



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

oepm.es



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Validación de Patente Europea

2025



Ficha encuesta Servicio de Validación de Patente Europea

- **Periodo considerado:** 1 de junio de 2024 al 31 de mayo de 2025.
- **Usuarios:** Agentes y representantes con expedientes de validación y protección provisional de patente europea concedidos y denegados.
- **Población:** 149 usuarios (con correos electrónicos distintos).
- **Muestra:** 62 cuestionarios recogidos (tasa de respuesta **41,6%**).
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de la encuesta un **margen de error del 9,5%** con un **nivel de confianza del 95%**.

Secciones del cuestionario

- **HERRAMIENTA DE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA OEPMSEI**
- **PROCESO DE TRAMITACIÓN**
 - **Comunicación de defectos Examen Formal**
 - **Publicación del folleto**
- **TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE SOLICITUD Y PUBLICACIÓN**
- **PERSONAL ENCARGADO DE LA TRAMITACIÓN**
 - **Accesibilidad**
 - **Resolución de dudas**
 - **Trato y cortesía**
- **SISTEMA DE PAGO DE TASAS**
- **INFORMACIÓN SOBRE EXPEDIENTES EN CEO/MIO**
- **CONTENIDO INFORMATIVO Y DE AYUDA DE LA WEB**
- **SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO**
- **SUGERENCIAS DE MEJORA/ OBSERVACIONES**
- **CUADRO RESUMEN**



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

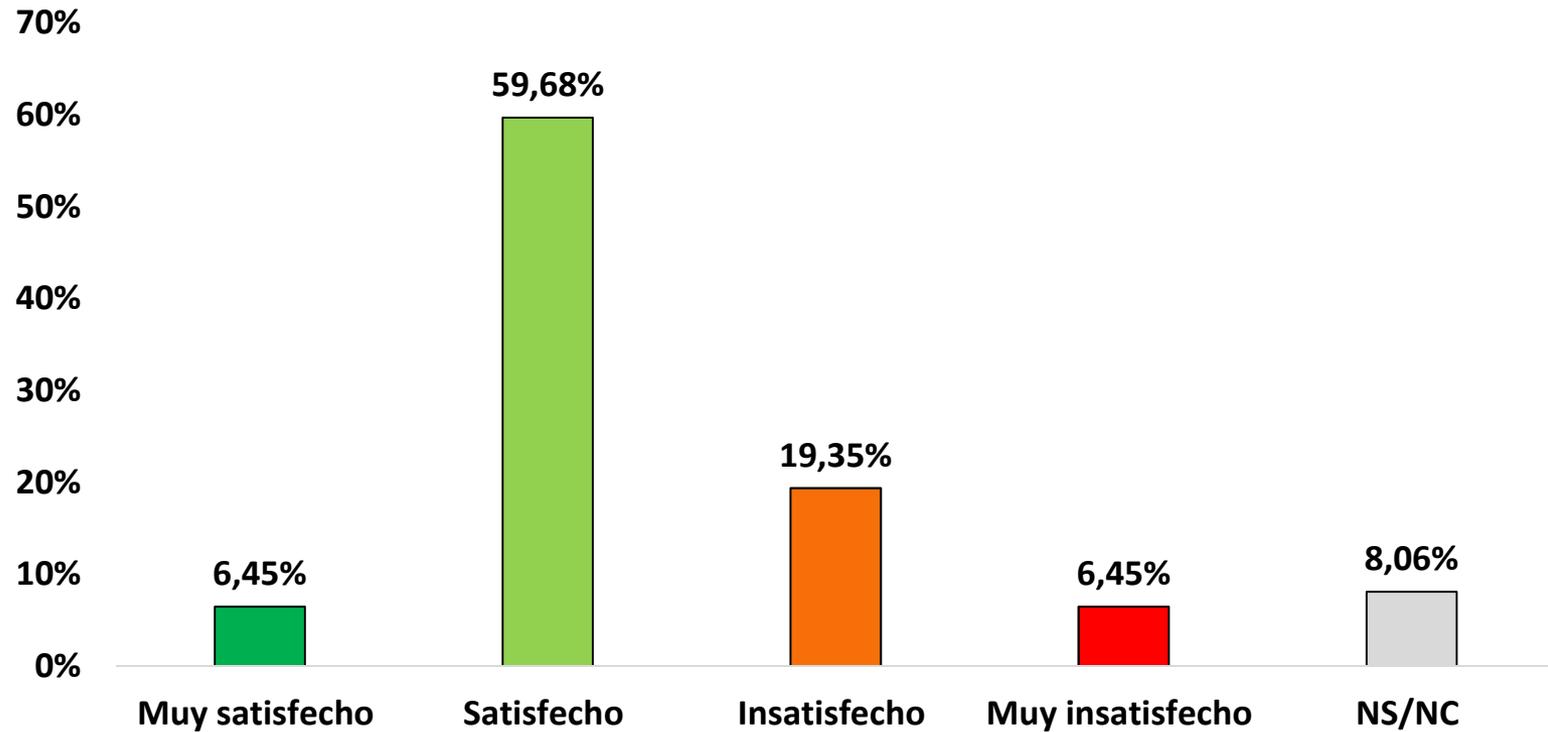
oepm.es



Resultados

INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

Respecto a la herramienta de PRESENTACIÓN electrónica OEPMSEI de solicitudes de VPE estoy:



66% Satisfechos

26% Insatisfechos



Causas de insatisfacción con la herramienta de PRESENTACIÓN electrónica OEPMSEI

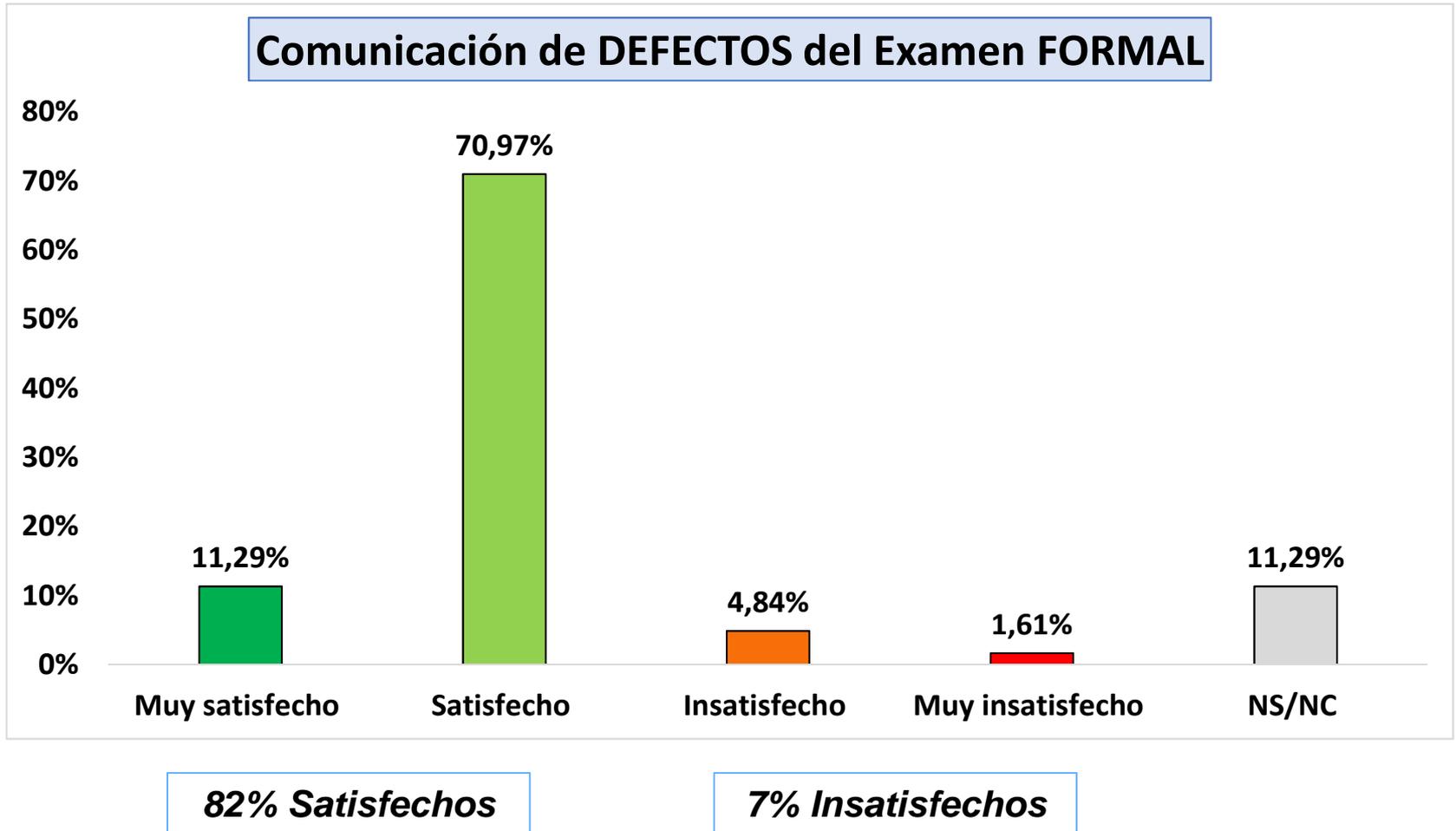
Nº Respuestas	Contenido de la Respuesta
6	Problemas con la firma electrónica (en muchas ocasiones sale mensaje de firma fallida). Hay que eliminar la solicitud y volver a cargar.
3	No funciona la mayoría de las veces/ Muchos fallos, se acaba recurriendo a EPOLINE.
2	Problemas al cargar el PDF conteniendo la traducción, aparecen páginas en blanco o con cuadrados en negro/ problemas al adjuntar los documentos.
1	En muchas ocasiones, al iniciar la herramienta aparece un aviso en rojo de error al iniciar sesión, aunque luego funcione correctamente. Por otro lado, hay solicitudes que al ser archivos de bastante peso(muchas páginas o muchas figuras) no permite finalizar la presentación y aparece la notificación de " ENVIO FALLIDO", en cuyo caso se hace necesario presentar esa solicitud a través de "EPO Filing". Preocupación por cuando EPO filing deje de estar operativo.
1	Fallo a la hora de pasar de un estado a otro. Es decir, Listo para firmar-Listo para enviar en cuyo caso es necesario refrescar la página para que se actualice y poder continuar/finalizar el proceso.
1	El trámite de pago de tasas da muchos errores cada mes.
1	Solicitan más datos innecesarios que en la validación con EPO filing (por ejemplo el DNI del solicitante), al cargar documentos pesados da problemas y hay que terminar haciéndolas por EPO filing, al rellenar los datos automáticamente una vez indicado el EP de la patente, algunos datos están incompletos y no deja seguir ni modificarlos manualmente, hay que crear un nuevo borrador y meter los datos manualmente.

Causas de insatisfacción con la herramienta de PRESENTACIÓN electrónica OEPMSEI

Nº respuestas	Contenido de la Respuesta
1	Esta herramienta no permite guardar plantillas por lo que hay que estar introduciendo la información en todas las validaciones que se presenten lo que supone una pérdida de tiempo.
1	La aplicación da error habitualmente, y el soporte funcional no ofrece soluciones A día de hoy la aplicación OEPMsei no funciona lo suficientemente bien como para cambiarse completamente a ella y presentar todas las solicitudes de validación por esa vía. Las solicitudes con titulares particulares (personas físicas) no se pueden presentar por OEPMsei o no se puede indicar su dirección, hay que poner la del representante, por lo que el formulario de solicitud es incompleto/erróneo.
1	El programa indica que no está completado el formulario/ quedan campos sin rellenar aunque aparentemente está todo completado. Lo que provoca tener que presentar la solicitud a través de EPOLINE.
1	Siguen habiendo trámites que necesariamente se tienen que hacer a través del Epo Online Filing Client 5.0. Por ejemplo: solicitudes de transferencias, extensión de plazo de validaciones, cambios de domicilio.
1	No tiene agenda de contactos, (sí existía en EOLF,) para poder copiar los datos de los solicitantes, por lo que hace que toda la tarea sea muy manual.

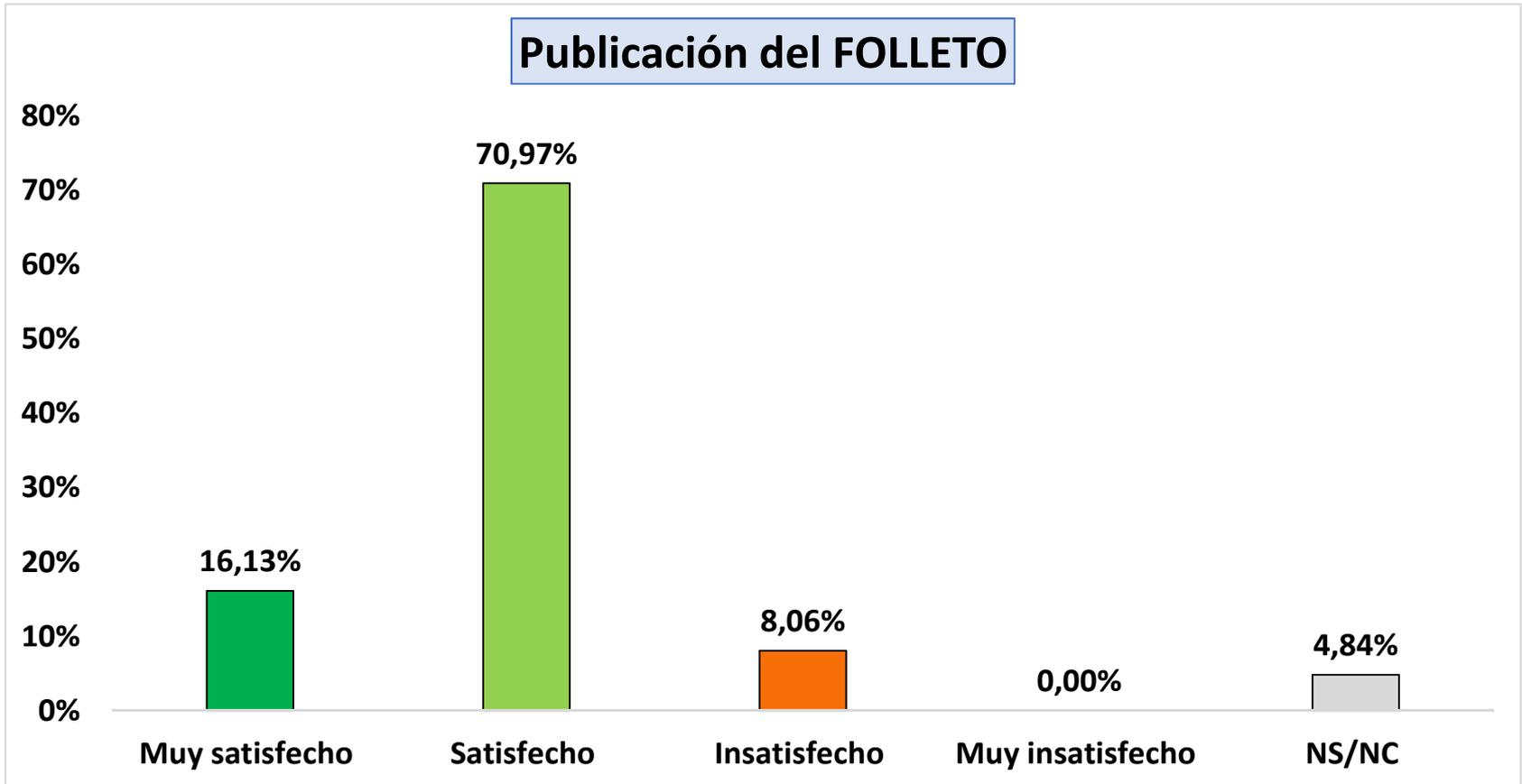
INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

Indique su satisfacción con los siguientes aspectos del PROCESO de TRAMITACIÓN:



INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

Indique su satisfacción con los siguientes aspectos del PROCESO de TRAMITACIÓN:



87% Satisfechos

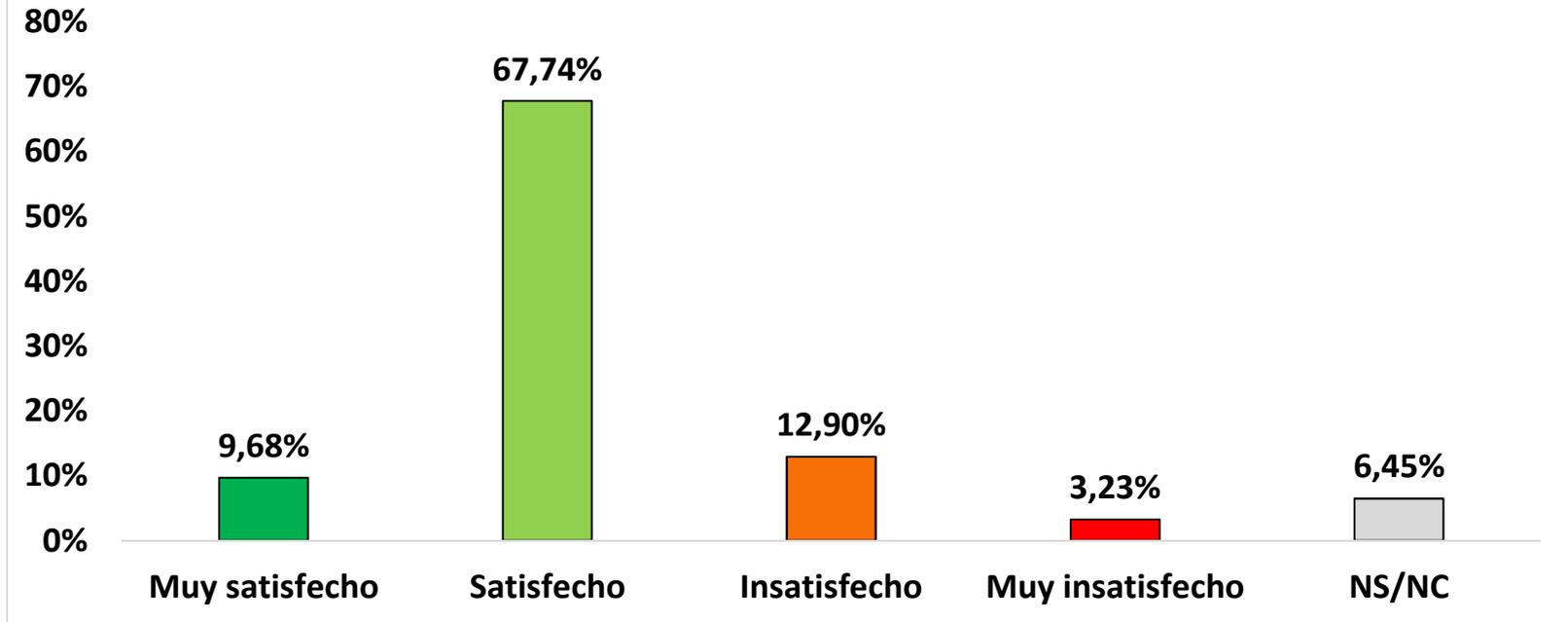
8% Insatisfechos

Causas de insatisfacción con el PROCESO de TRAMITACIÓN

Nº Respuestas	Contenido de la Respuesta
2	Se publican folletos con errores (por ejemplo, en el nombre del titular) o sin incluir correcciones presentadas con anterioridad. Hay que solicitar su rectificación.
1	A veces comunican defectos que no lo son en realidad, por ejemplo, suspenso por figuras ilegibles, resultado ser finalmente una equivocación del personal de la OEPM.
1	Tardanza y retraso
1	Faltan procedimientos...contestar a suspensos

INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

TIEMPO transcurrido desde la solicitud de validación hasta la publicación de la traducción



78% Satisfechos

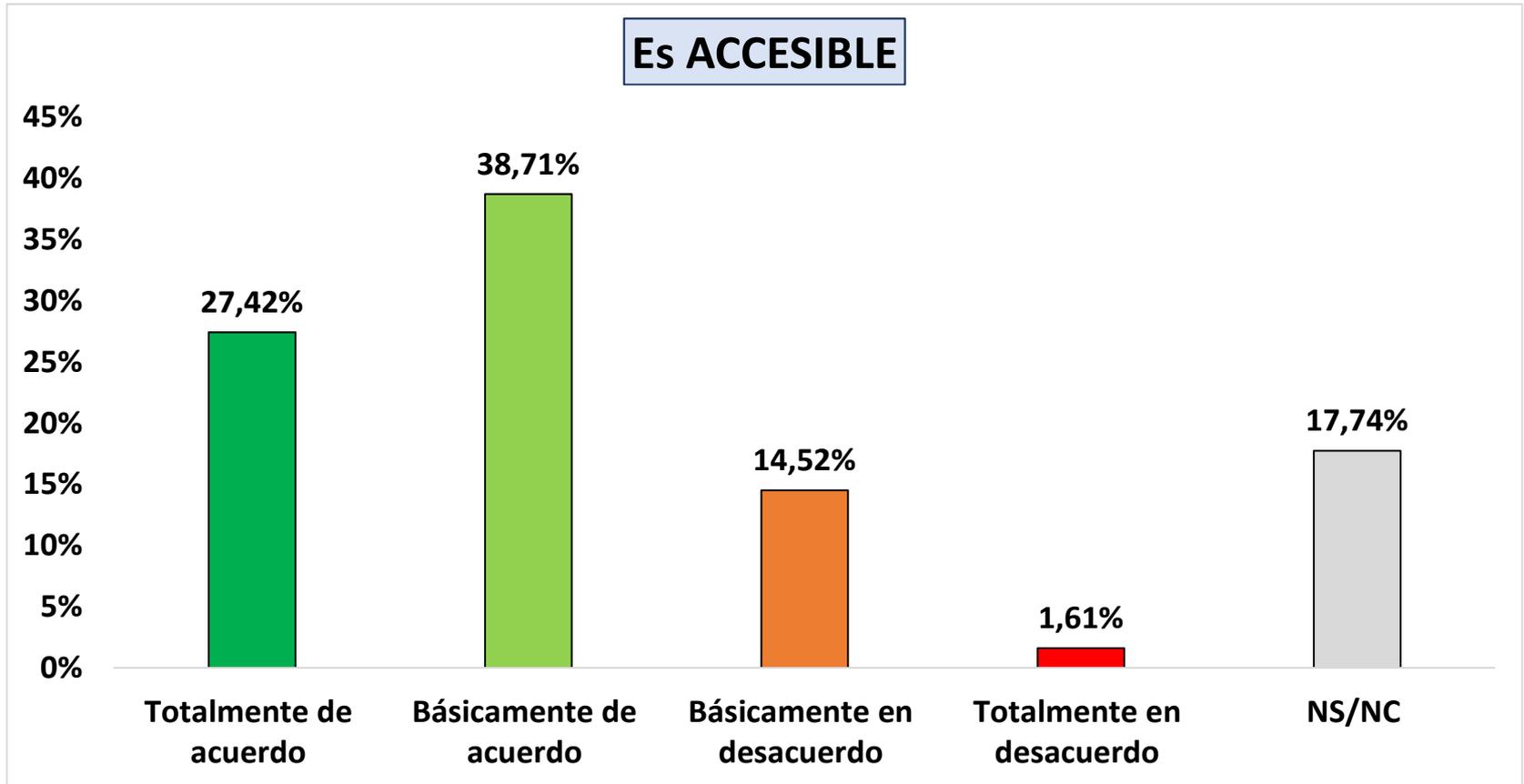
16% Insatisfechos

Causas de insatisfacción con el TIEMPO transcurrido desde la solicitud de validación hasta la publicación de la traducción

Nº Respuestas	Contenido de la Respuesta
9	Tiempo excesivo

INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

En cuanto al PERSONAL encargado de la tramitación diría que:

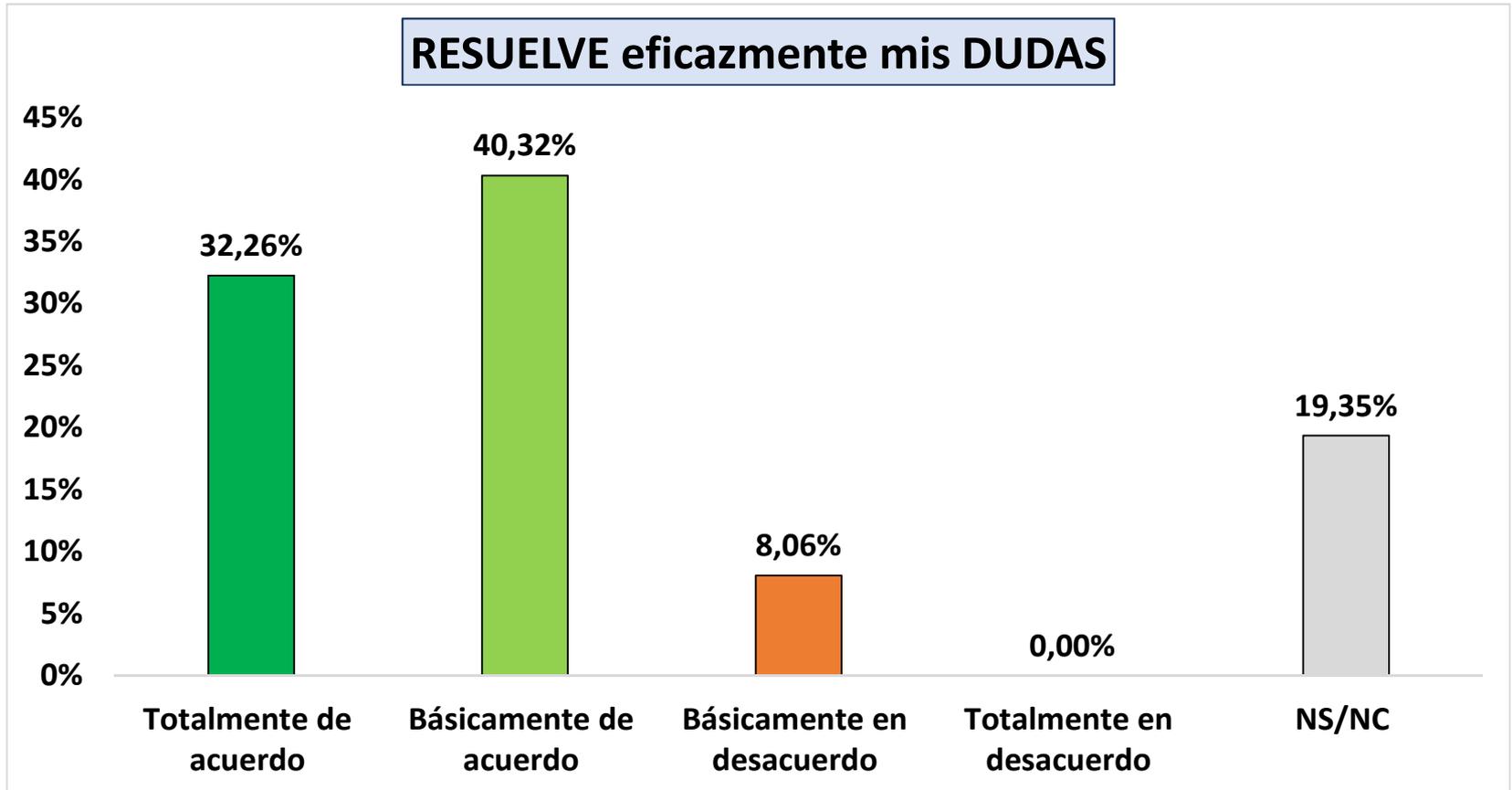


66% Satisfechos

16% Insatisfechos

INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

En cuanto al PERSONAL encargado de la tramitación diría que:

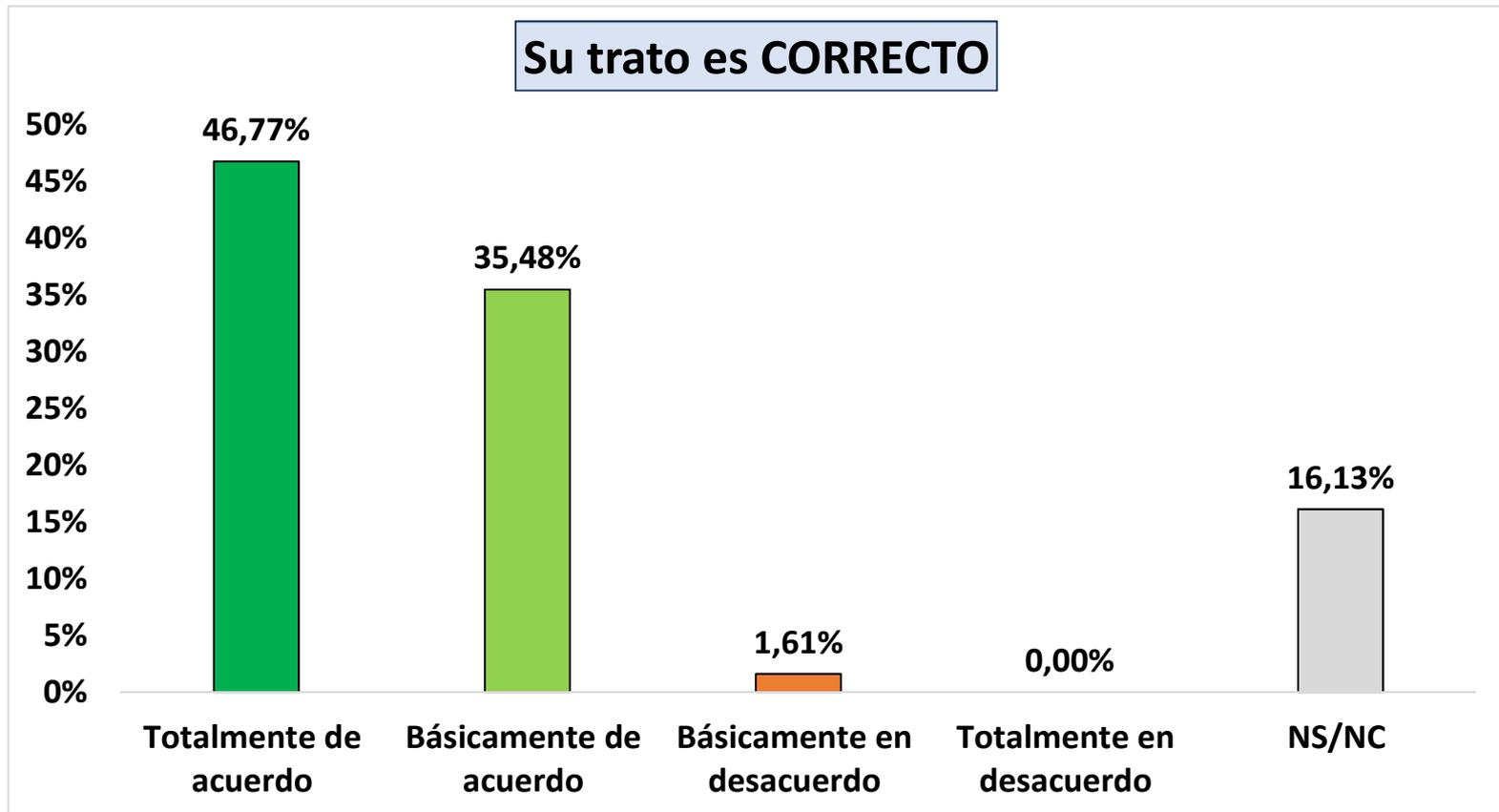


73% Satisfechos

8% Insatisfechos

INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

En cuanto al PERSONAL encargado de la tramitación diría que:



82% Satisfechos

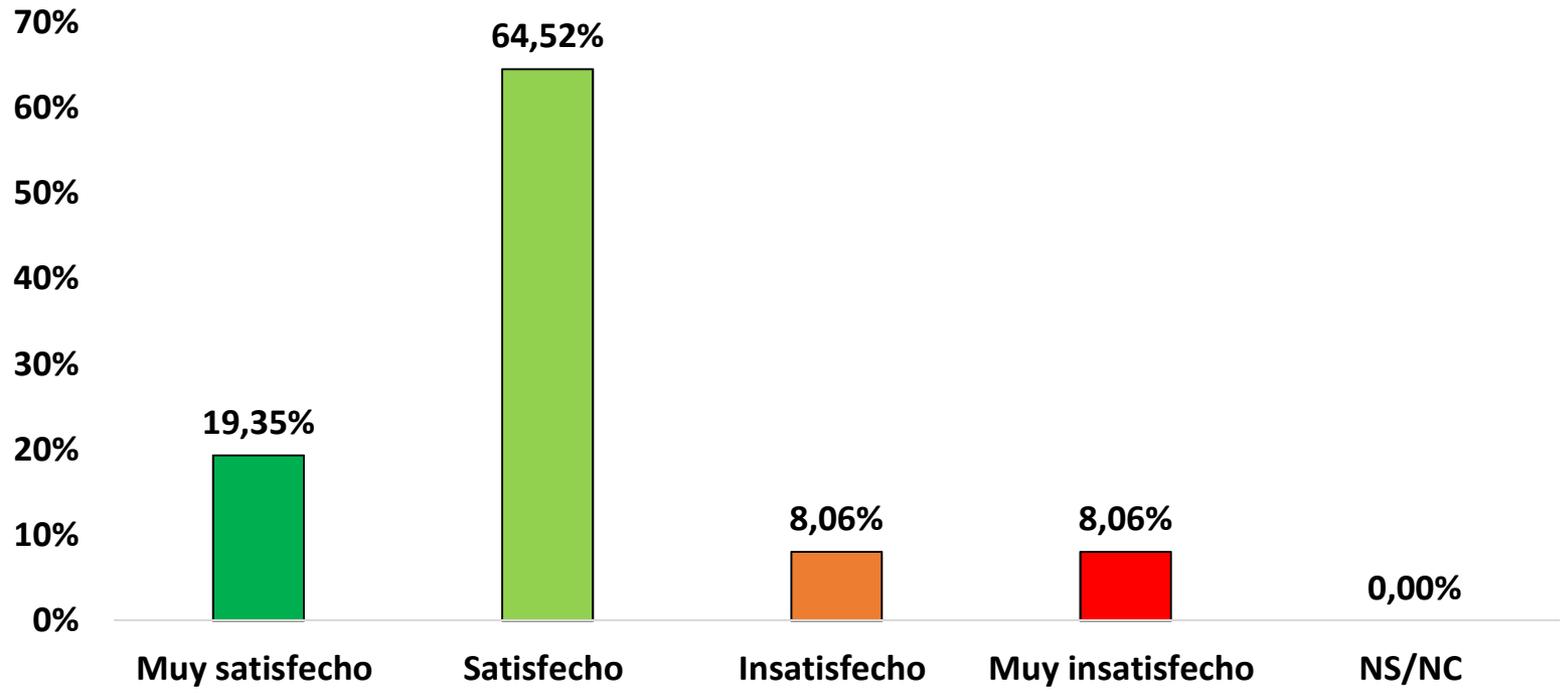
2% Insatisfechos

Causas de insatisfacción con el PERSONAL

Nº Respuestas	Contenido de la Respuesta
4	Tardanza en contestar o indisponibilidad.
1	Soluciones no efectivas, sobre todo en temas informáticos.
1	Las dudas que se trasladan por teléfono en general ya no las atienden, solo en primera línea, y es muy difícil contactar con el/la examinador/a concreto para resolver cualquier duda. Por otra parte, las consultas que se hacen electrónicamente muchas veces no contestan a la casuística que se plantea y se dan respuestas generalistas sin mucho sustento que dan pie a más emails para aclarar la duda inicial.

INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

Respecto al sistema de PAGO de TASAS de solicitud y mantenimiento estoy:



84% Satisfechos

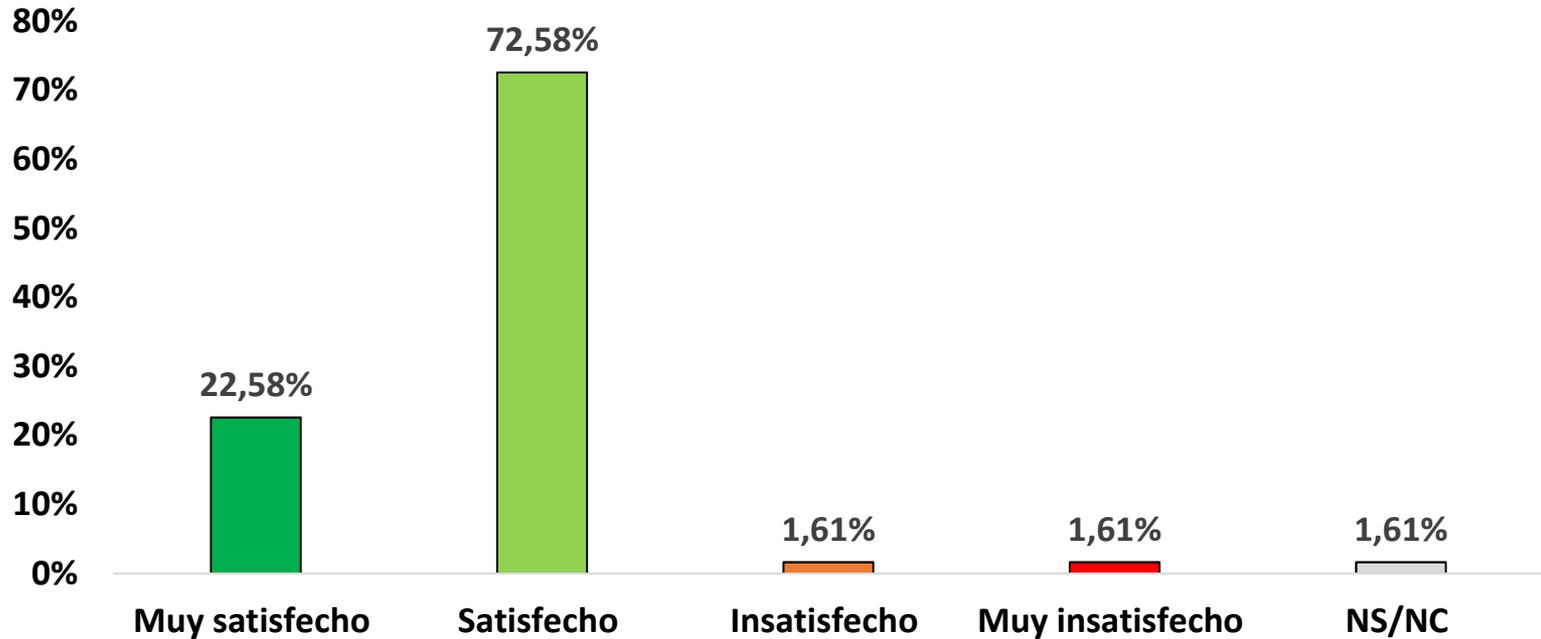
16% Insatisfechos

Causas de insatisfacción con el PAGO de TASAS

Nº Respuestas	Contenido de la Respuesta
3	Falla con bastante frecuencia
2	Debería poder realizarse el pago a cualquier hora.
2	Los pagos deberían poder hacerse en la misma plataforma en la que se realiza la validación. Problemas con la recepción de los justificantes.
1	Cuando se pagan las tasas en el momento de hacer la validación no figuran los datos del titular de la patente, solo del agente.
1	El proceso es muy farragoso.

INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

En relación con la INFORMACIÓN sobre expedientes de VPE en CEO/MIO estoy:



95% Satisfechos

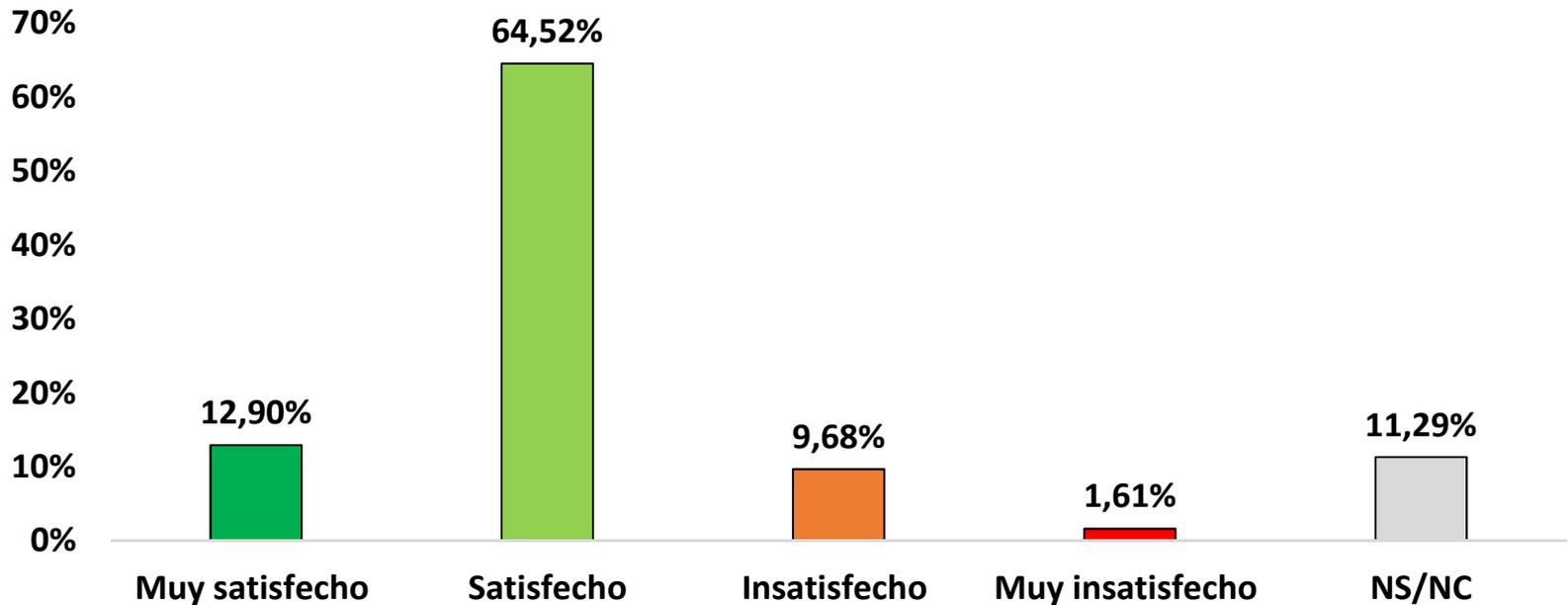
3% Insatisfechos

Causas de insatisfacción con la INFORMACIÓN sobre expedientes de VPE en CEO/MIO

Nº Respuestas	Contenido de la Respuesta
1	En la nueva versión hay errores, por ejemplo, indica patente europea en expedientes de patente en España. Si se accede al expediente desde apiges, entonces la información aparece con la antigua interfaz y sí que es correcta.

INFORMACIÓN WEB, TRAMITACIÓN, BASES DE DATOS, PAGO DE TASAS

En relación a los **CONTENIDOS** informativos y de ayuda de la WEB estoy:



77% Satisfechos

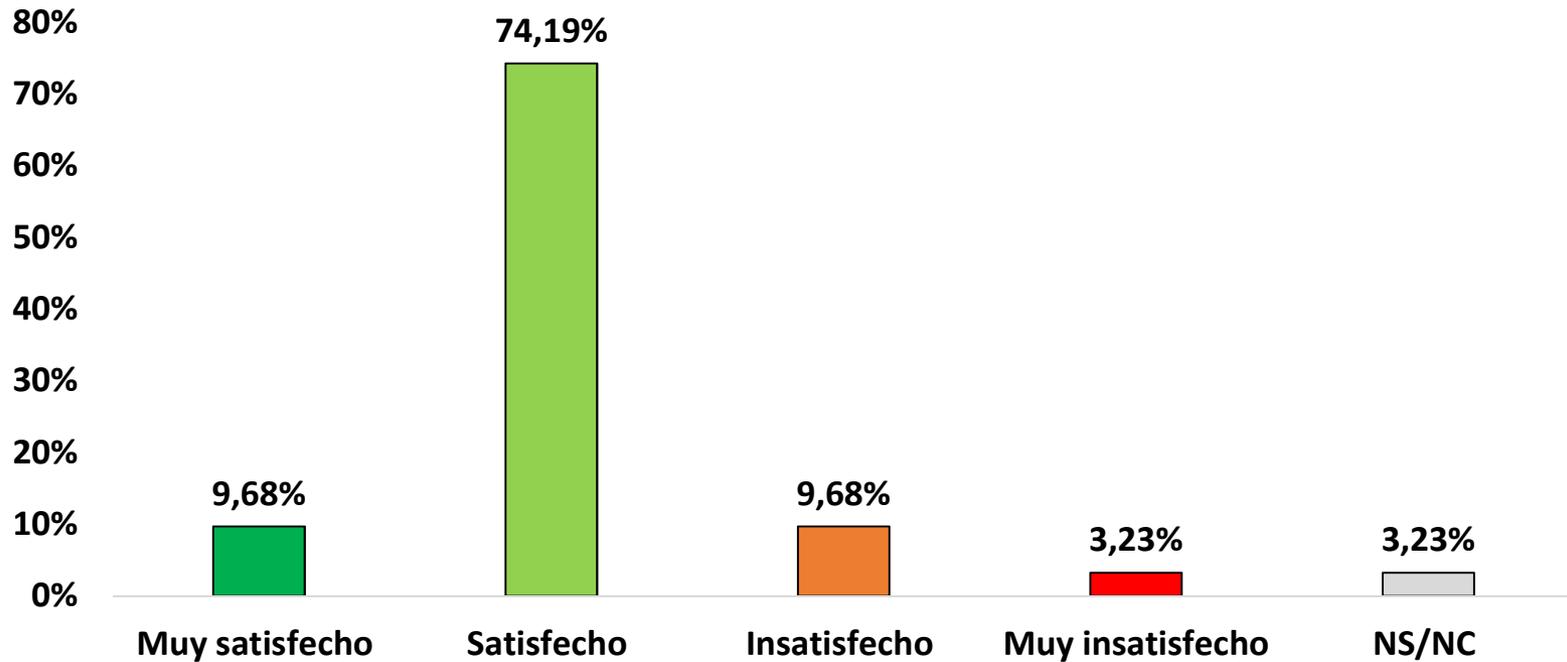
11% Insatisfechos

Causas de insatisfacción con el CONTENIDO informativo y de ayuda de la WEB

Nº Respuestas	Contenido de la Respuesta
2	Falta de claridad en relación a procedimientos o formularios que se requieren en cada caso.
2	Dificultad para localizar la información de forma rápida.
1	En muchos de los documentos publicados por la OEPM, no se pone la fecha en la que se ha redactado con lo que es muy difícil saber la antigüedad y si aplica actualmente ese proceso/requisitos concreto o no.

SATISFACCIÓN Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Grado de SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio ofrecido por la OEPM para VPE



84% Satisfechos

13% Insatisfechos

SUGERENCIAS DE MEJORA/ OBSERVACIONES

Nº Respuestas	Contenido de la Respuesta
3	Mejorar los tiempos de publicación del T3.
3	<p>Se debería poder hacer los pagos de las tasas oficiales a través de la misma plataforma en la que se hace la validación para no tener que andar con los códigos de barras y esperar a que llegue el justificante de pago, que en ocasiones no llega.</p> <p>Se debería poder pagar las tasas correspondientes sin ningún tipo de restricción horaria.</p> <p>Mejora de la plataforma de pagos.</p> <p>Posibilidad de pagar con American Express</p>
3	Incorporar la solicitud de prórroga (ahora se tiene que hacer a través de eOLF) y demás funcionalidades que faltan ya que obliga a tener que estar trabajando con dos herramientas.
2	Que sea posible adjuntar memorias/ archivos con gran tamaño. Asimismo, revisar cuando se hace una modificación en un borrador y da error al llegar a envío y hay que volver a hacer otro borrador.
2	Falta de claridad en el Manual de validaciones; se especifica que se ponga la palabra "DIBUJOS" de la misma manera que "DESCRIPCIÓN" o "REIVINDICACIONES" pero en algunos casos se ha suspendido indicando que se elimine.
1	Añadir plantillas para poder guardar información como el solicitante o los inventores en el nuevo sistema OEPMSEI.
1	No se comunica por parte de la OEPM cuando no funciona correctamente OEPMSEI y cuando vuelve a estar operativo.

SUGERENCIAS DE MEJORA/ OBSERVACIONES

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
1	Agregar una agenda de contactos a OEPMSEI
1	Aviso por parte de la OEPM del momento en que se va a publicar la traducción (fascículo T3), como se hace con el resto de patentes o modelos de utilidad. En la actualidad obliga a tener que estar monitorizando si se produce la publicación.
1	El personal no suele atender el teléfono
1	Disponibilidad de personal cualificado.
1	Unificación de criterios a la hora de suspender la tramitación de validación.
1	Disponibilidad de la publicación de la memoria concedida en CEO e INVENES desde el día de su publicación.
1	Solucionar fallos informáticos con mayor rapidez
1	La información del titular podría auto rellenarse al introducir el nº de solicitud o publicación.

Tabla Resumen 2025

Aspectos del Servicio	Totalmente Satisfechos	Básicamente Satisfechos	NS/NC	Básicamente Insatisfechos	Totalmente Insatisfechos
	(de acuerdo)	(de acuerdo)		(en desacuerdo)	(en desacuerdo)
<i>Herramienta de PRESENTACIÓN electrónica OEPMSEI</i>	6,45%	59,68%	8,06%	19,35%	6,45%
<i>Comunicación de DEFECTOS del examen FORMAL</i>	11,29%	70,97%	11,29%	4,84%	1,61%
<i>Publicación de FOLLETO</i>	16,13%	70,97%	4,84%	8,06%	0%
<i>TIEMPO transcurrido desde la solicitud de la validación hasta la publicación de la traducción</i>	9,68%	67,74%	6,45%	12,90%	3,23%
<i>El personal es ACCESIBLE</i>	27,42%	38,71%	17,74%	14,52%	1,61%
<i>El personal RESUELVE eficazmente mis DUDAS</i>	32,26%	40,32%	19,35%	8,06%	0%
<i>TRATO recibido por el personal CORRECTO</i>	46,77%	35,48%	16,13%	1,61%	0%
<i>PAGO de TASAS de solicitud y mantenimiento</i>	19,35%	64,52%	0%	8,06%	8,06%
<i>INFORMACIÓN sobre expedientes en CEO/MIO</i>	22,58%	72,58%	1,61%	1,61%	1,61%
<i>CONTENIDOS informativos y de ayuda en la WEB</i>	12,90%	64,52%	11,29%	9,68%	1,61%

SATISFACCIÓN GENERAL del Servicio

84%

TABLA COMPARATIVA 2021- 2025

Aspectos del Servicio	2021		2025	
	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos
<i>Herramienta de PRESENTACIÓN electrónica*</i>	89%	11%	66%	26%
<i>Comunicación de DEFECTOS del examen FORMAL</i>	81%	9%	82%	7%
<i>Publicación de FOLLETO</i>	84%	9%	87%	8%
<i>TIEMPO transcurrido desde la solicitud de la validación hasta la publicación de la traducción</i>	56%	44%	78%	16%
<i>El personal es ACCESIBLE</i>	74%	16%	66%	16%
<i>El personal RESUELVE eficazmente mis DUDAS</i>	84%	5%	73%	8%
<i>TRATO recibido por el personal CORRECTO</i>	88%	2%	82%	2%
<i>PAGO de TASAS de solicitud y mantenimiento</i>	86%	12%	84%	16%
<i>INFORMACIÓN sobre expedientes en CEO/MIO</i>	93%	5%	95%	3%
<i>CONTENIDOS informativos y de ayuda en la WEB</i>	84%	16%	77%	11%
SATISFACCIÓN GENERAL	93%	7%	84%	13%

* Comparativa de herramienta eOLF en 2021 frente a herramienta OEPMSEI en 2025

FIN DEL INFORME RESUMEN DE RESULTADOS

¡Vuestra opinión es importante!

Estaremos encantados de recibir vuestras **sugerencias**
a través del formulario de nuestra página web:

<https://www.oepm.es/es/qsf/index.html>

O escribiendo un correo a: ciudadano@oepm.es



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

oepm.es

