



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción

Validación de

Patente Europea

2018

Ficha Encuesta de Validación de Patente Europea 2018

- **Usuarios: Agentes y representantes** con expedientes de validación y protección provisional de Patente europea concedidos y denegados entre el **1 de enero y el 31 de octubre de 2018**.
- **Población: 150 usuarios** (con correos electrónicos distintos)
- **Cuestionarios completados: 45** cuestionarios.
- **Tasa de respuesta: 30%**
- Habiendo obtenido 45 respuestas completas de usuarios podemos asegurar un **margen de error del 10%** con una **confianza del 90%**.

Secciones del Cuestionario

- Información WEB
- Presentación Electrónica
- Consulta en BD
- Pago de Tasas
- Proceso de tramitación:
 - Comunicación de defectos Examen Formal
 - Publicación del folleto
- Plazo de tiempo Validación
- Personal:
 - Accesibilidad
 - Resolución de dudas
 - Trato y cortesía
- Satisfacción General con el proceso
- Sugerencias de mejora Validación de Patente Europea
- Sugerencias de mejora OEPM y otras modalidades

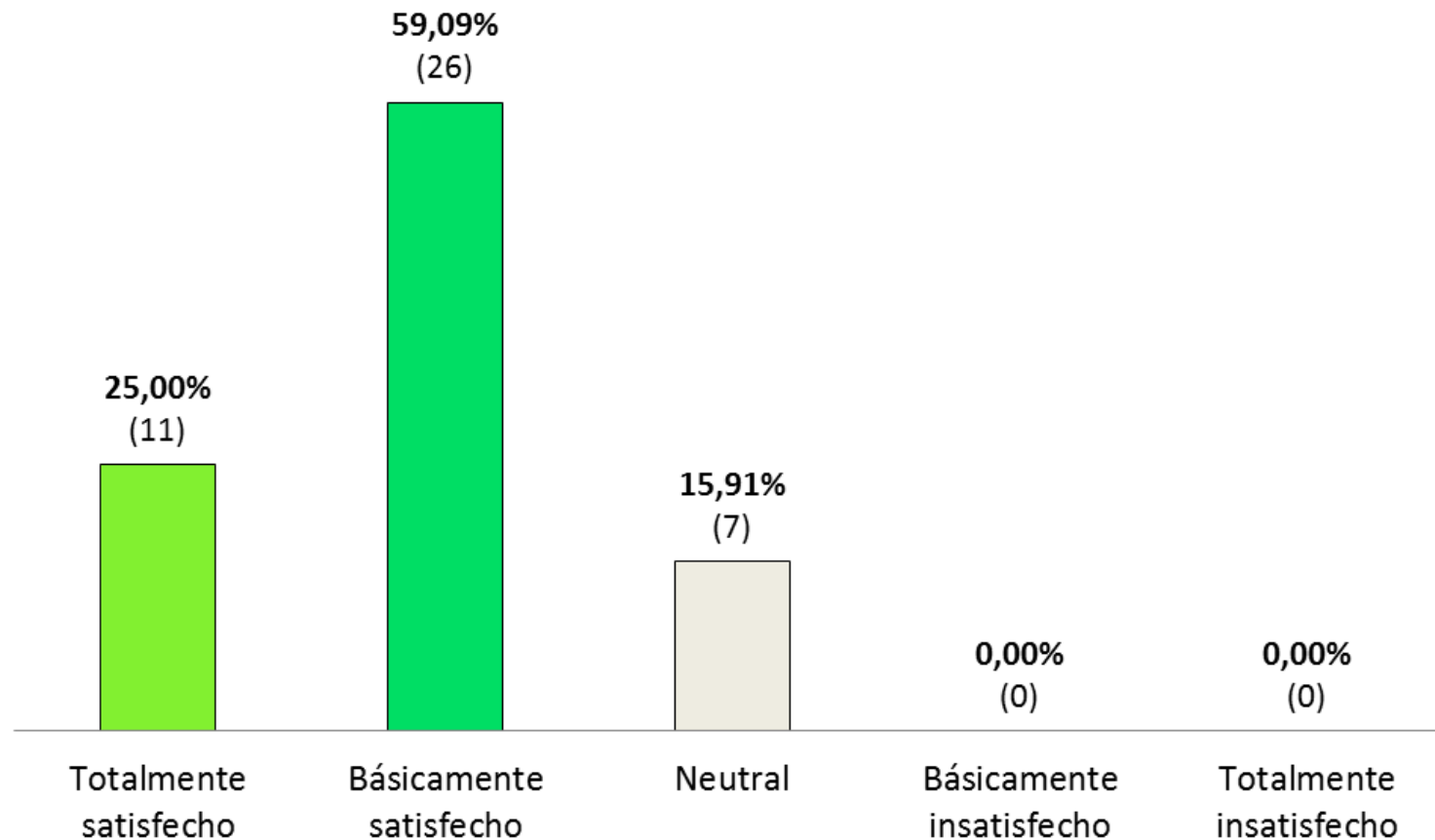
Resultados

Preguntas cerradas del cuestionario

** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "No sé"*



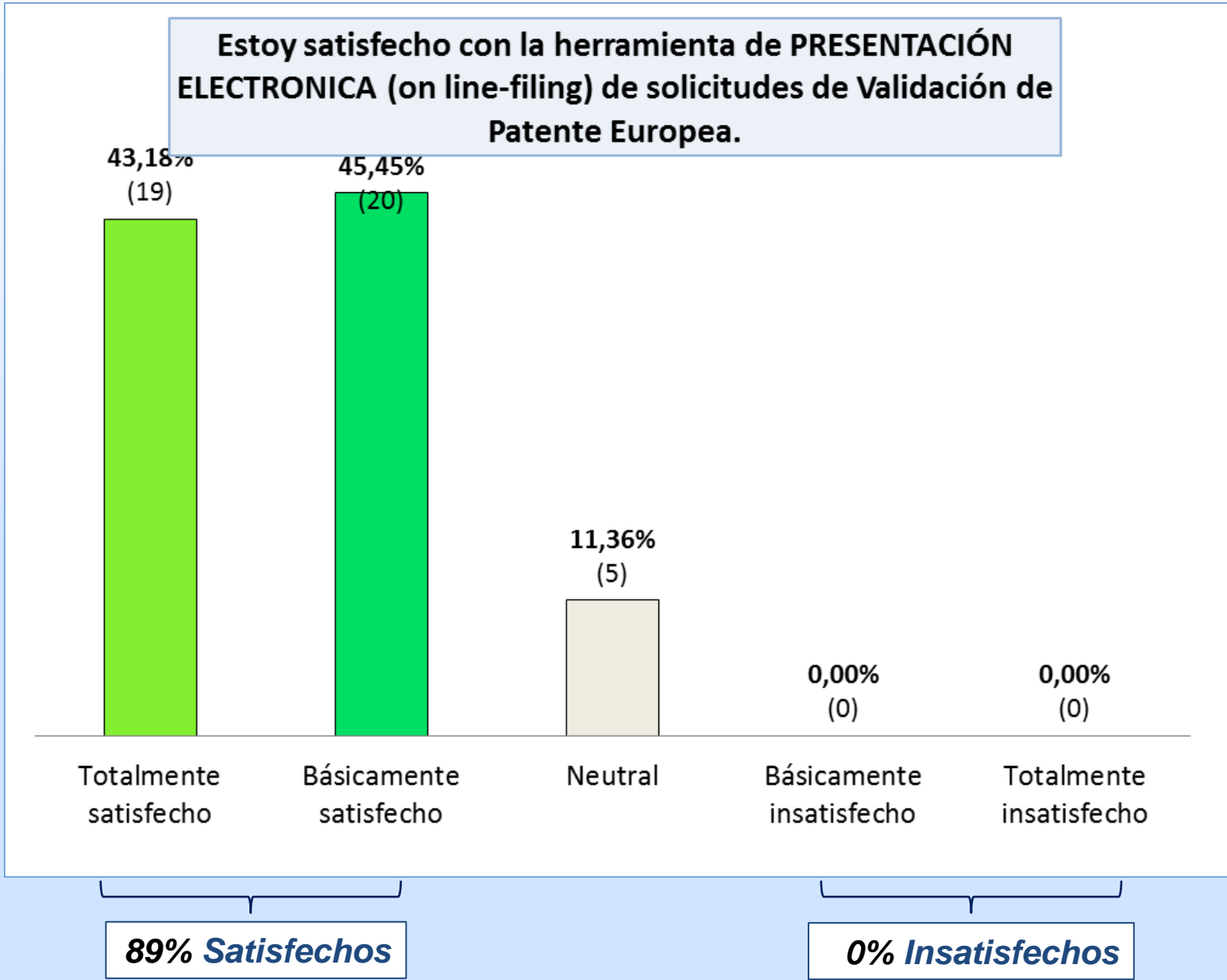
Estoy satisfecho con los CONTENIDOS informativos y de ayuda sobre validación de patente europea en la WEB.



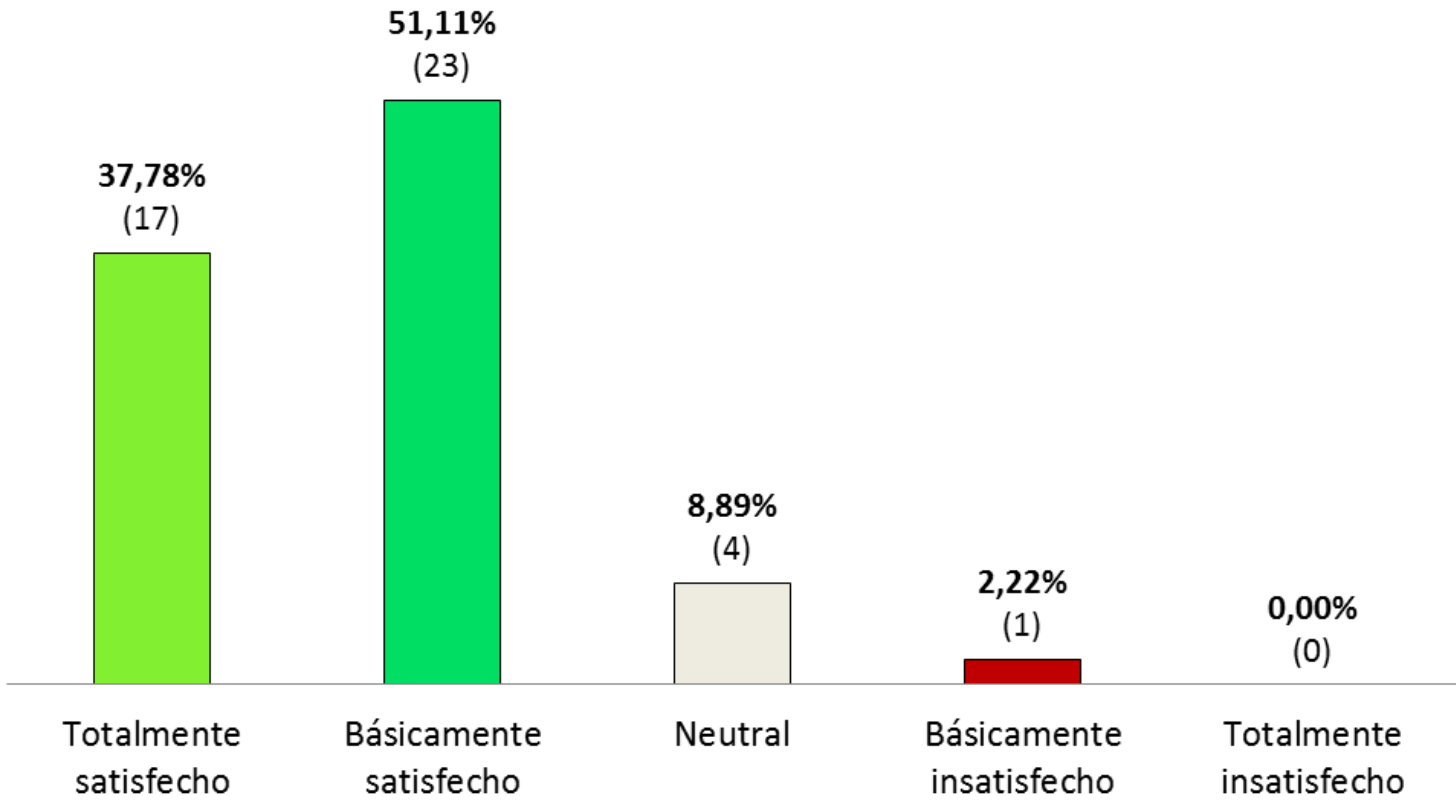
84% Satisfechos

0% Insatisfechos

PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA



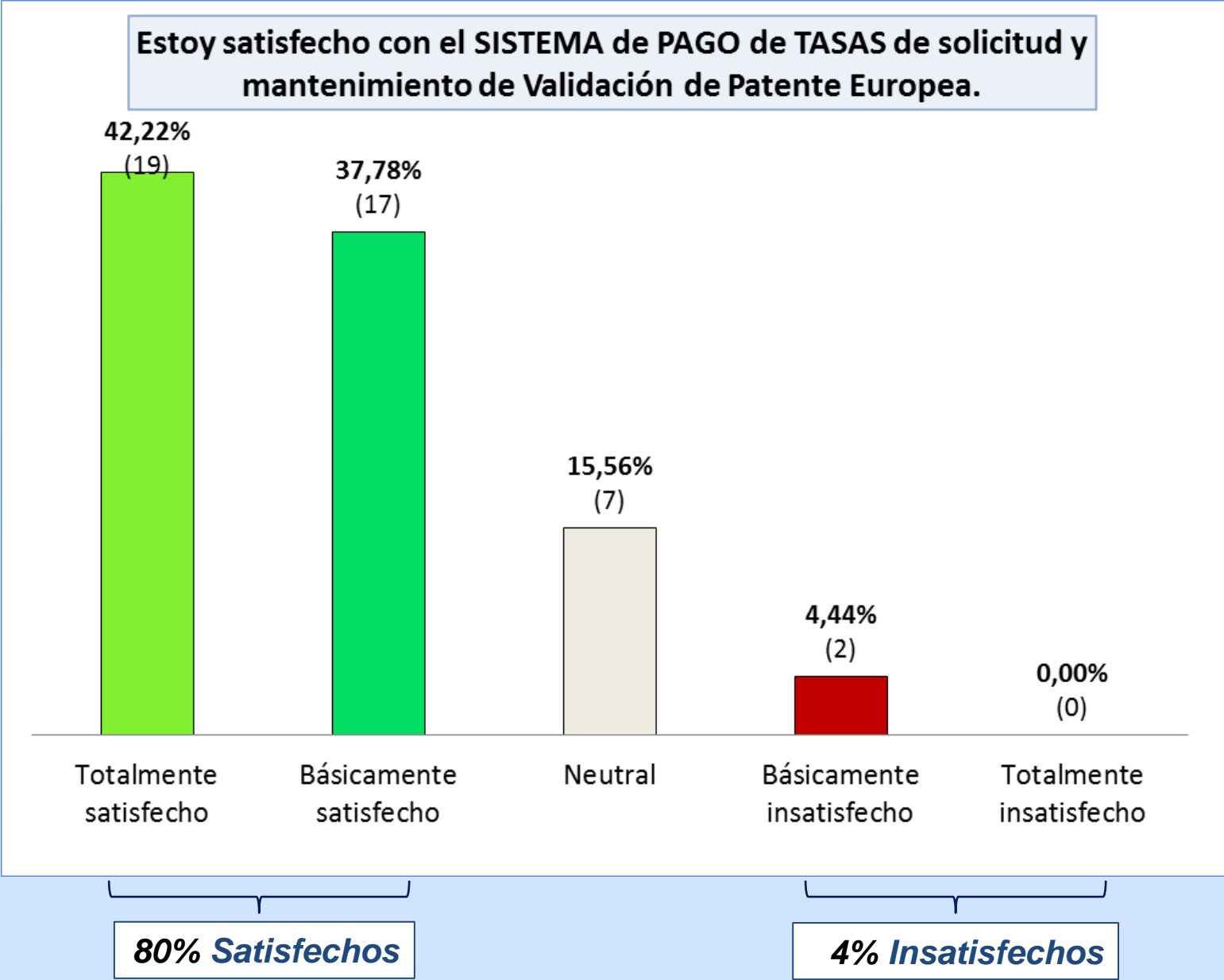
Estoy satisfecho con la CONSULTA en la BASE DE DATOS de Situación de expedientes (C.E.O) en relación con la información de expedientes de validación.



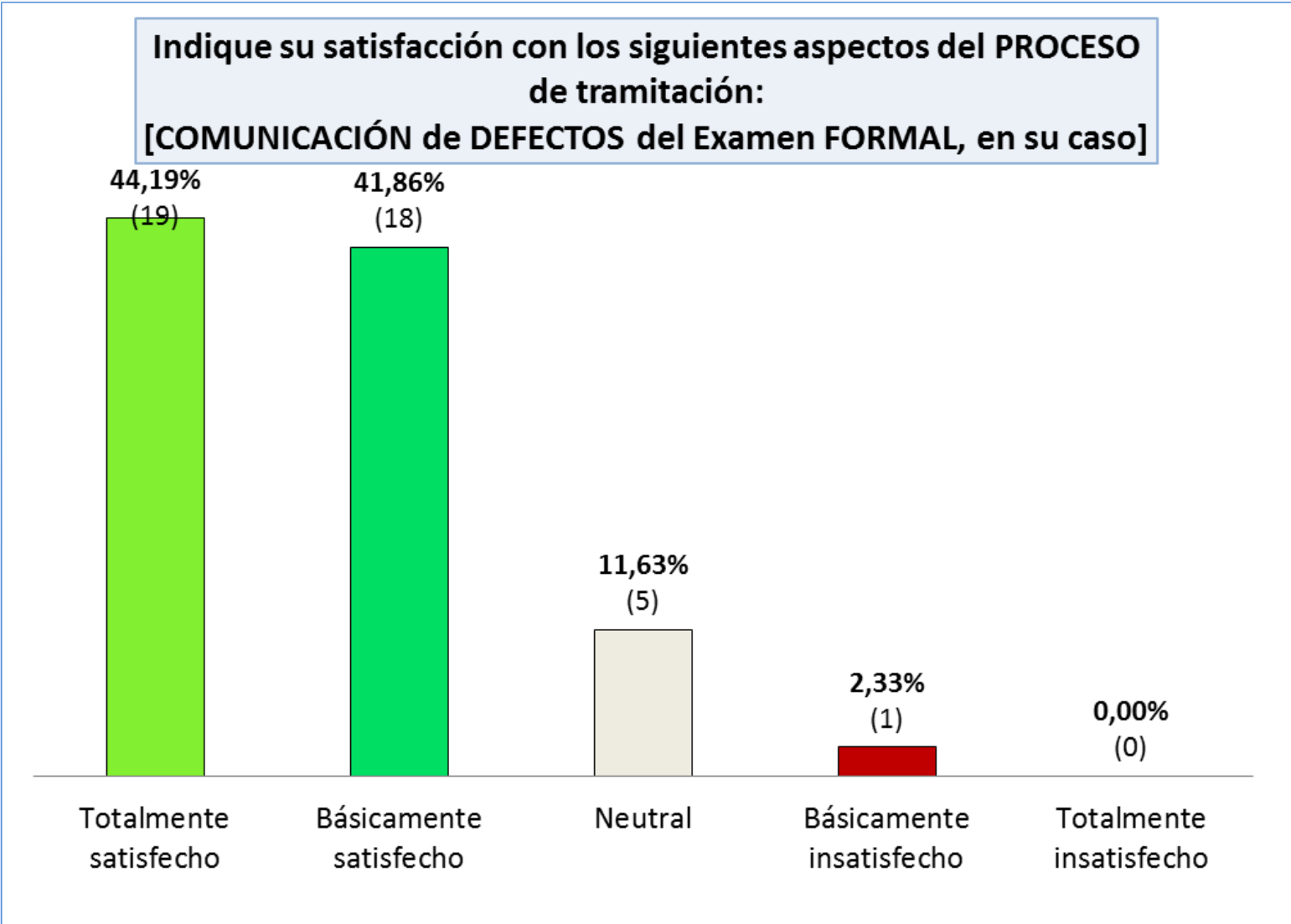
89% Satisfechos

2% Insatisfechos

PAGO DE TASAS



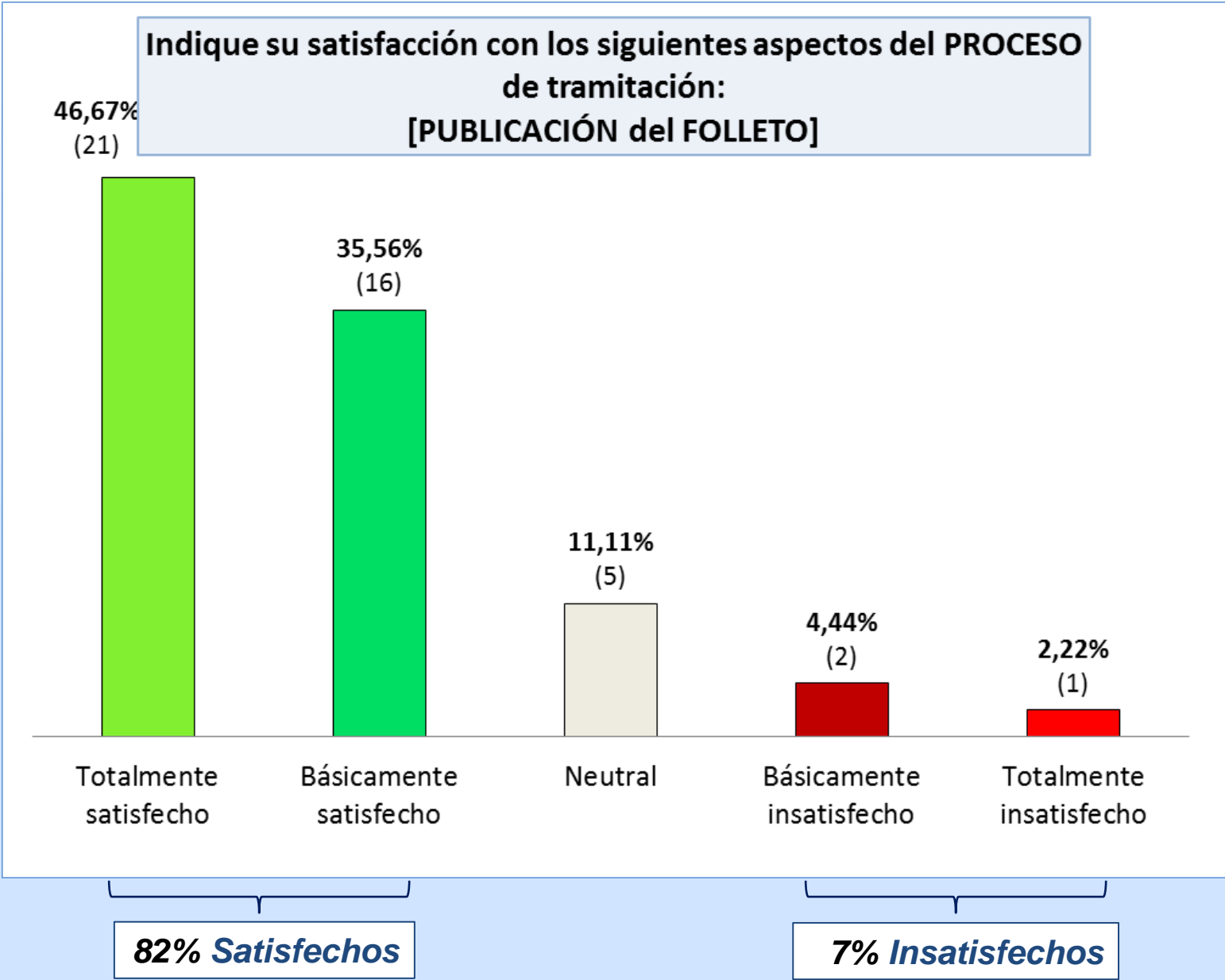
COMUNICACIÓN DE DEFECTOS



86% Satisfechos

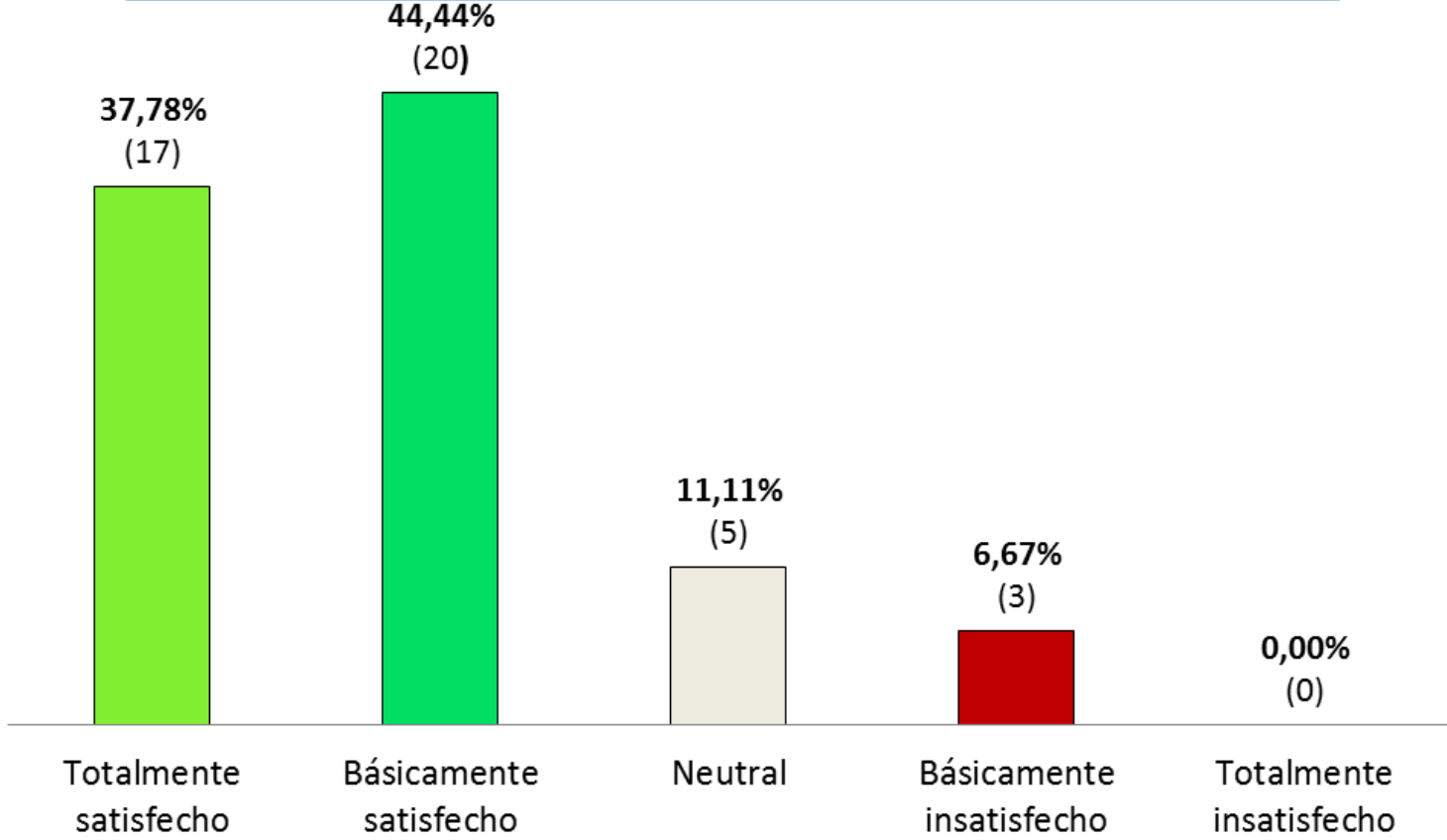
2% Insatisfechos

PUBLICACIÓN DEL FOLLETO



PLAZO DE TIEMPO

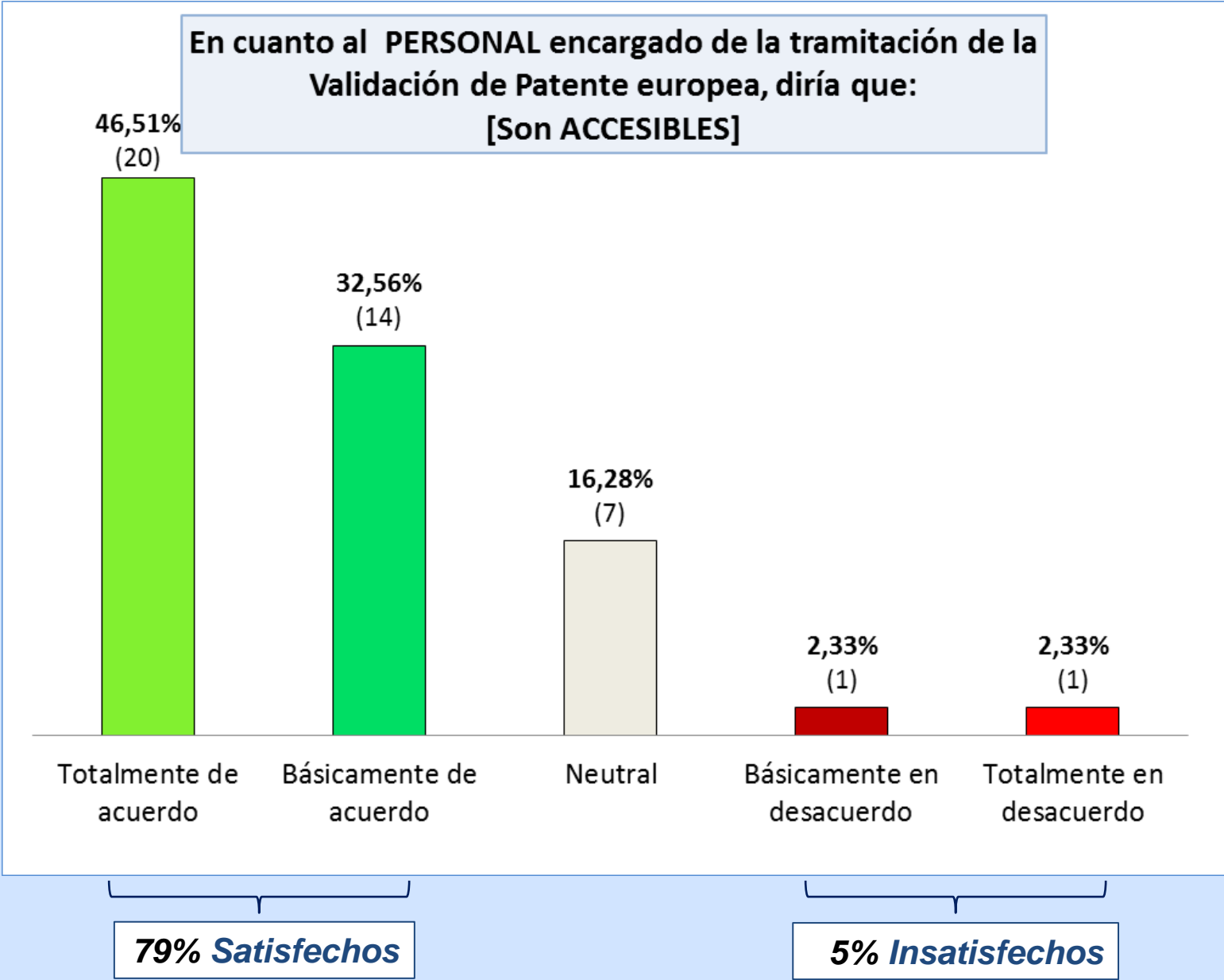
Estoy satisfecho con el PLAZO DE TIEMPO empleado por la OEPM desde la solicitud de validación de Patente Europea hasta la publicación de la traducción.



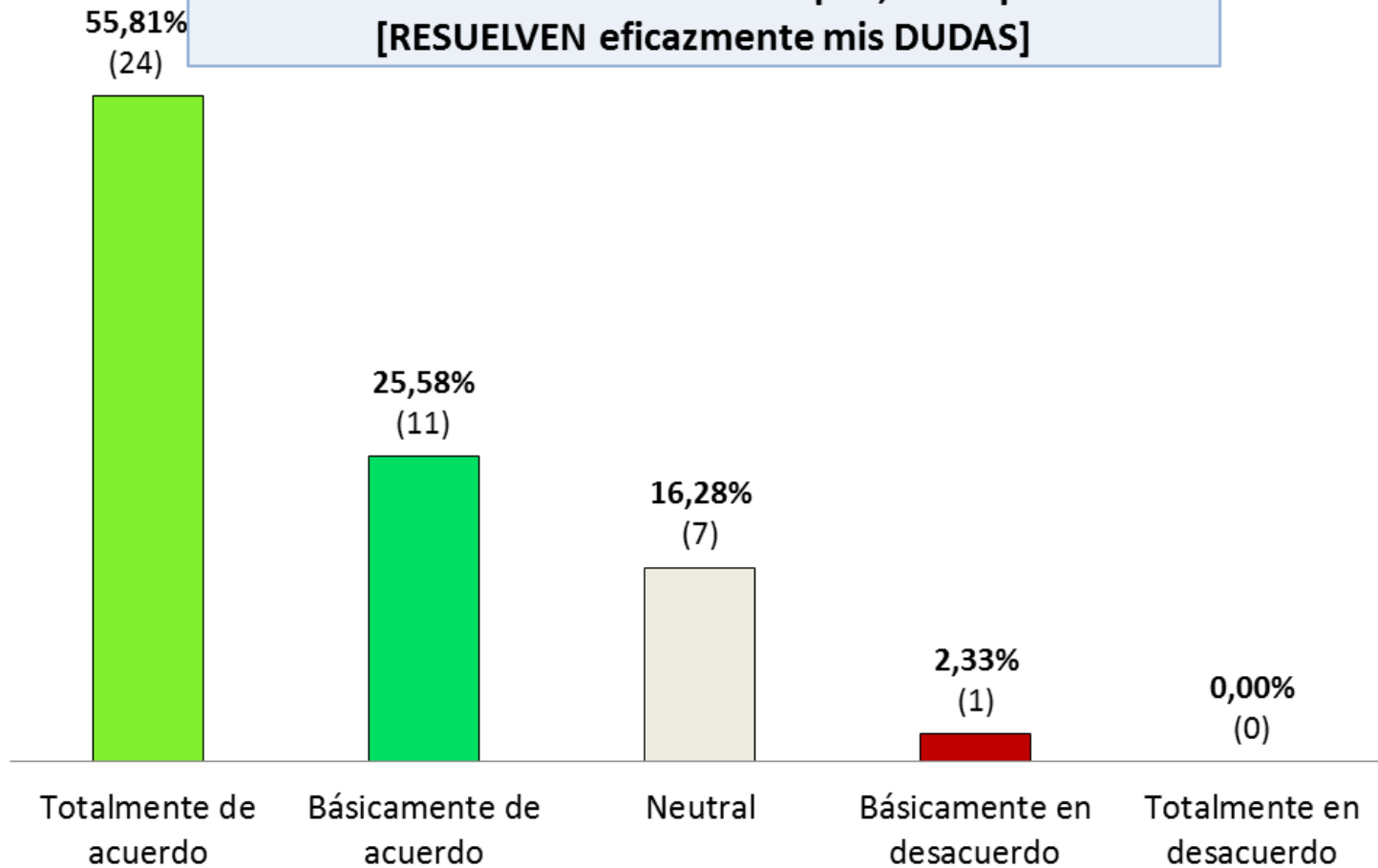
82% Satisfechos

7% Insatisfechos

PERSONAL: ACCESIBILIDAD



En cuanto al PERSONAL encargado de la tramitación de la Validación de Patente europea, diría que:
[RESUELVEN eficazmente mis DUDAS]

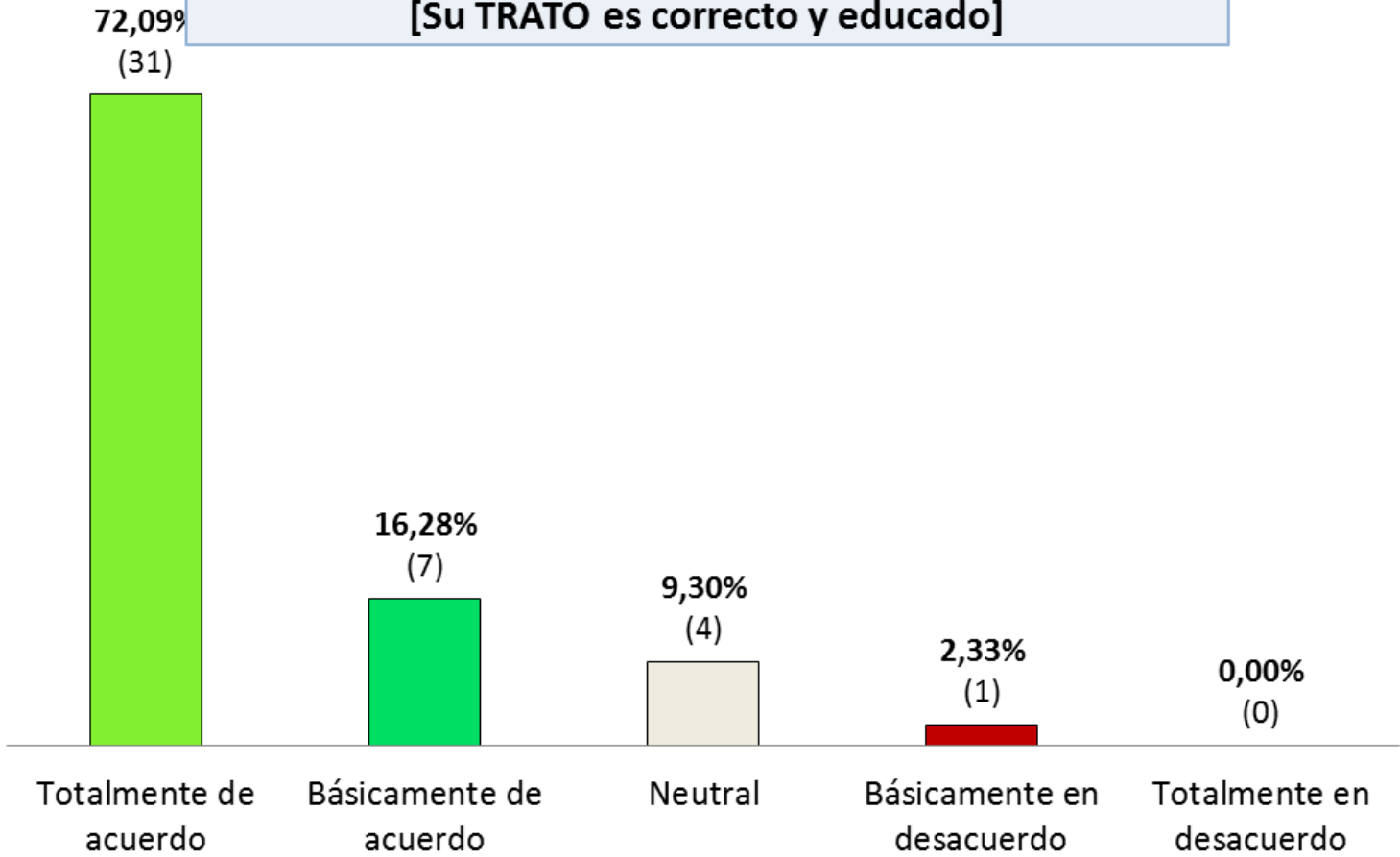


81% Satisfechos

2% Insatisfechos

PERSONAL: TRATO Y CORTESIA

En cuanto al PERSONAL encargado de la tramitación de la Validación de Patente europea, diría que:
[Su TRATO es correcto y educado]

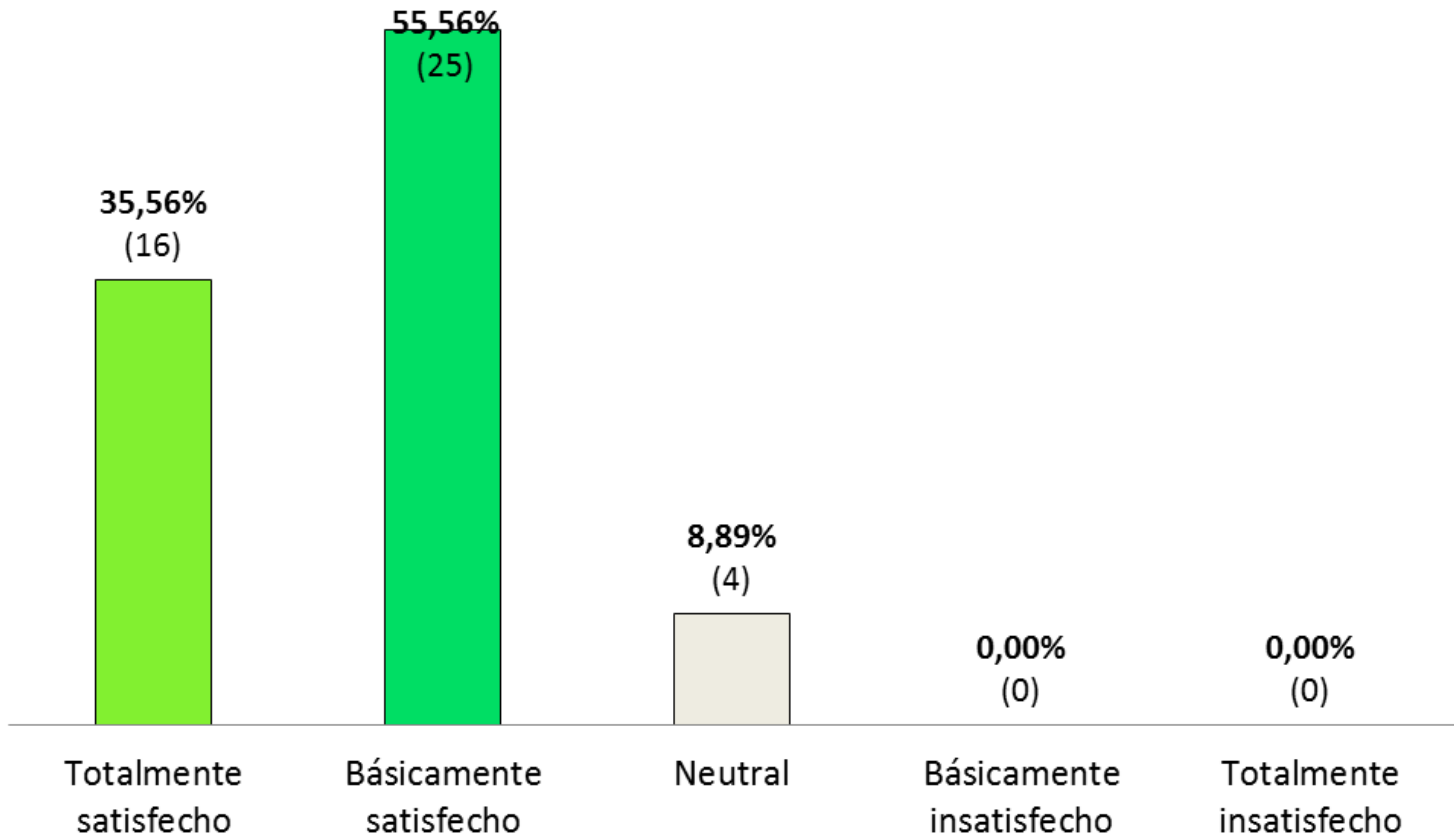


88% Satisfechos

2% Insatisfechos

SATISFACCIÓN GENERAL

Indique su **SATISFACCIÓN GENERAL** con el servicio ofrecido por al **OEPM** en el **PROCESO** completo de validación de una patente europea en España.



91% Satisfechos

0% Insatisfechos

TABLA RESUMEN 2018

Aspecto del Servicio 2018	Satisfechos	Insatisfechos
Información de VPE en WEB	84%	0%
Presentación Electrónica	89%	0%
Consulta en BD C.E.O.	89%	2%
Pago de Tasas	80%	4%
Comunicación de Defectos del Examen Formal	86%	2%
Publicación del Folleto	82%	7%
Plazo de tiempo	82%	7%
Personal: Accesibilidad	79%	5%
Personal: Resolución de dudas	81%	2%
Personal: Trato y cortesía	88%	2%
SATISFACCIÓN GENERAL	91%	0%



Fin

del Informe Resumen de resultados de preguntas cerradas

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