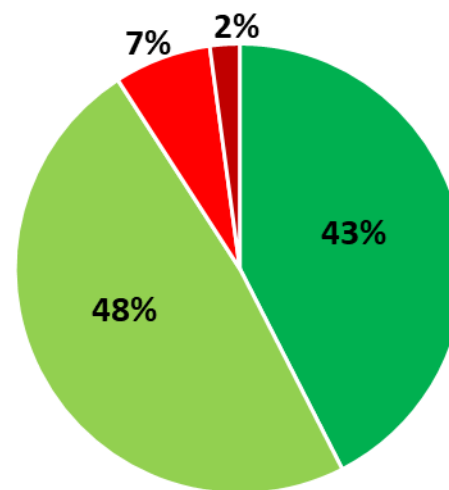


- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
CEO



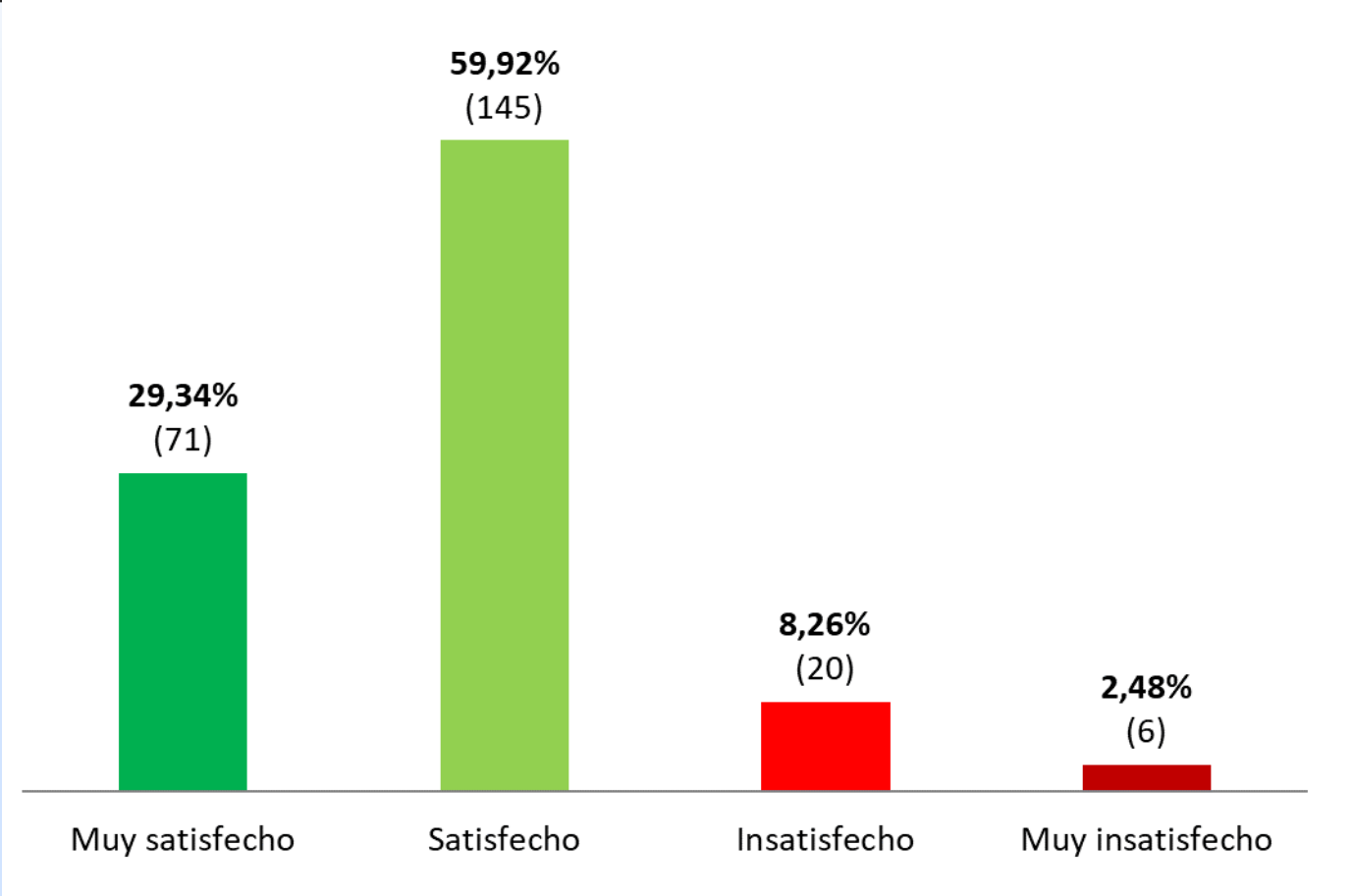
SERVICIOS ELECTRÓNICOS:
BOPI



INFORMACIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL

Indique su nivel global de satisfacción respecto a los Servicios de Información de la OEPM

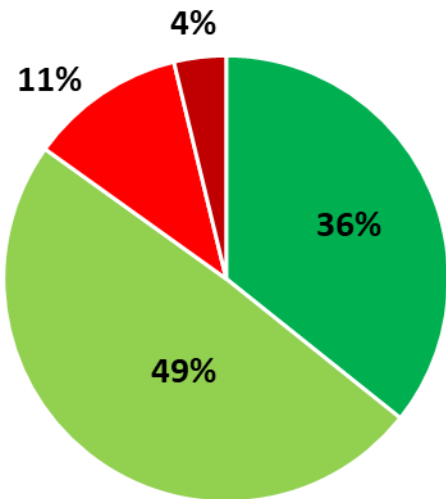


89% Satisfechos

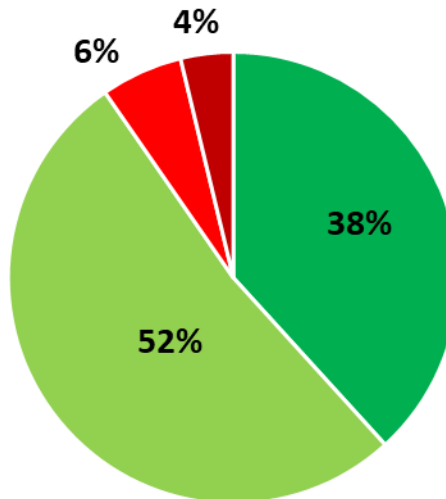
11% Insatisfechos

CONTENIDOS PÁGINA WEB

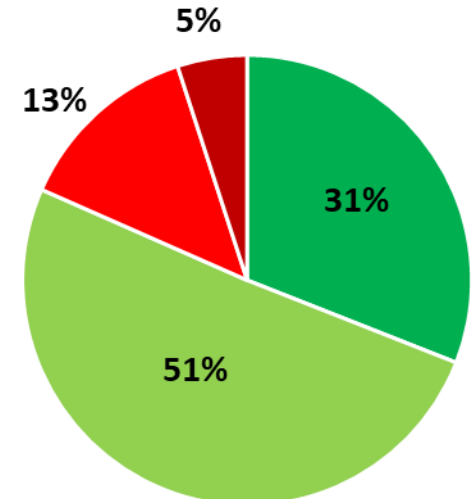
INFORMACIÓN WEB: INFORMACIÓN CLARA



INFORMACIÓN WEB: INFORMACIÓN ÚTIL



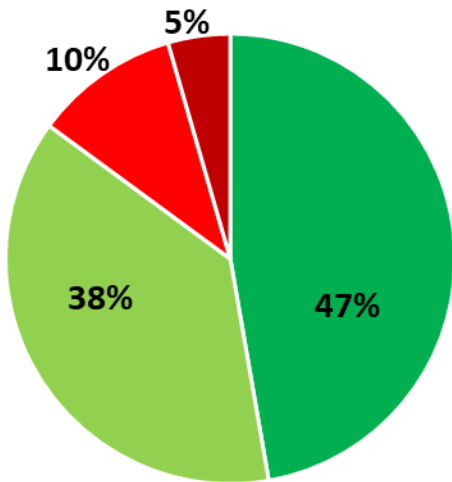
INFORMACIÓN WEB: INFORMACIÓN SUFICIENTE



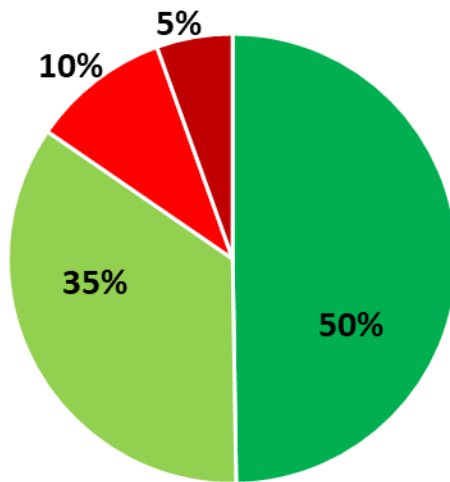
- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

INFORMACIÓN TELEFÓNICA

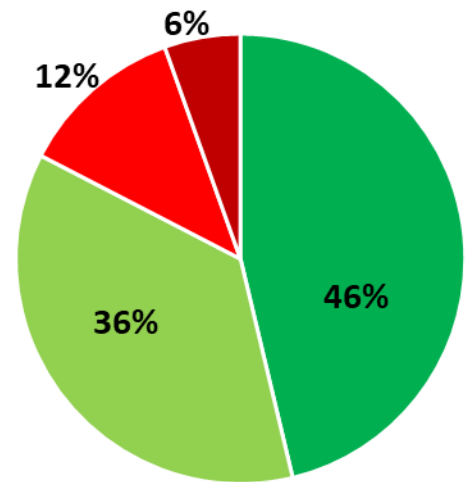
INFORMACIÓN TELEFÓNICA: INFORMACIÓN CLARA



INFORMACIÓN TELEFÓNICA: INFORMACIÓN ÚTIL



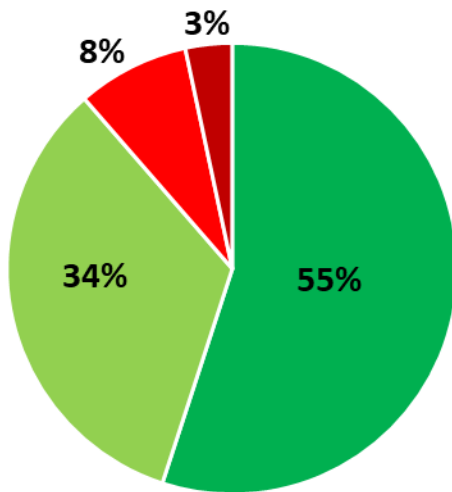
INFORMACIÓN TELEFÓNICA: INFORMACIÓN SUFICIENTE



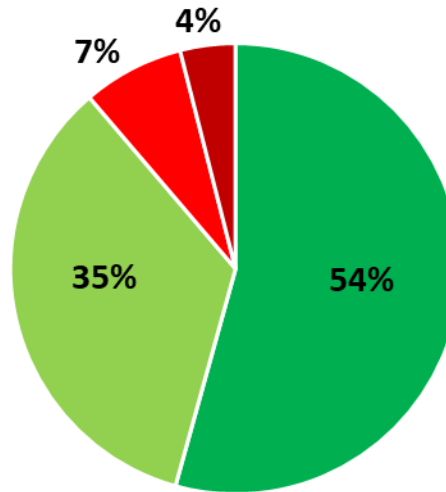
- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

INFORMACIÓN PRESENCIAL

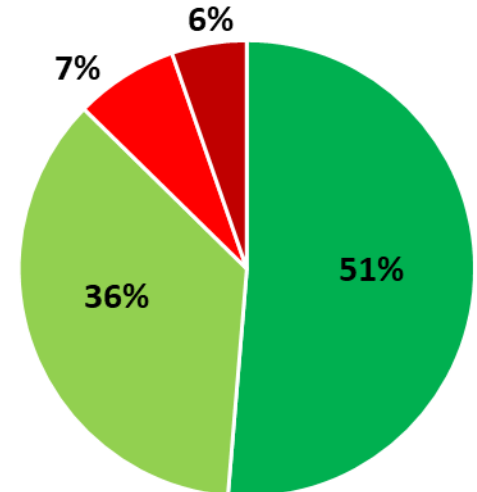
INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN CLARA



INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN ÚTIL



INFORMACIÓN PRESENCIAL:
INFORMACIÓN SUFICIENTE

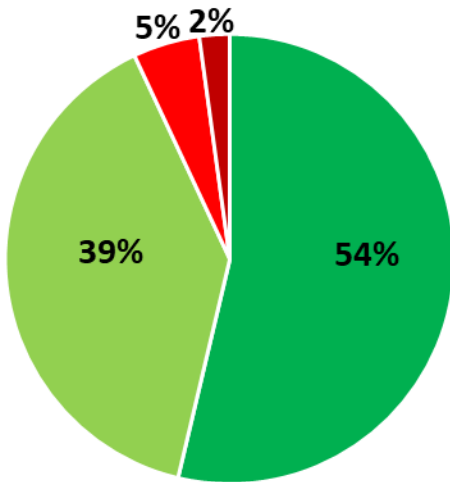


- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

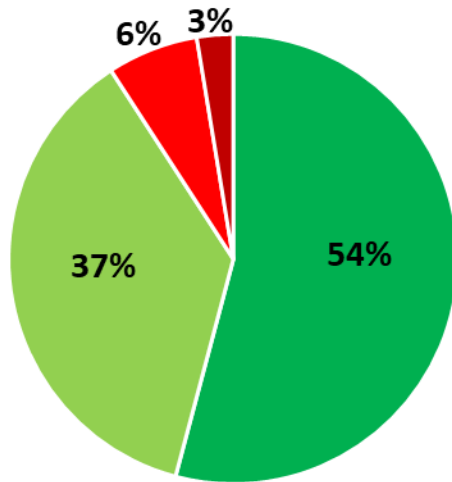
INFORMACIÓN

CORREO ELECTRÓNICO

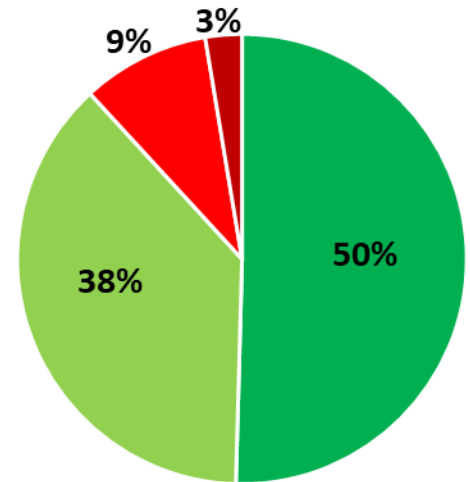
CORREO ELECTRÓNICO: INFORMACIÓN CLARA



CORREO ELECTRÓNICO: INFORMACIÓN ÚTIL



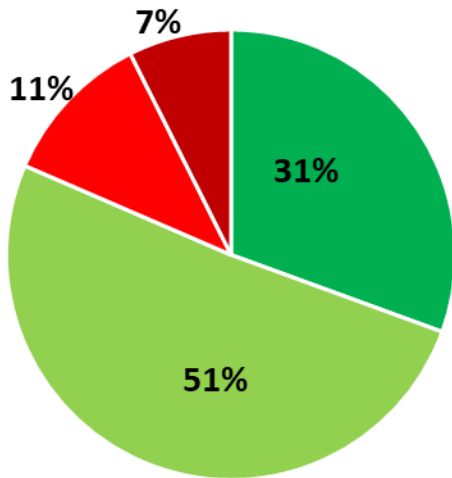
CORREO ELECTRÓNICO: INFORMACIÓN SUFICIENTE



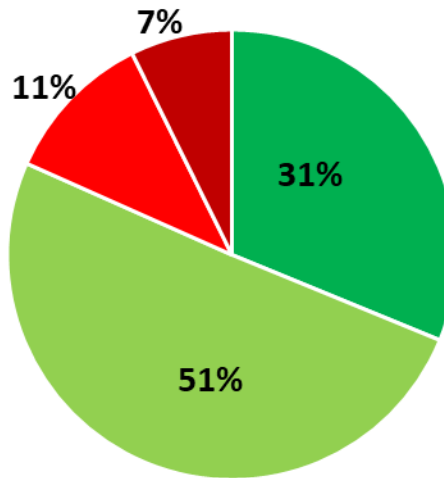
- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

INFORMACIÓN REDES SOCIALES

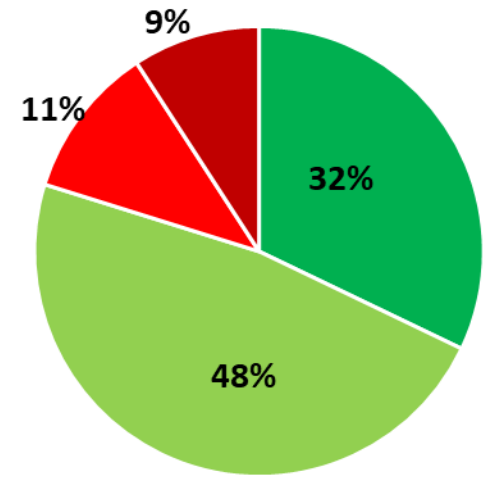
REDES SOCIALES: INFORMACIÓN CLARA



REDES SOCIALES: INFORMACIÓN ÚTIL



REDES SOCIALES: INFORMACIÓN SUFICIENTE

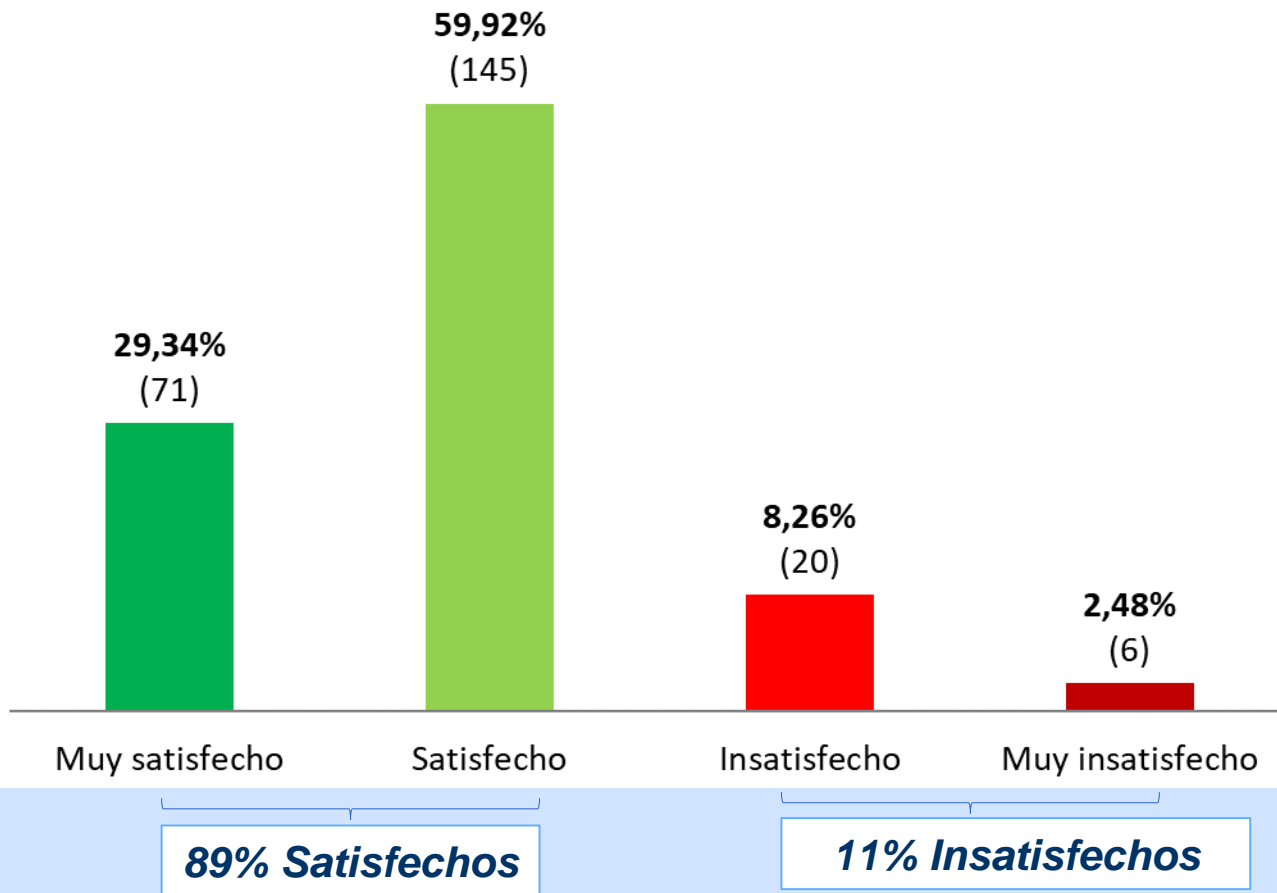


- Totalmente de acuerdo
- Básicamente de acuerdo
- Básicamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

PCT / PATENTE NACIONAL

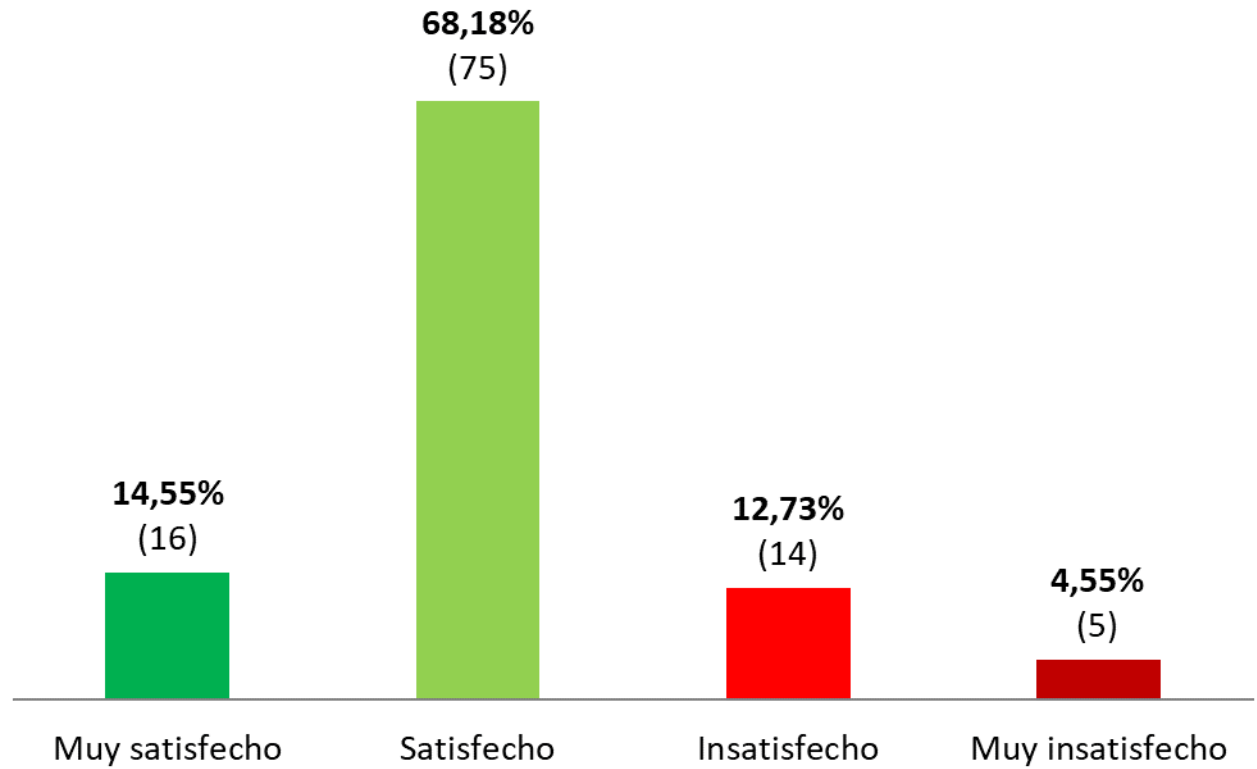
ASIGNACIÓN DE CATEGORIAS X,Y,A

Por favor, indique su satisfacción con la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda (IET/IBI).



DOCUMENTOS CITADOS

Por favor, indique su satisfacción sobre la relevancia de los documentos citados y su grado de cobertura de las reivindicaciones independientes

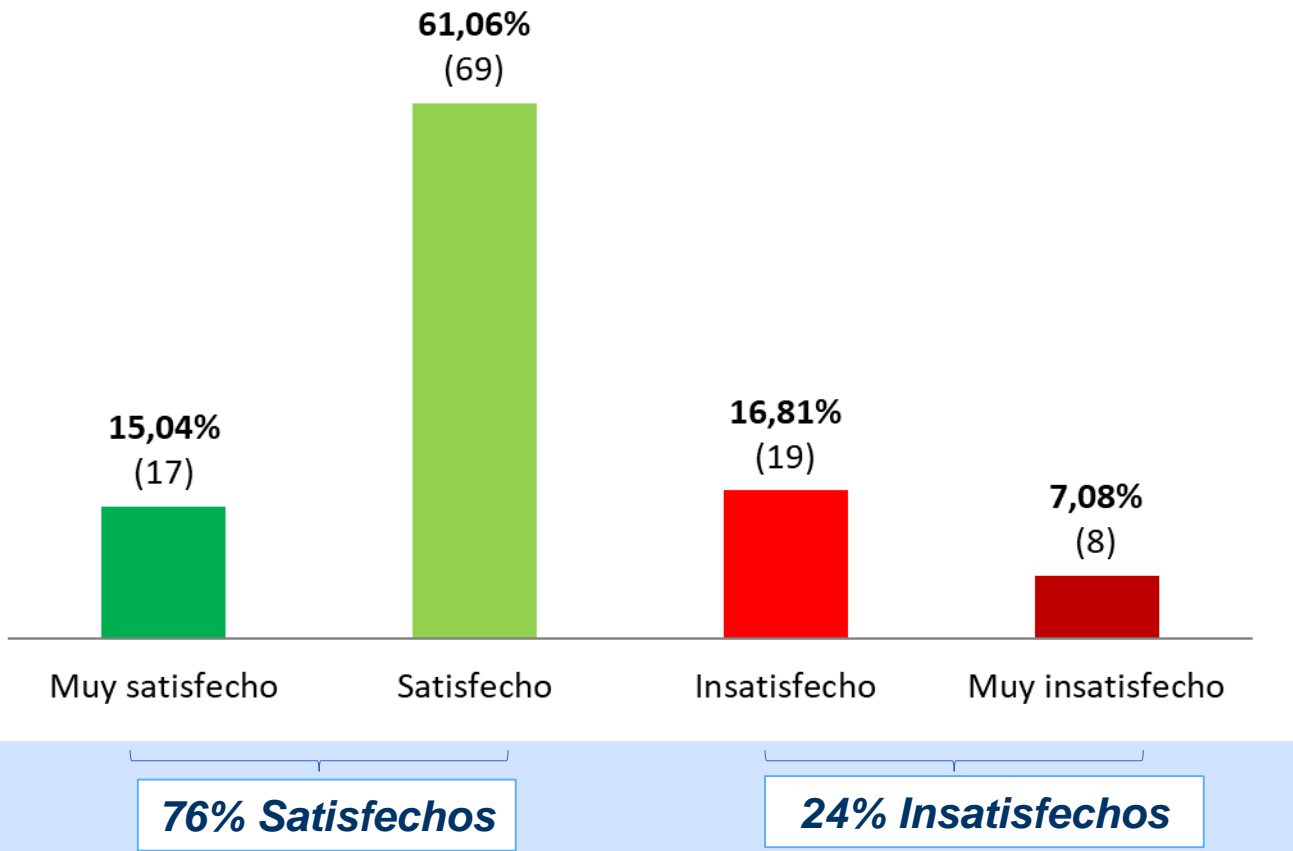


83% Satisfechos

17% Insatisfechos

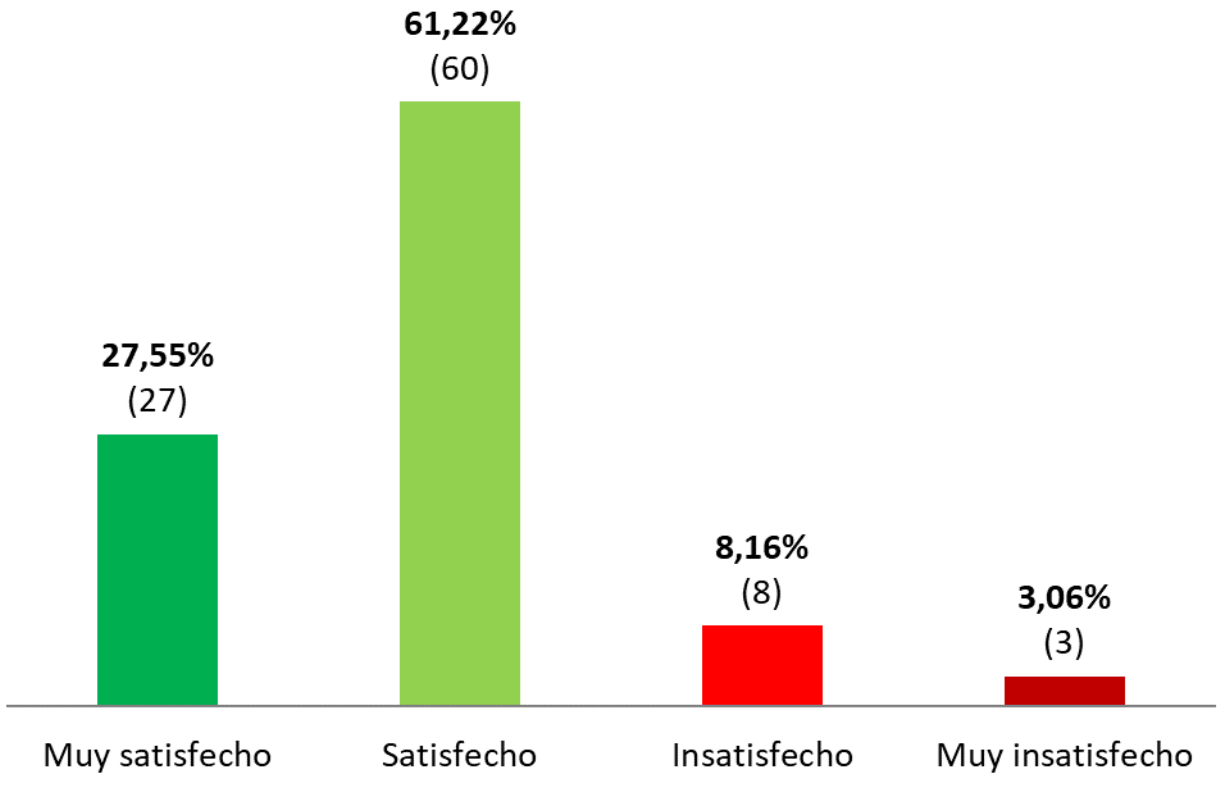
CLARIDAD DE LA OE/EXAMEN

Por favor, indique su satisfacción respecto a la claridad de la opinión escrita/examen: explicaciones, argumentación, desarrollo de todas las objeciones.



CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PCT

Indique su satisfacción respecto al cumplimiento de plazos.



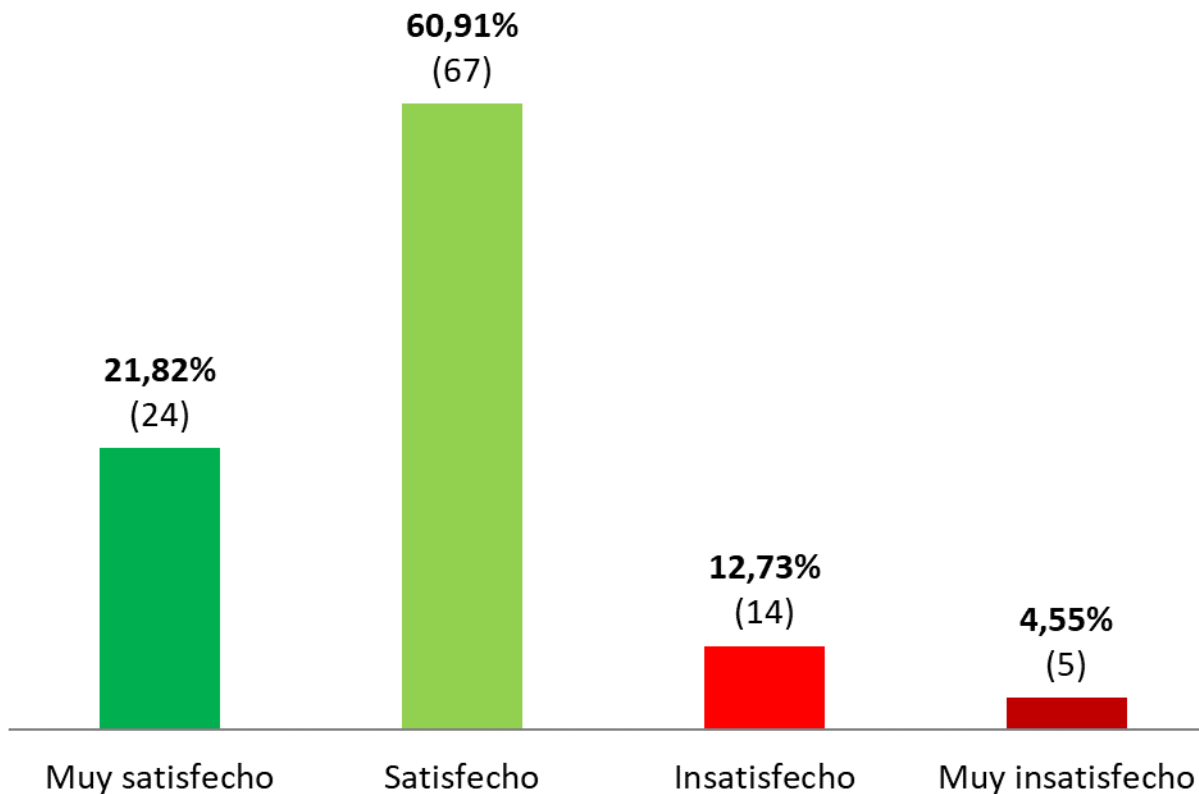
89% Satisfechos

11% Insatisfechos

PCT / PATENTE NACIONAL

CUMPLIMIENTO PLAZOS PATENTE NACIONAL

Indique su satisfacción respecto al cumplimiento de plazos.



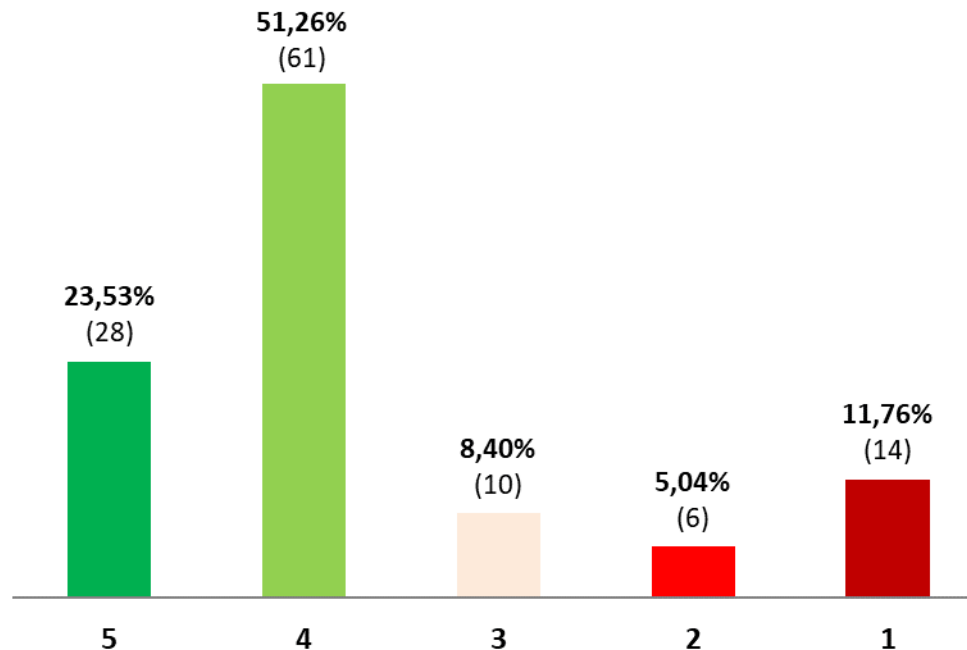
83% Satisfechos

17% Insatisfechos

SATISFACCIÓN GLOBAL PCT

En su caso, indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de solicitudes internacionales PCT.

(Escala de puntuación del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable)



PROMEDIO: 3,70 / 5

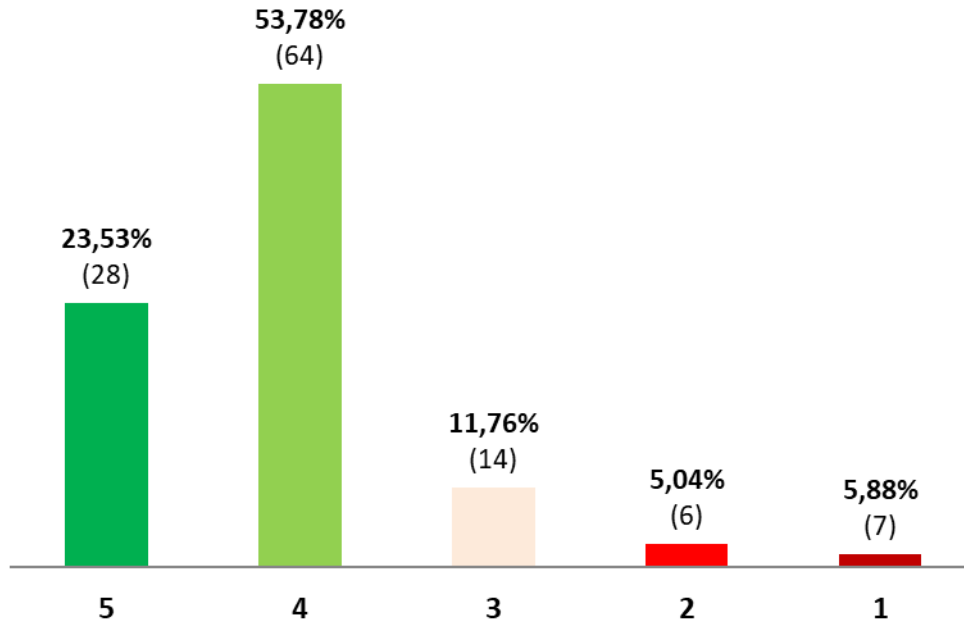
PROMEDIO 2016: 3,97 / 5

PCT / PATENTE NACIONAL

SATISFACCIÓN GLOBAL PATENTE NACIONAL

En su caso, indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de Patentes Nacionales.

(Escala de puntuación del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable)



PROMEDIO: 3,84 / 5

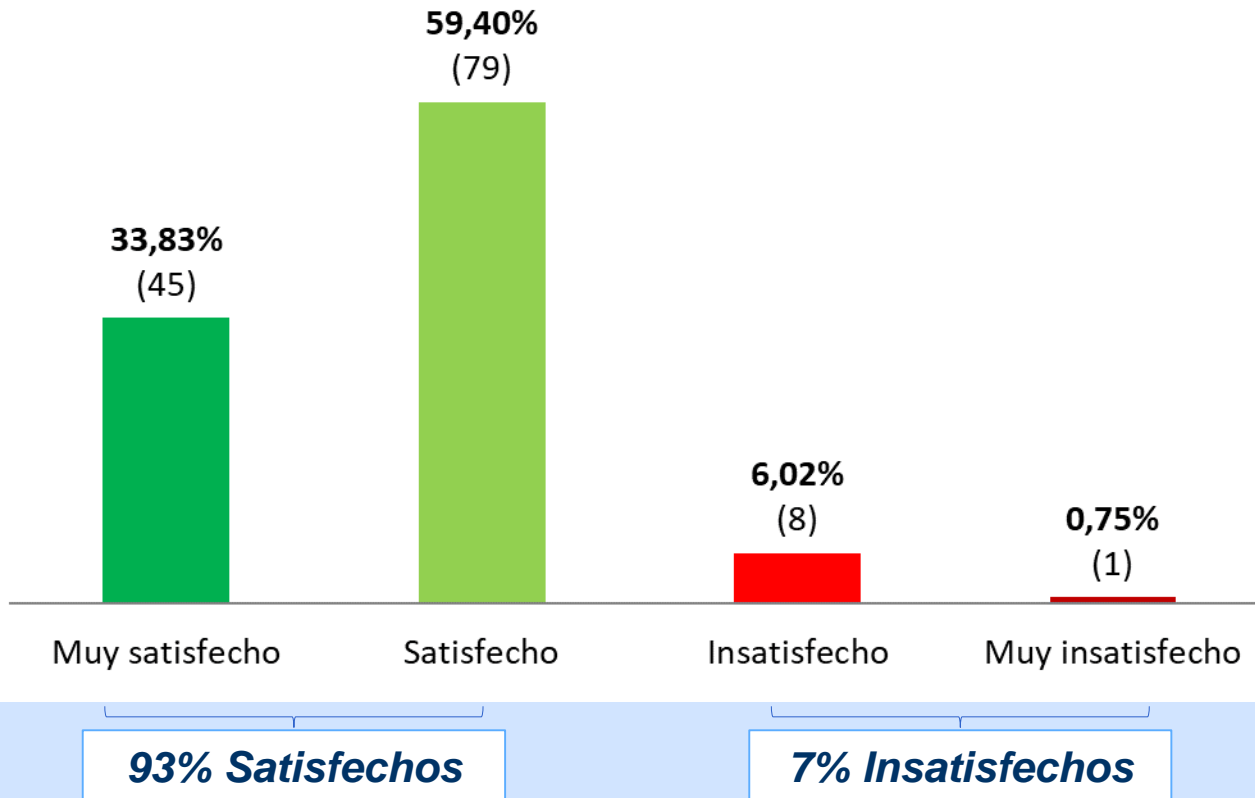
PROMEDIO 2016: 4,00/ 5

MODELOS DE UTILIDAD

MODELOS DE UTILIDAD

INFORMACIÓN PARA SUBSANAR

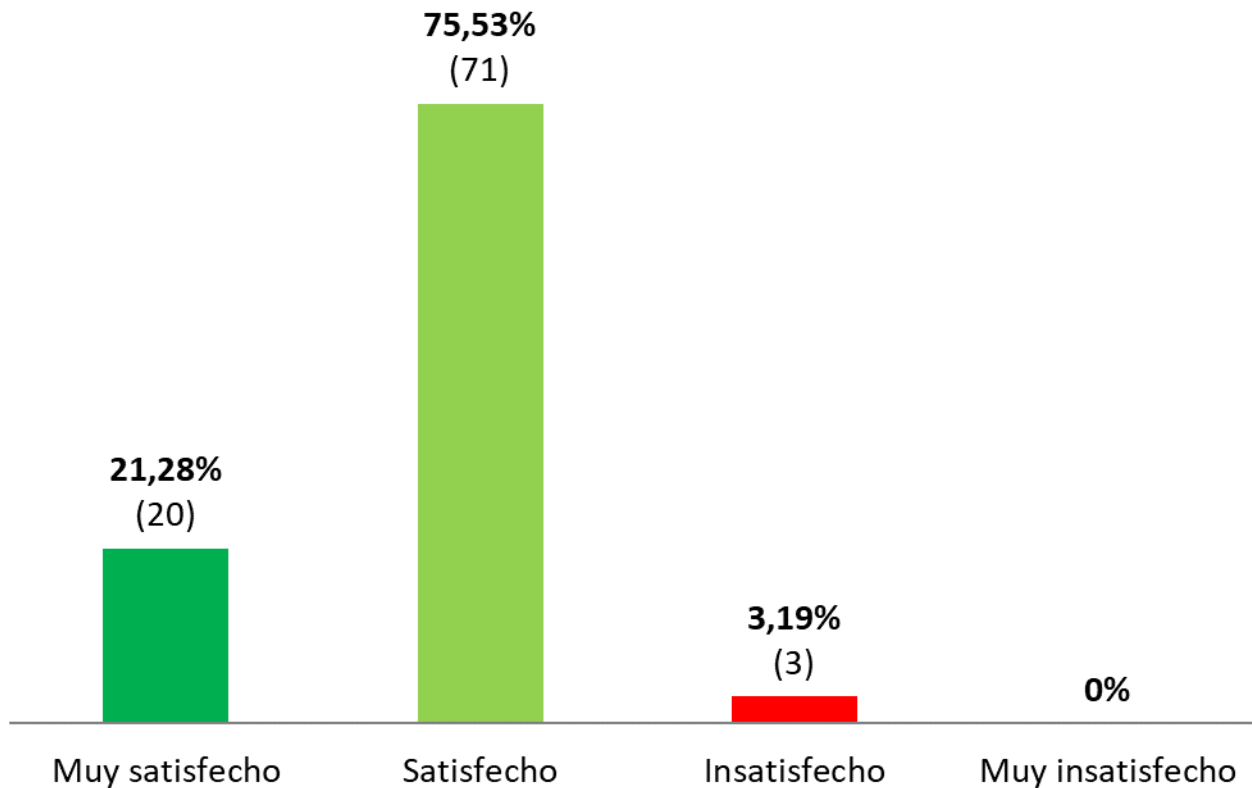
Indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar defectos detectados en el examen de su solicitud de Modelo de Utilidad.



MODELOS DE UTILIDAD

RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES

En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la resolución de oposiciones presentadas contra la solicitud de Modelo de Utilidad.



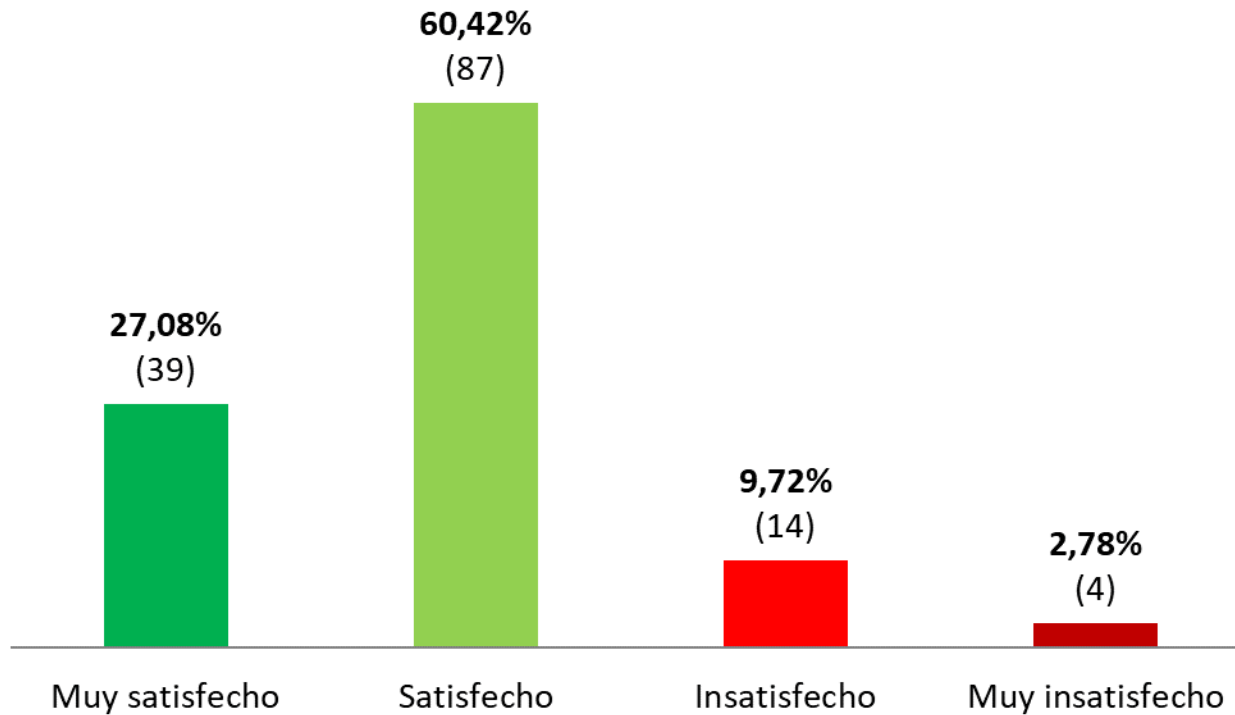
97% Satisfechos

3% Insatisfechos

MODELOS DE UTILIDAD

PLAZO DE RESOLUCIÓN

Indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución del Modelo de Utilidad.



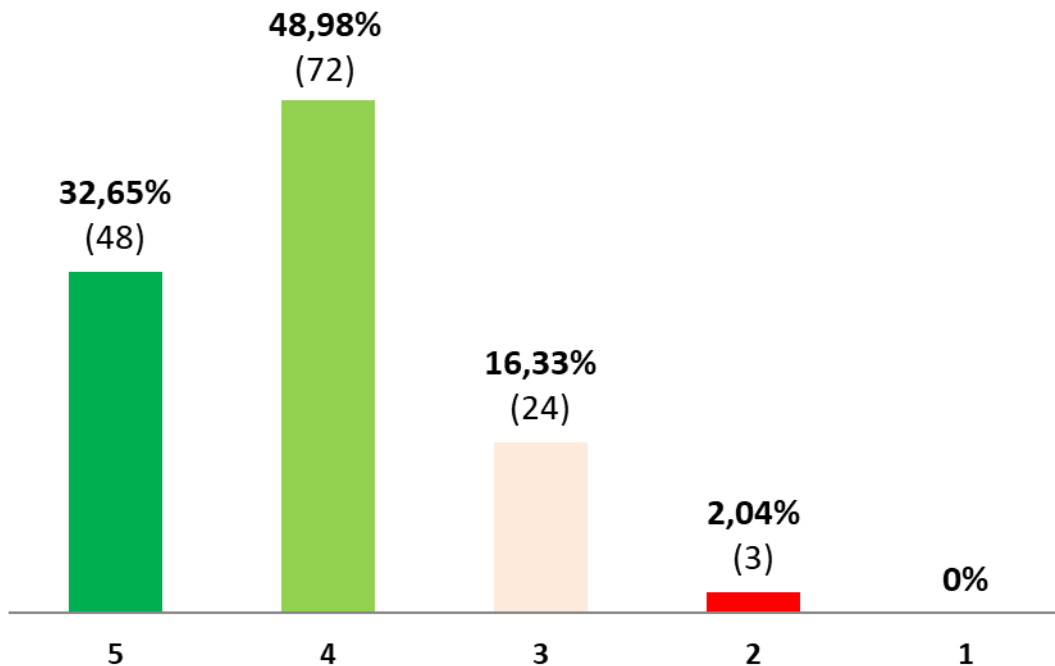
88% Satisfechos

12% Insatisfechos

MODELOS DE UTILIDAD

SATISFACCIÓN GLOBAL MODELOS

Indique su nivel de satisfacción global con la tramitación de solicitudes de Modelos de Utilidad. (La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable)



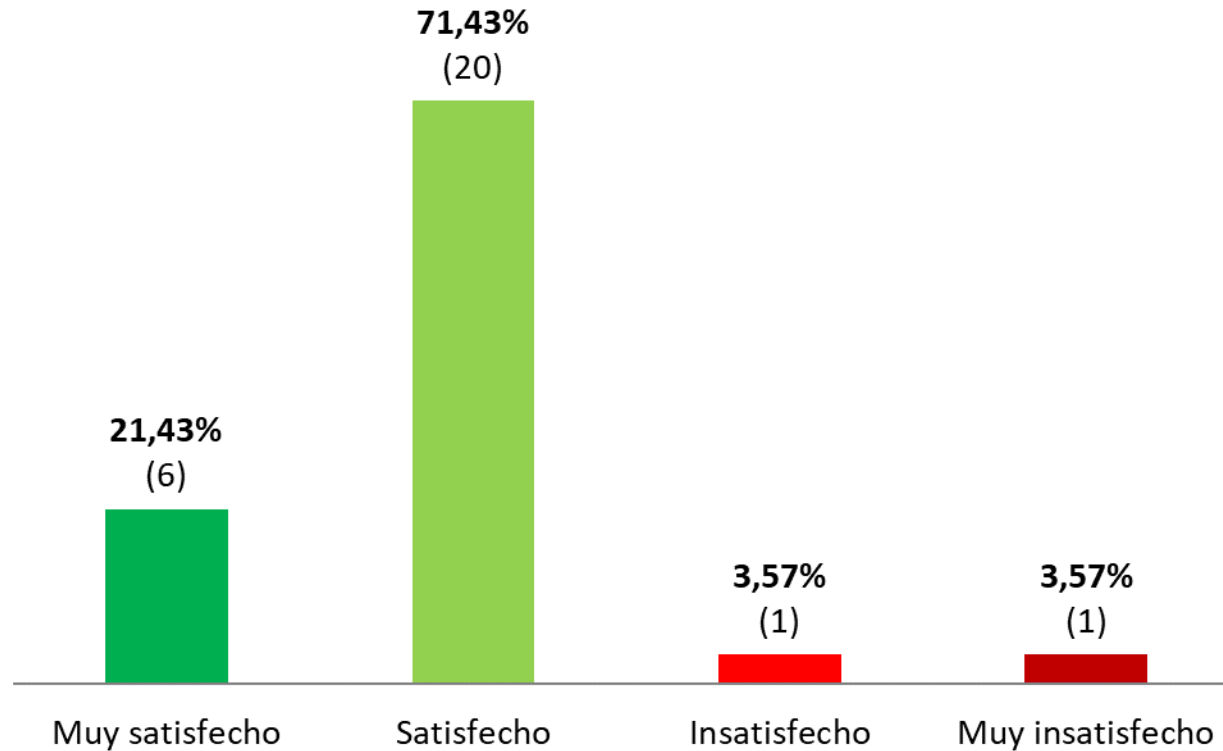
PROMEDIO: 4,12 / 5

PROMEDIO 2016: 4,08 / 5

LICENCIAS / TRANSFERENCIAS

PLAZO DE RESOLUCIÓN

Indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución de la Licencia/Transferencia.

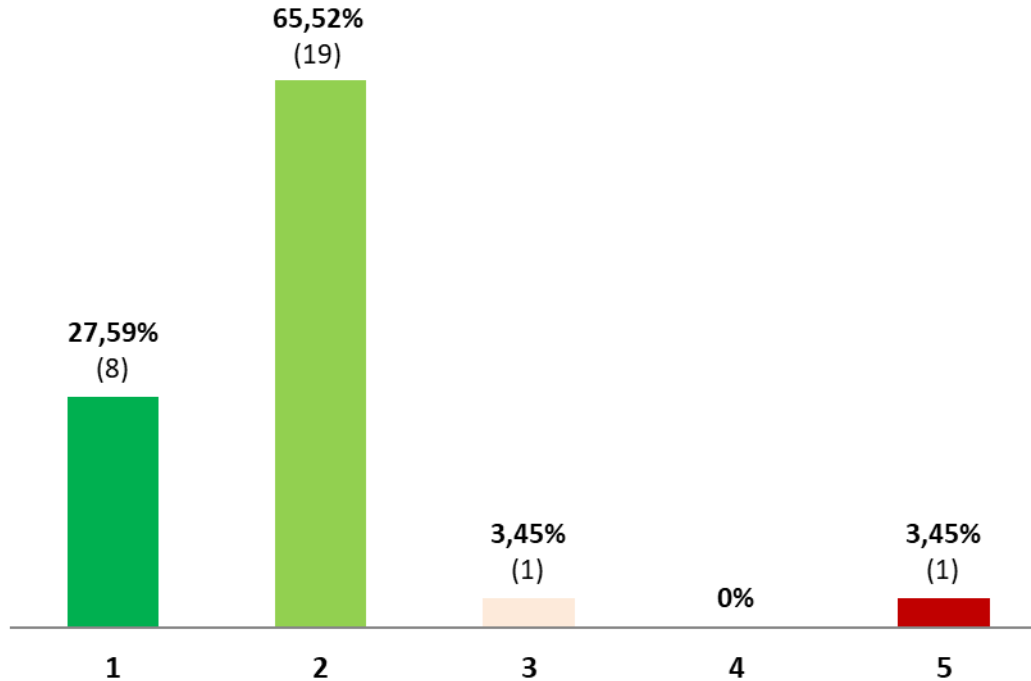


93% Satisfechos

7% Insatisfechos

SATISFACCIÓN GLOBAL

Indique su nivel de satisfacción global con el registro de Licencias/Transferencias de Patentes y Modelos de Utilidad. (La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable)



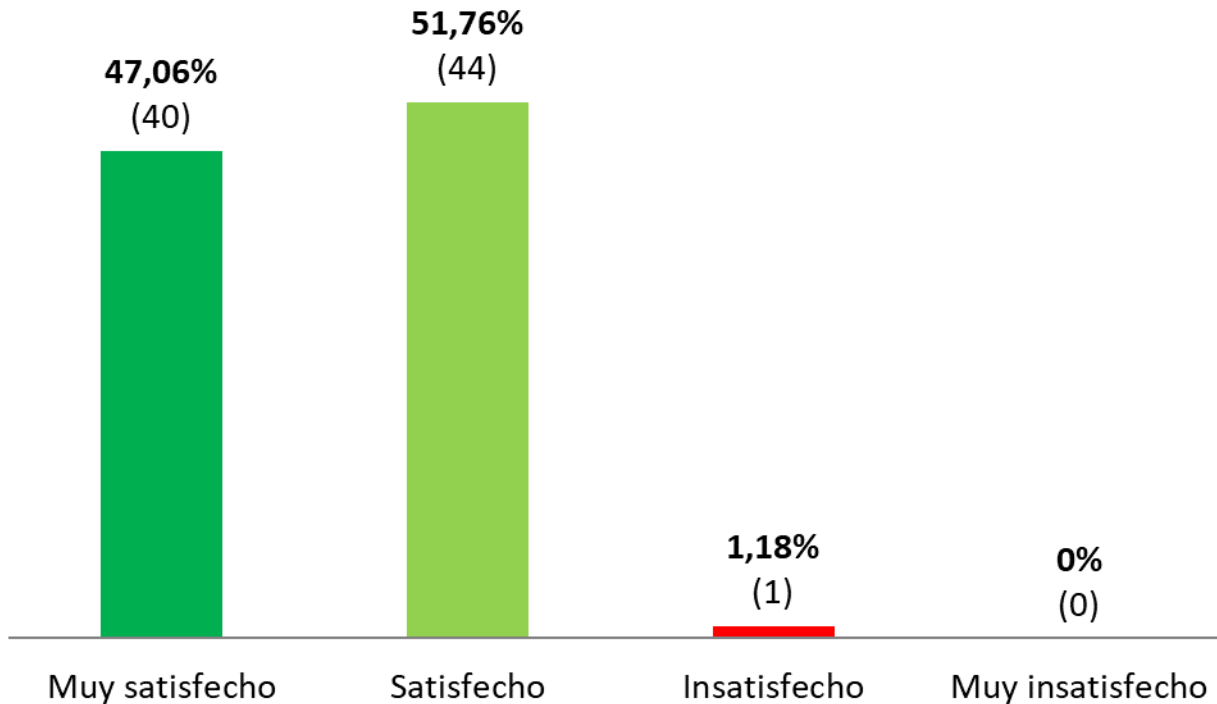
PROMEDIO: 3,92/ 5

PROMEDIO 2016: 3,81/ 5

DISEÑOS

INFORMACIÓN PARA SUBSANAR

En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar defectos detectados en el examen de su solicitud de Diseño Industrial.

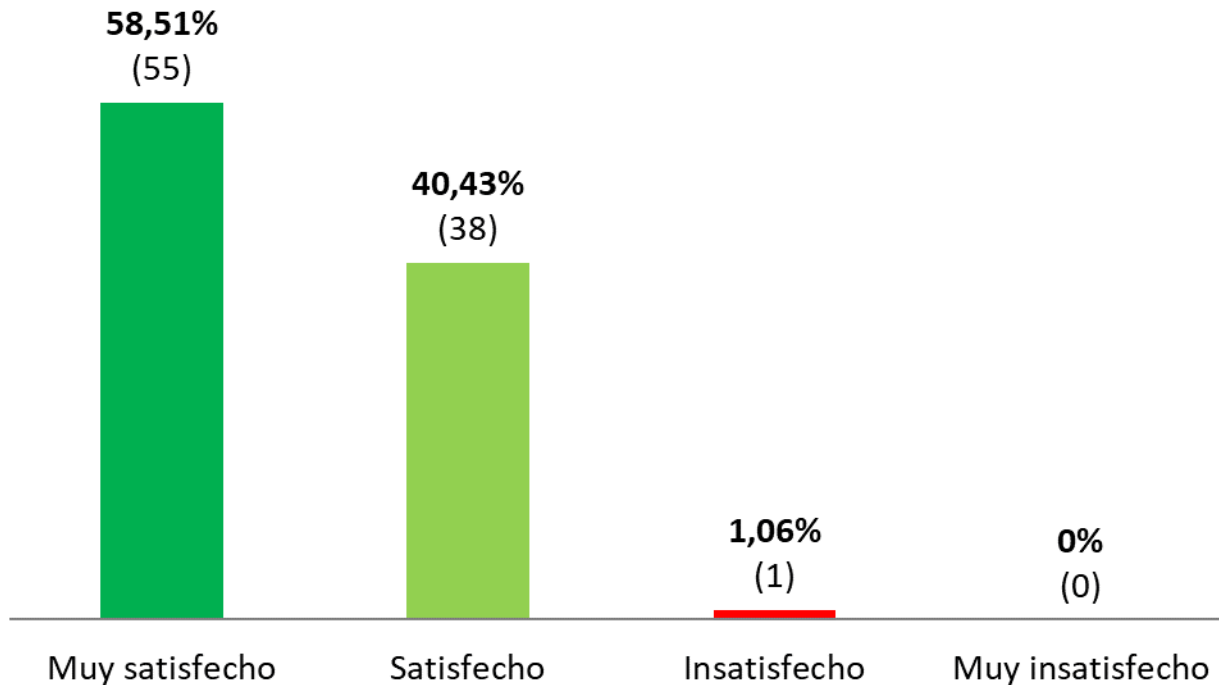


99% Satisfechos

1% Insatisfechos

PLAZO DE CONCESIÓN

Indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución de Diseño Industrial.

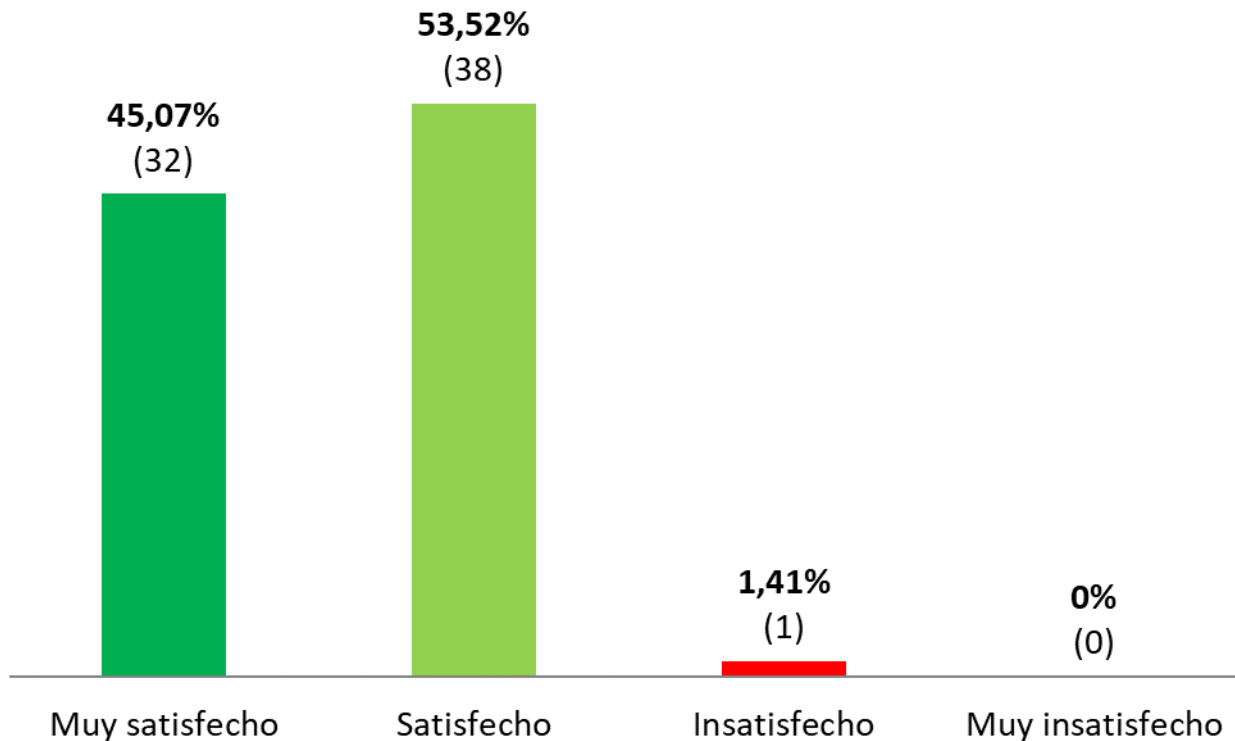


99% Satisfechos

1% Insatisfechos

RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES

En su caso, indique su nivel de satisfacción con respecto a la resolución de oposiciones presentadas contra el Diseño Industrial registrado.

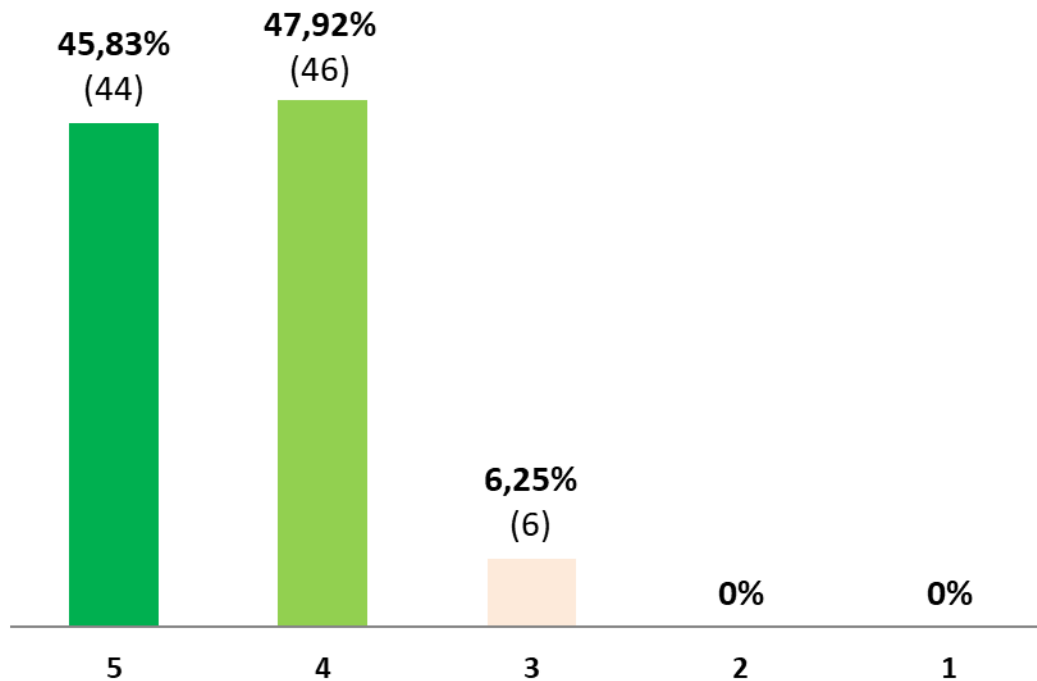


99% Satisfechos

1% Insatisfechos

SATISFACCIÓN GLOBAL

Indique su nivel de satisfacción global con la tramitación de Diseños Industriales. (La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable)



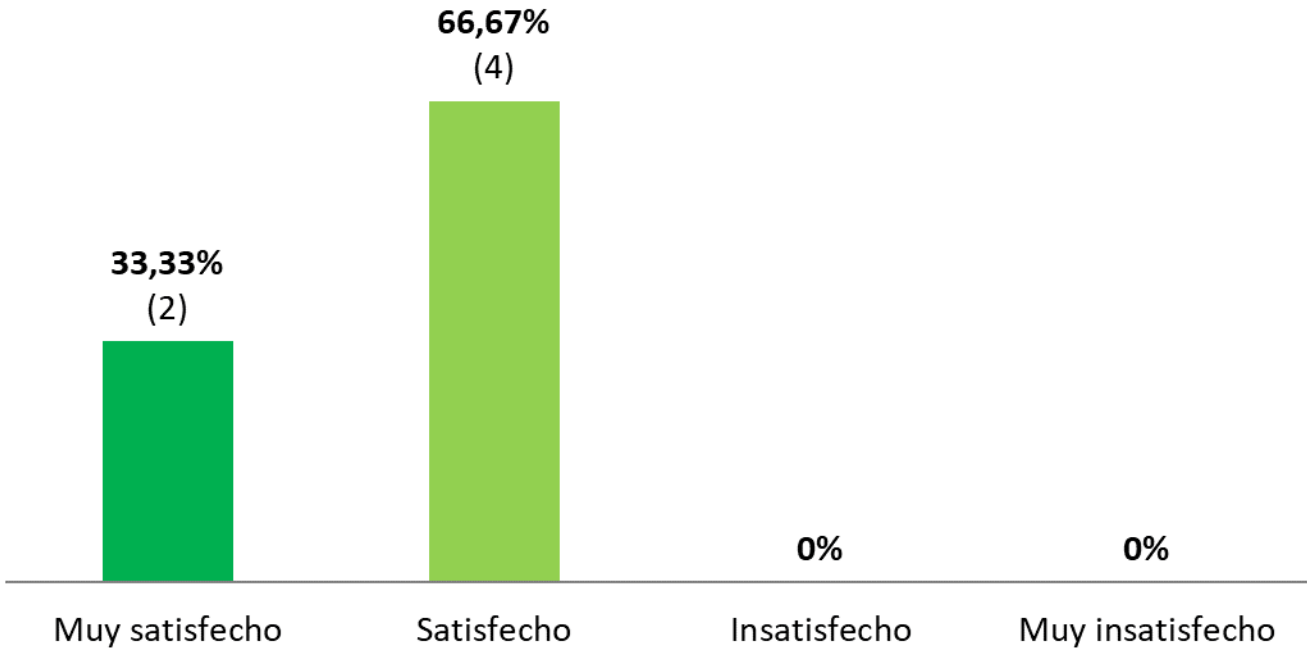
PROMEDIO: 4,40 / 5

PROMEDIO 2016: 4,13 / 5

CCP/PRÓRROGA CCP

INFORMACIÓN PARA SUBSANAR

En su caso, indique su nivel de satisfacción respecto a la información recibida por parte de la OEPM para subsanar defectos detectados en el examen de las condiciones requeridas para la resolución de su CCP/Prórroga CCP.

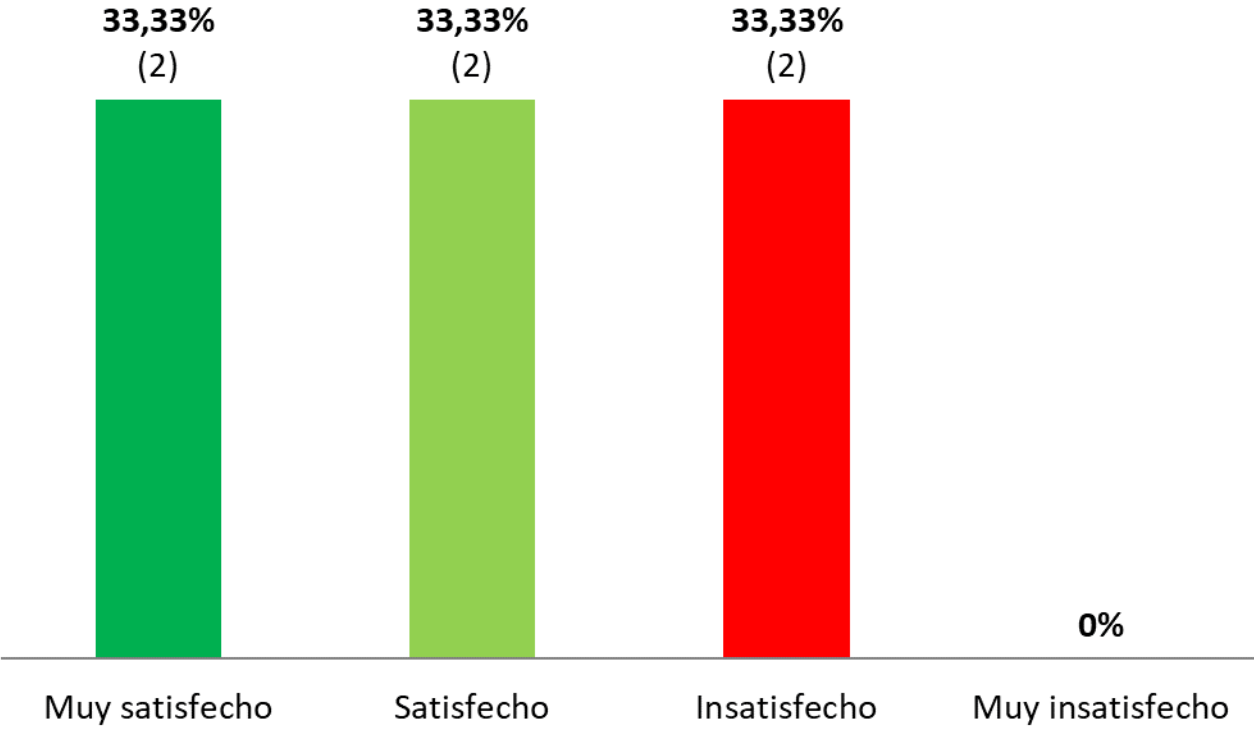


100% Satisfechos

0% Insatisfechos

PLAZO DE CONCESIÓN

Indique su nivel de satisfacción con el plazo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución de CCP/Prórroga CCP.

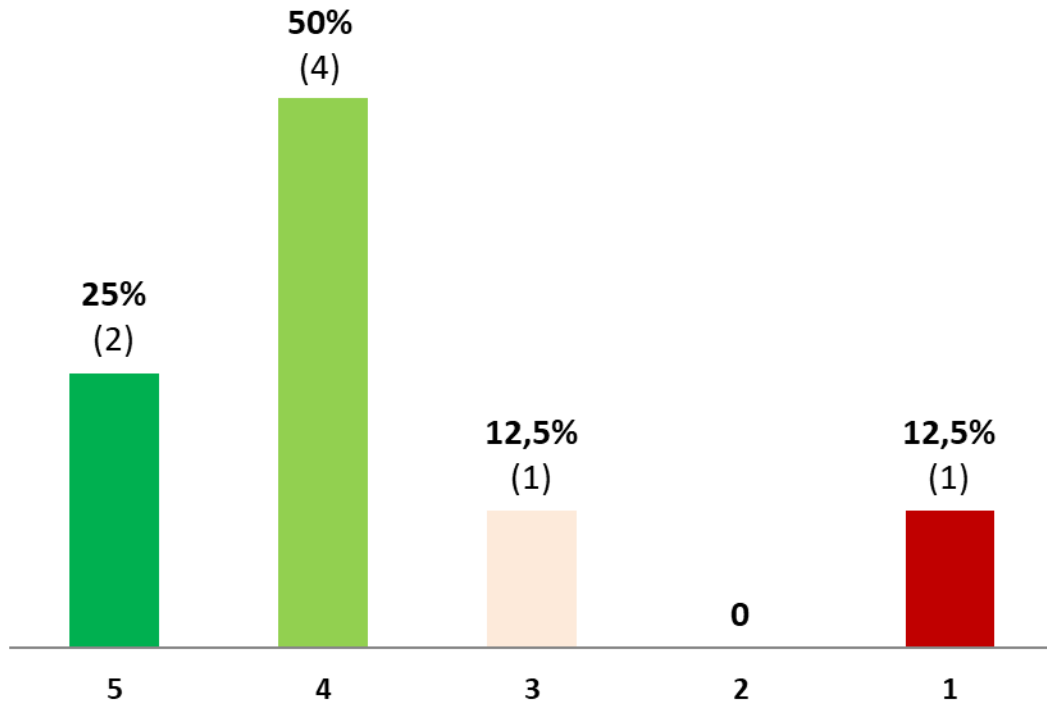


67% Satisfechos

33% Insatisfechos

SATISFACCIÓN GLOBAL

Indique su nivel de satisfacción global con la tramitación de solicitudes de CCP/Prórroga CCP. (La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable)

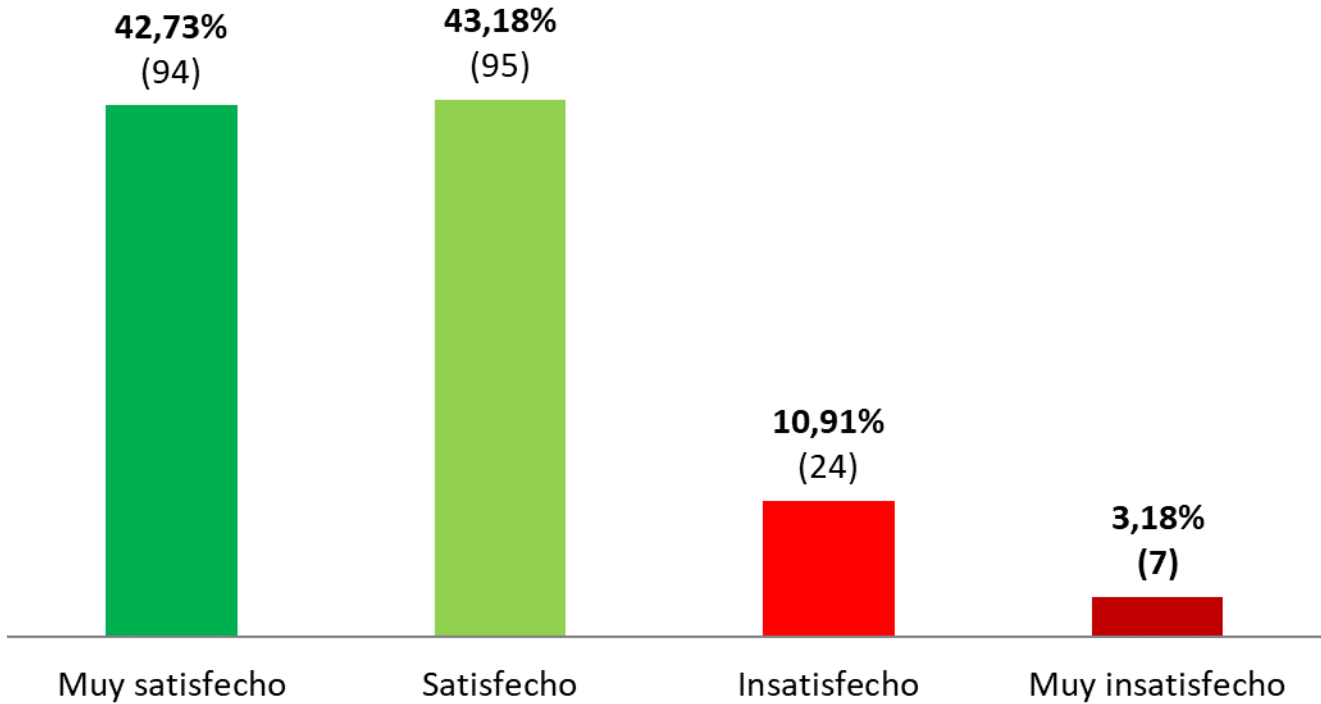


PROMEDIO: 3,75/ 5

ATENCIÓN RECIBIDA

ACCESIBILIDAD AL PERSONAL

Por favor, indique su satisfacción con la accesibilidad al personal encargado de la tramitación de sus expedientes:



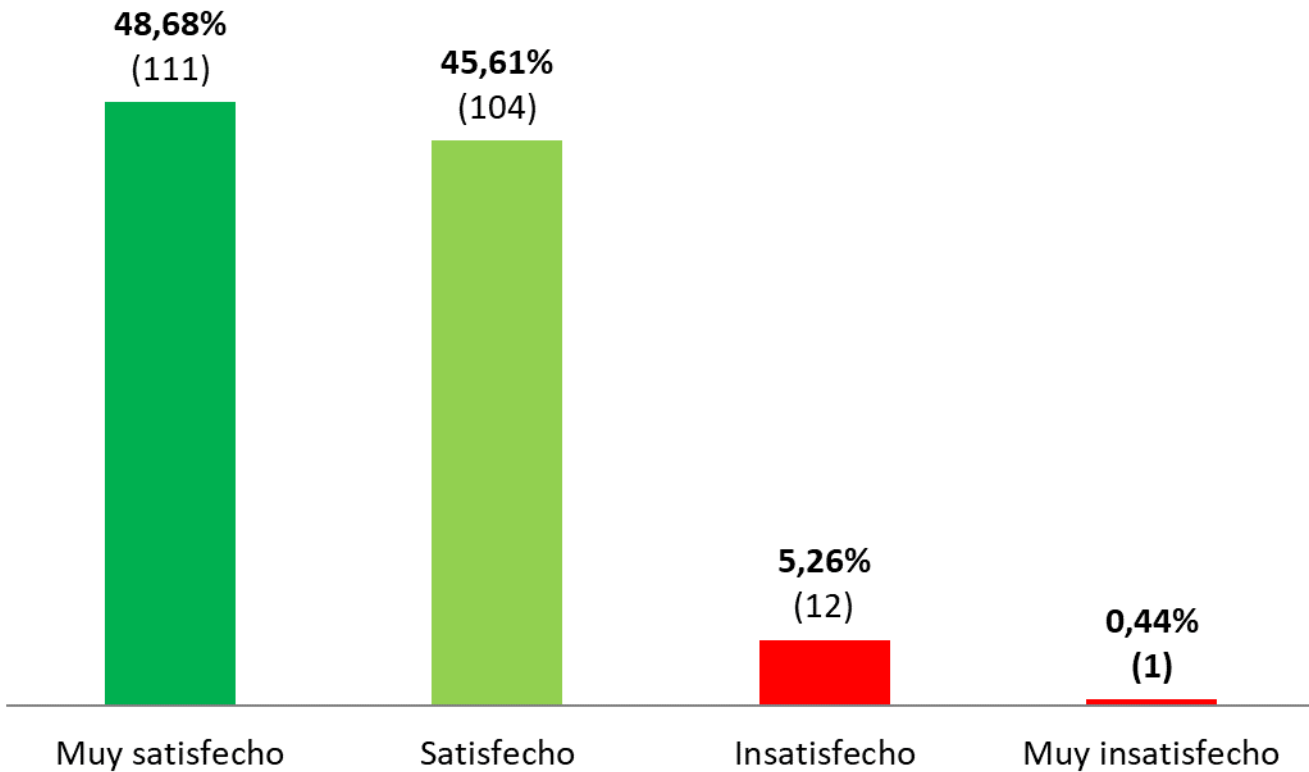
86% Satisfechos

14% Insatisfechos

ATENCIÓN RECIBIDA

SATISFACCIÓN ATENCIÓN

Por favor, indique su satisfacción con la atención recibida por parte del personal de la OEPM:



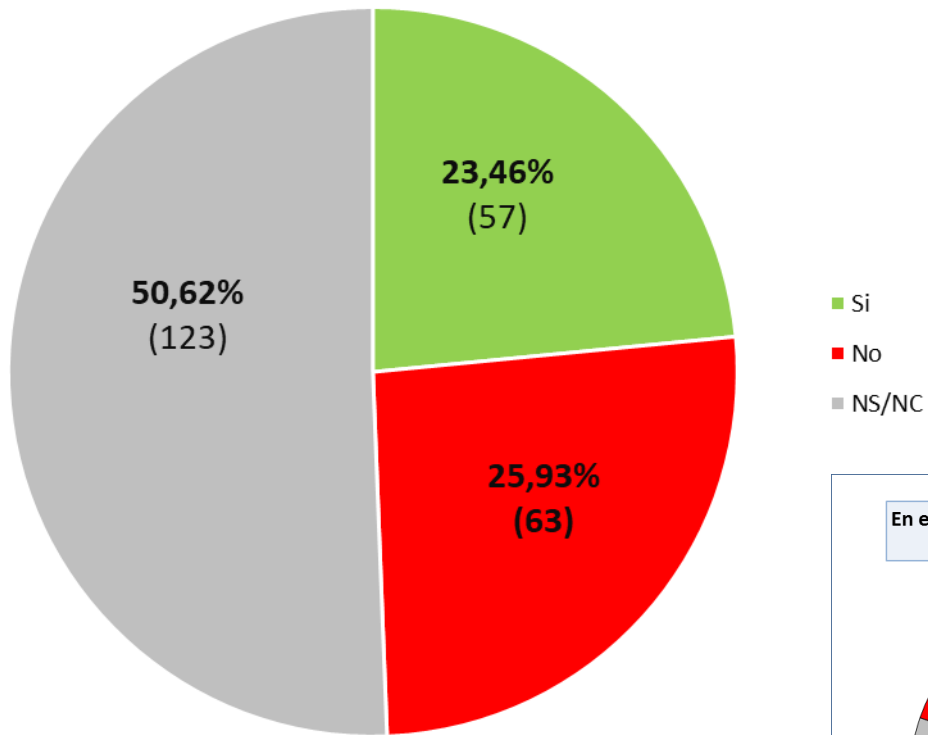
94% Satisfechos

6% Insatisfechos

ASPECTOS GENERALES

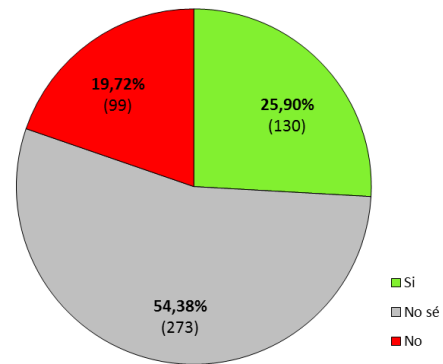
MEJORA ÚLTIMO AÑO

En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



Datos 2016

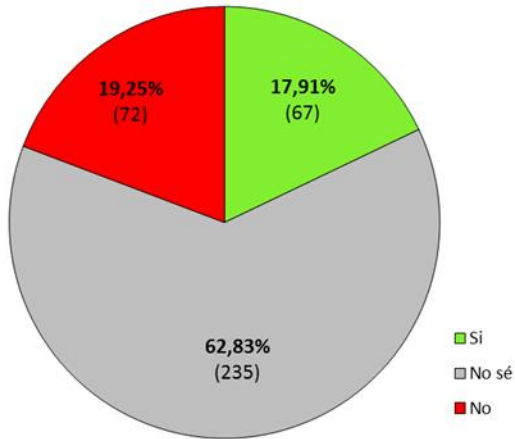
En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



MEJORA ÚLTIMO AÑO

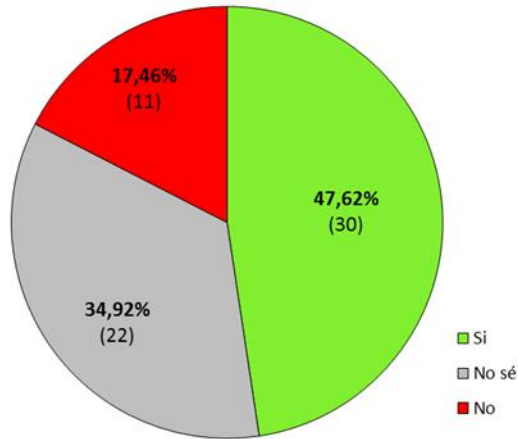
SOLICITANTES

En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



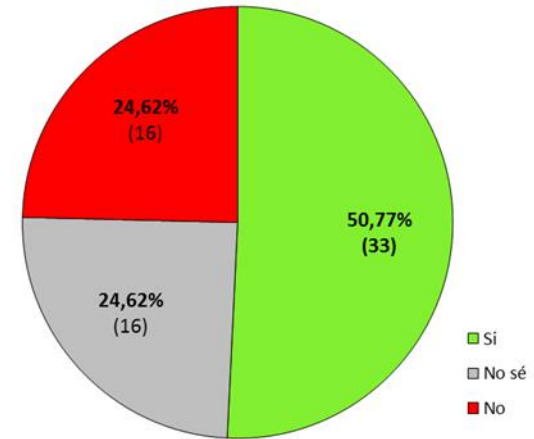
AGENTES

En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



REPRESENTANTES

En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?



SATISFACCIÓN GLOBAL



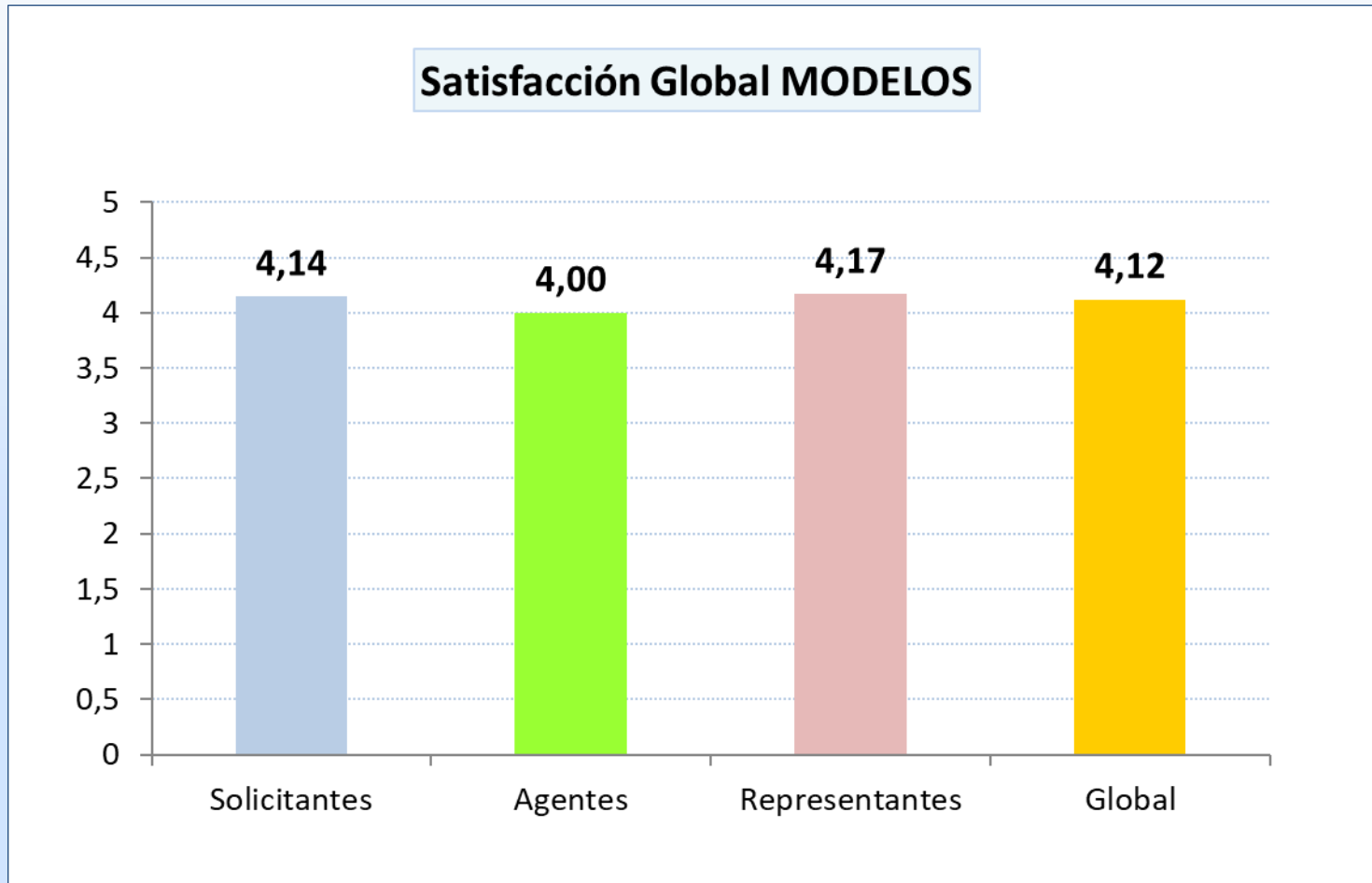
Escala de puntuación del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable

SATISFACCIÓN GLOBAL



Escala de puntuación del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable

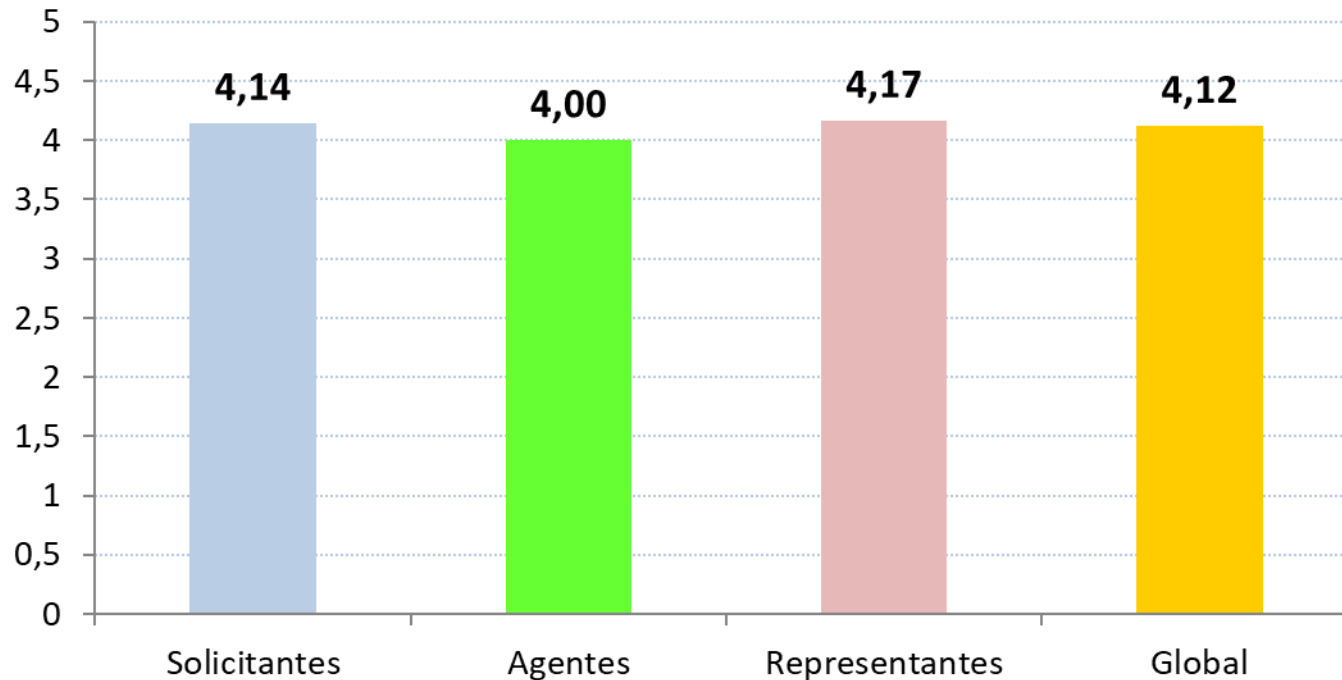
SATISFACCIÓN GLOBAL



Escala de puntuación del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable

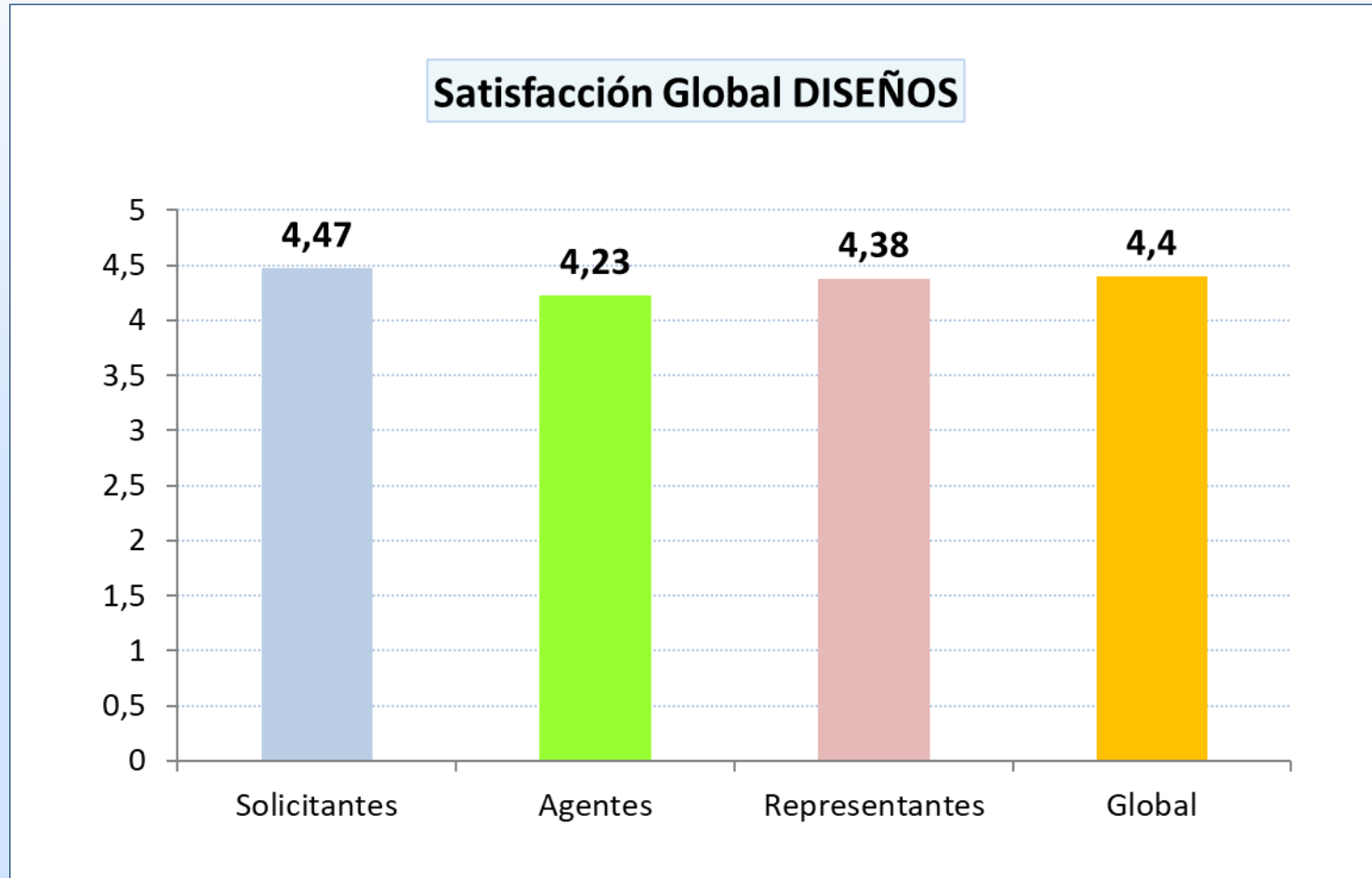
SATISFACCIÓN GLOBAL

Satisfacción Global LICENCIAS/TRANSFERENCIAS



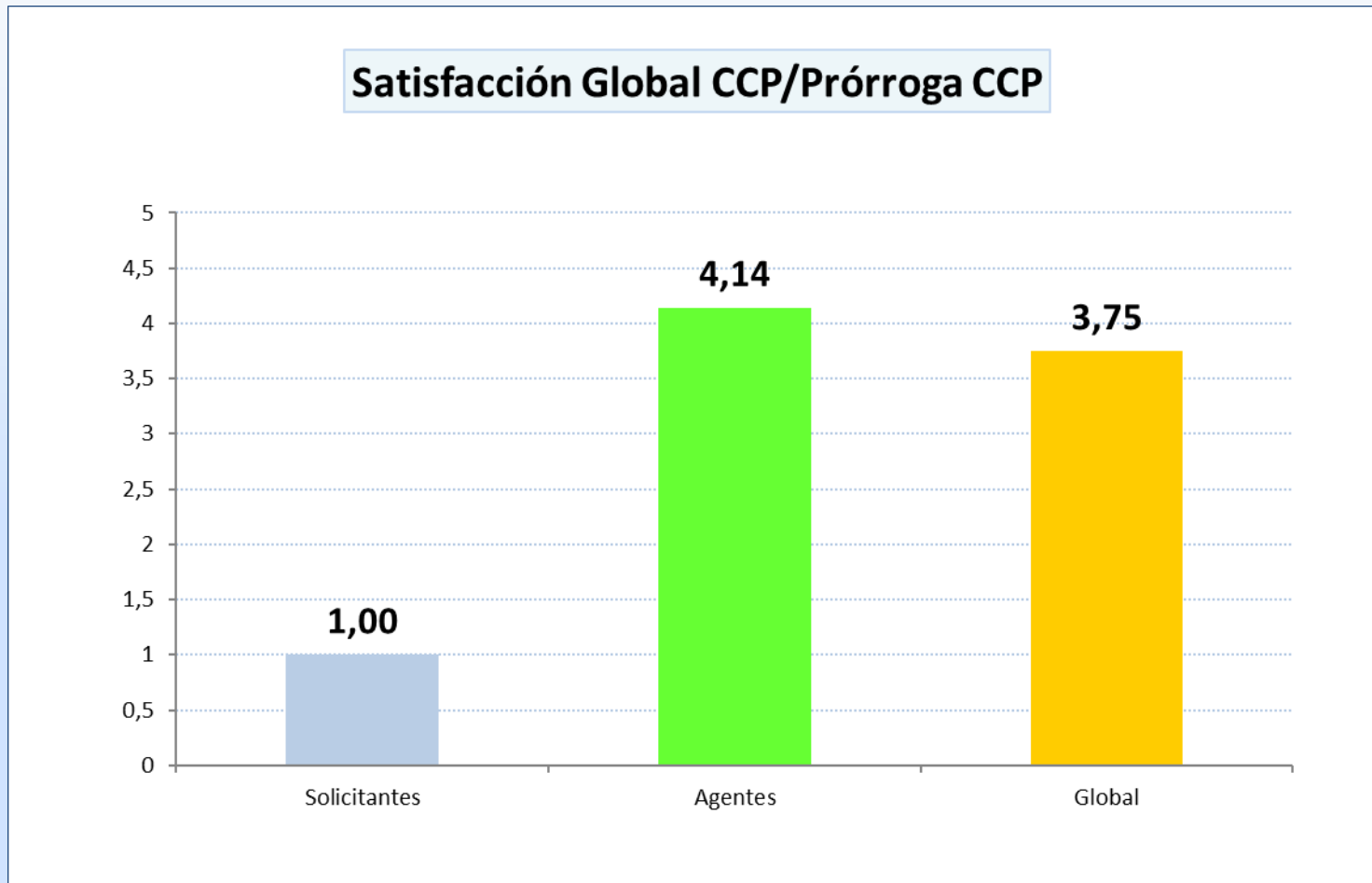
Escala de puntuación del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable

SATISFACCIÓN GLOBAL



Escala de puntuación del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable

SATISFACCIÓN GLOBAL



Escala de puntuación del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable

TABLAS RESUMEN 2019

Modalidad	Usuarios participantes en Encuesta
Patente Nacional / PCT	119
Modelos de Utilidad	147
Licencias / Transferencias	29
Diseños	96
CCP/Prórroga CCP	8

Tipo de Usuario	% participantes en Encuesta
Solicitante (particular o empresa)	70,78%
Agente de Propiedad Industrial	15,23%
Representante	13,99%

TABLAS RESUMEN 2019

Sección del cuestionario	Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
INFORMACIÓN	SATISFACCIÓN GLOBAL	89%	11%
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	SOLICITUD ELECTRÓNICA DE INVENCIONES	86%	14%
	SOLICITUD ELECTRÓNICA DE DISEÑOS	92%	8%
	SISTEMA DE PAGOS	88%	12%
	CONSULTA DE EXPEDIENTES OEPM (CEO)	89%	11%
	BOPI	91%	9%
	SATISFACCIÓN GLOBAL	86%	14%
PCT / PATENTE NACIONAL	ASIGNACIÓN DE CATEGORIAS X,Y,A	89%	11%
	DOCUMENTOS CITADOS	83%	17%
	CLARIDAD DE LA OE/EXAMEN	76%	24%
	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PCT	89%	11%
	CUMPLIMIENTO PLAZOS PATENTE NACIONAL	83%	17%
	SATISFACCIÓN GLOBAL PCT	3,70 / 5	
	SATISFACCION GLOBAL PATENTE NACIONAL	3,84 / 5	
MODELOS DE UTILIDAD	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	93%	7%
	RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES	97%	3%
	PLAZO DE RESOLUCIÓN	88%	12%
	SATISFACCIÓN GLOBAL MODELOS	4,12 / 5	

Sección del cuestionario	Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
LICENCIAS / TRANSFERENCIAS	PLAZO DE RESOLUCIÓN	93%	7%
	SATISFACCIÓN GLOBAL LICENCIAS TRANSFERENCIAS	3,92 / 5	
DISEÑOS	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	99%	1%
	PLAZO DE CONCESIÓN	99%	1%
	RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES	99%	1%
	SATISFACCIÓN GLOBAL DISEÑOS	4,40 / 5	
CCP/PRÓRROGA CCP	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	100%	
	PLAZO DE CONCESIÓN	67%	33%
	SATISFACCIÓN GLOBAL CCP/PRORROGA CCP	3,75 / 5	
ATENCIÓN RECIBIDA	ACCESIBILIDAD AL PERSONAL	86%	14%
	SATISFACCIÓN ATENCIÓN	94%	6%
ASPECTOS GENERALES	MEJORA ÚLTIMO AÑO	24% (SI)	26% (NO)

Grado de Satisfacción Global				
	Solicitantes	Agentes de Propiedad Industrial	Representantes	Todos los usuarios
PATENTE NACIONAL	3,51	3,91	3,95	3,7
PCT	3,77	3,91	3,95	3,84
MODELOS de UTILIDAD	4,14	4,00	4,17	4,12
LICENCIAS / TRANSFERENCIAS	4,67	4,19	4,22	4,14
DISEÑOS	4,47	4,23	4,38	4,4
CCP/ PRÓRROGA CCP	1,00	4,14	ND	3,75

Escala de puntuación del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Fin
del Informe resumen de Resultados

Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM)