



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de **Invenciones y Diseños** **2023**

Ficha encuesta Inventiones y Diseños 2023

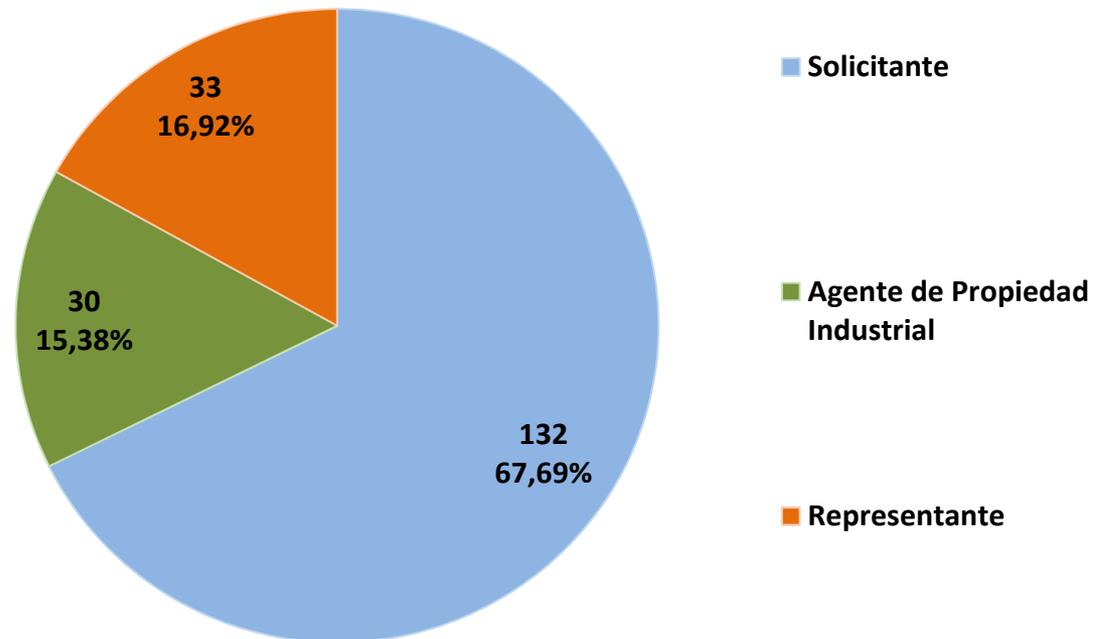
- **Periodo considerado:** 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre 2023
- **Usuarios:** Solicitantes (particulares o empresas), agentes y representantes en las modalidades de Patente Nacional, PCT, Modelos de Utilidad, Diseños y en Licencias y Transferencias de patentes y modelos, en el periodo considerado.
- **Población:** **1.270** encuestas enviadas, **32** correos devueltos, **1.238** usuarios.
- **Número de respuestas obtenidas (Muestra):** **195** cuestionarios completados (tasa de respuesta **15,75%**).
- **Para un nivel de confianza del 95% el margen de error es del 6,44%.**

Secciones del cuestionario

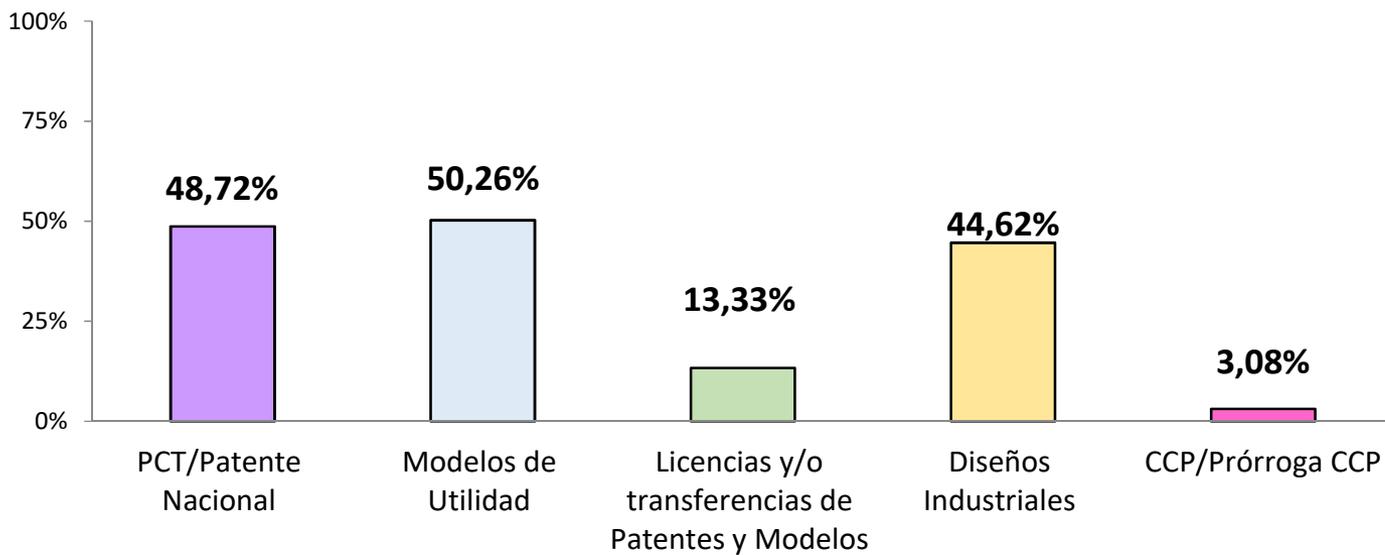
- **MODALIDADES**
- **PERFIL**
- **INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS**
- **PCT / PATENTE NACIONAL**
- **MODELOS DE UTILIDAD**
- **LICENCIAS / TRANSFERENCIAS**
- **DISEÑOS**
- **CCP/ PRÓRROGA CCP**
- **ATENCIÓN RECIBIDA**
- **ASPECTOS GENERALES**

Resultados

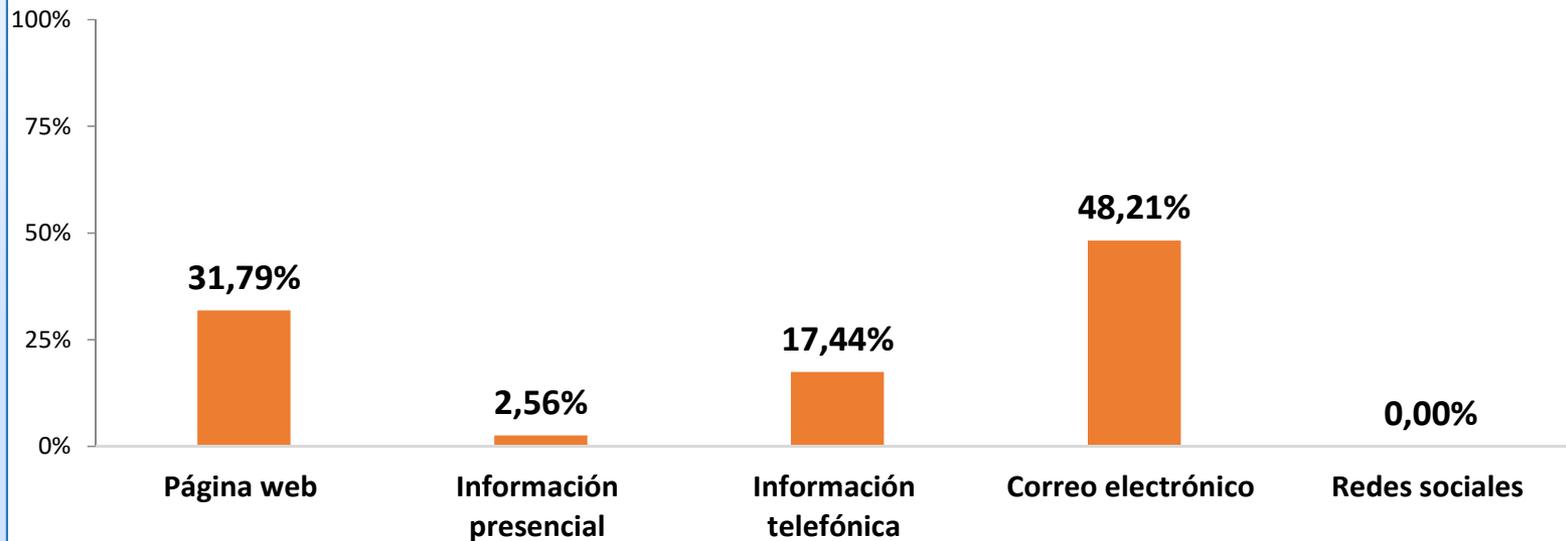
Por favor, indique si usted es:



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



Medio por el que se reciben los Servicios de Información



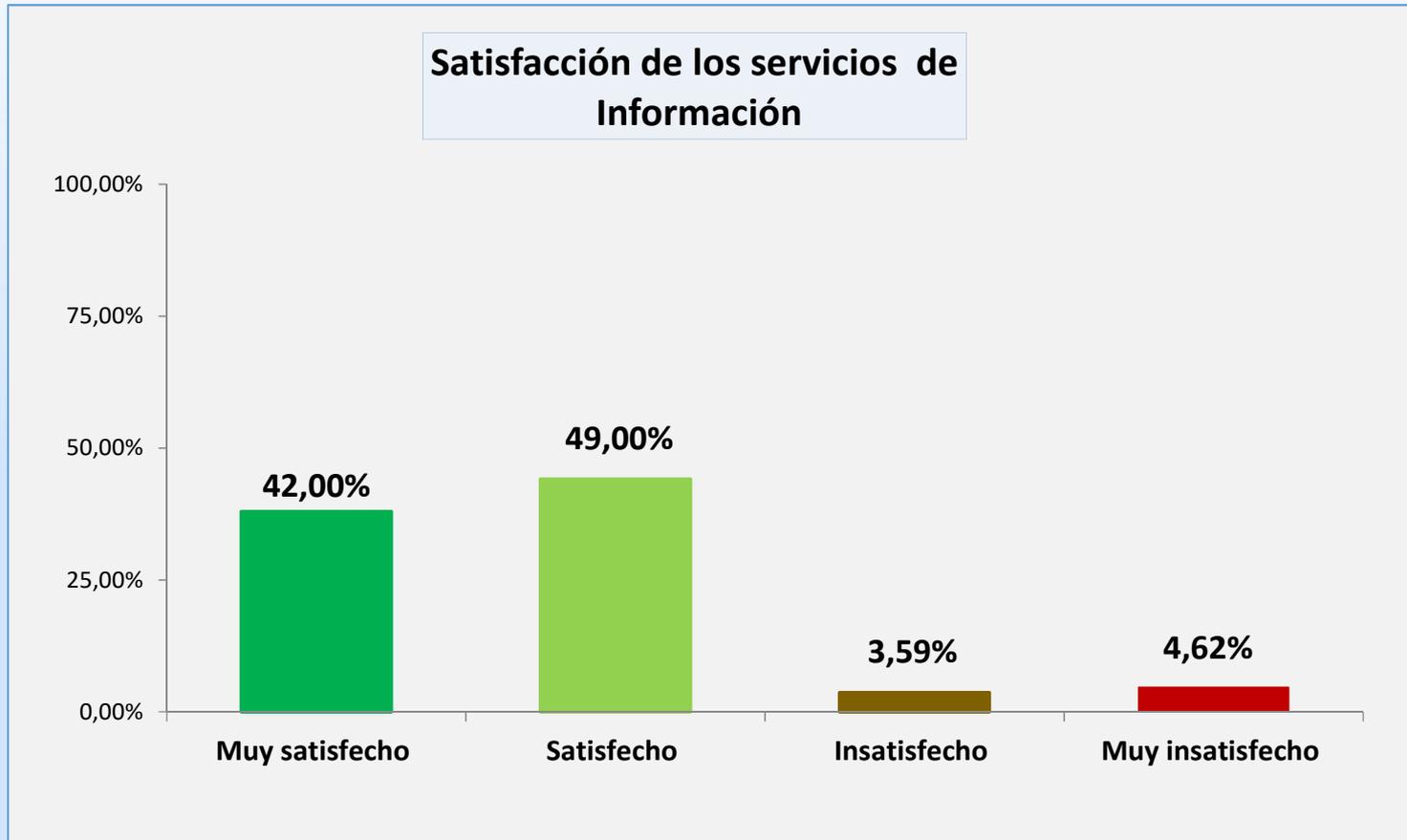
¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la información suministrada por la OEPM?

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
12	Mejorar la Web compleja o con errores o poco intuitiva
9	Felicitaciones por el buen funcionamiento
4	Más comunicación con el personal (examinadores) de la OEPM
4	Mayor incremento de personal y con más formación
3	Mejorar la forma de pago, resulta compleja
3	Agilizar los trámites
2	Informar de las ayudas estatales y promocionar las invenciones
2	Posibilidad de seguimiento real de lo registrado
2	Simplificar los trámites por resultar complejos
1	Informar sobre los costes de patentar
1	Especificar las incidencias de una sola vez a subsanar de una vez
1	Información personalizada

SERVICIOS ELECTRÓNICOS

SERVICIOS ELECTRÓNICOS

SATISFACCIÓN GLOBAL



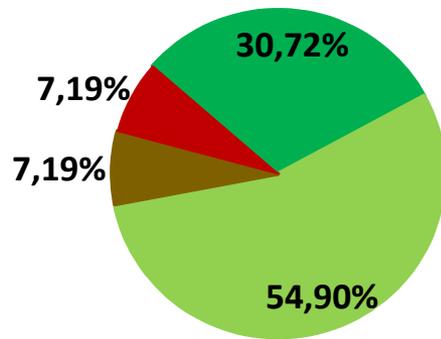
91% Satisfechos

9% Insatisfechos

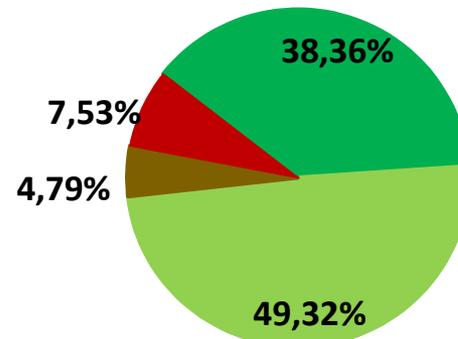
SERVICIOS ELECTRÓNICOS

SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO ELECTRÓNICO

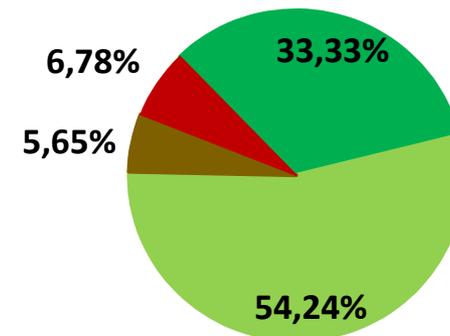
Solicitud Electrónica de Invenciones



Solicitud Electrónica de Diseños
Industriales

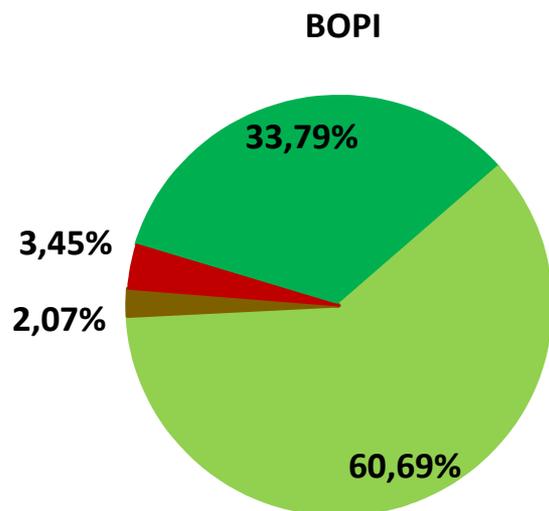


Sistema de Pagos

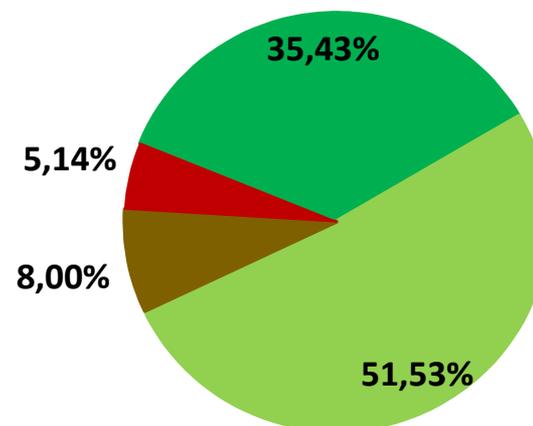


SERVICIOS ELECTRÓNICOS

SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO ELECTRÓNICO



Consulta de Expedientes OEPM (CEO y MIO)



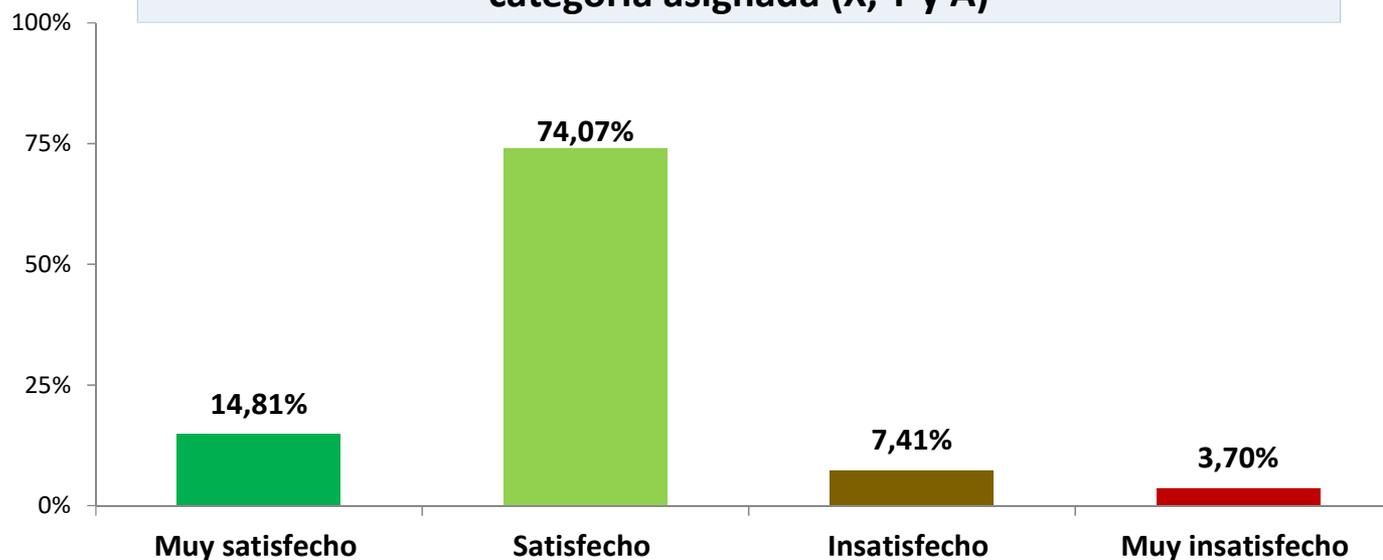
¿Tiene alguna sugerencia para mejorar los servicios electrónicos de la OEPM?

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
12	Mejorar la complejidad del programa Online Filing e integrar en un acceso seguro el procedimiento de los pagos
10	Servicio de solicitud complejo, mejorar la ayuda y atención al solicitante, con personal técnico, simplificando las páginas, videos tutoriales...
5	Mejorar CEO / MIO, da en ocasiones error, cuando hay varias páginas no deja mantenerlas en pantalla, problemas de carga
6	Mejorar la Web de búsquedas de expedientes
4	Mejorar y modernizar EOLF
3	Recordatorios de pagos automatizado, permitir pagos adelantados
1	Adaptabilidad al sistema Mac
1	Informar de costes de una patente y costes en caso de denuncia por plagio
1	Permitir la defensa de un suspenso de la solicitud

PCT / PATENTE NACIONAL

ASIGNACIÓN DE CATEGORIAS X,Y,A

Satisfacción sobre la relevancia:
de los doc. citados en el Informe de Búsqueda (IET/IBI) así como la
categoría asignada (X, Y y A)



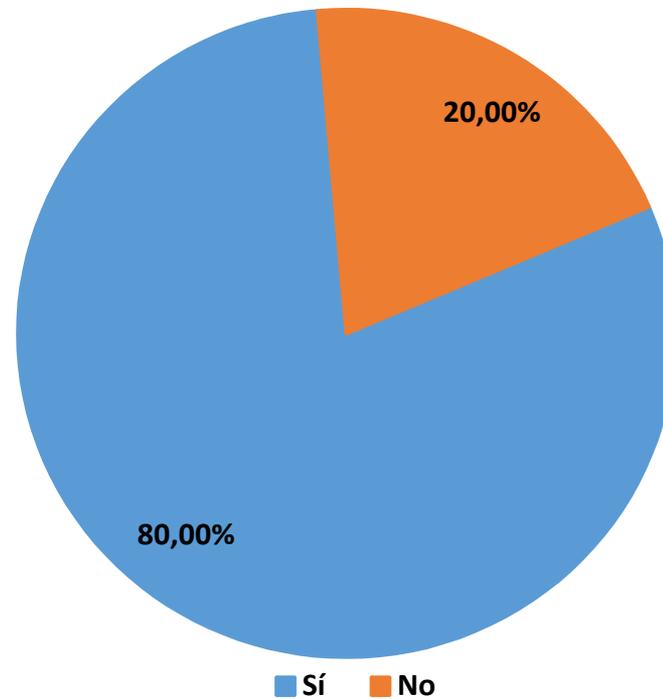
89% Satisfechos

11% Insatisfechos

PCT / PATENTE NACIONAL

DOCUMENTOS CITADOS

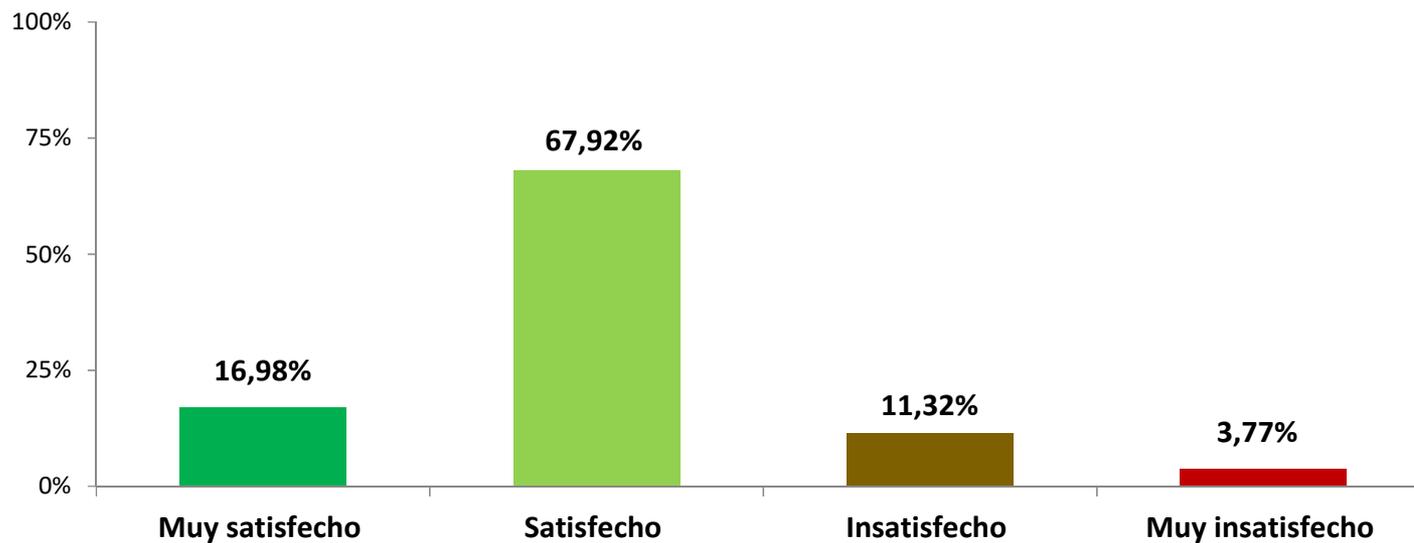
¿El informe cubre los aspectos de las reivindicaciones independientes?



PCT / PATENTE NACIONAL

CLARIDAD DE LA OE/EXAMEN

**Satisfacción sobre claridad de la opinión escrita/examen:
explicaciones, argumentación, desarrollo de las objeciones**

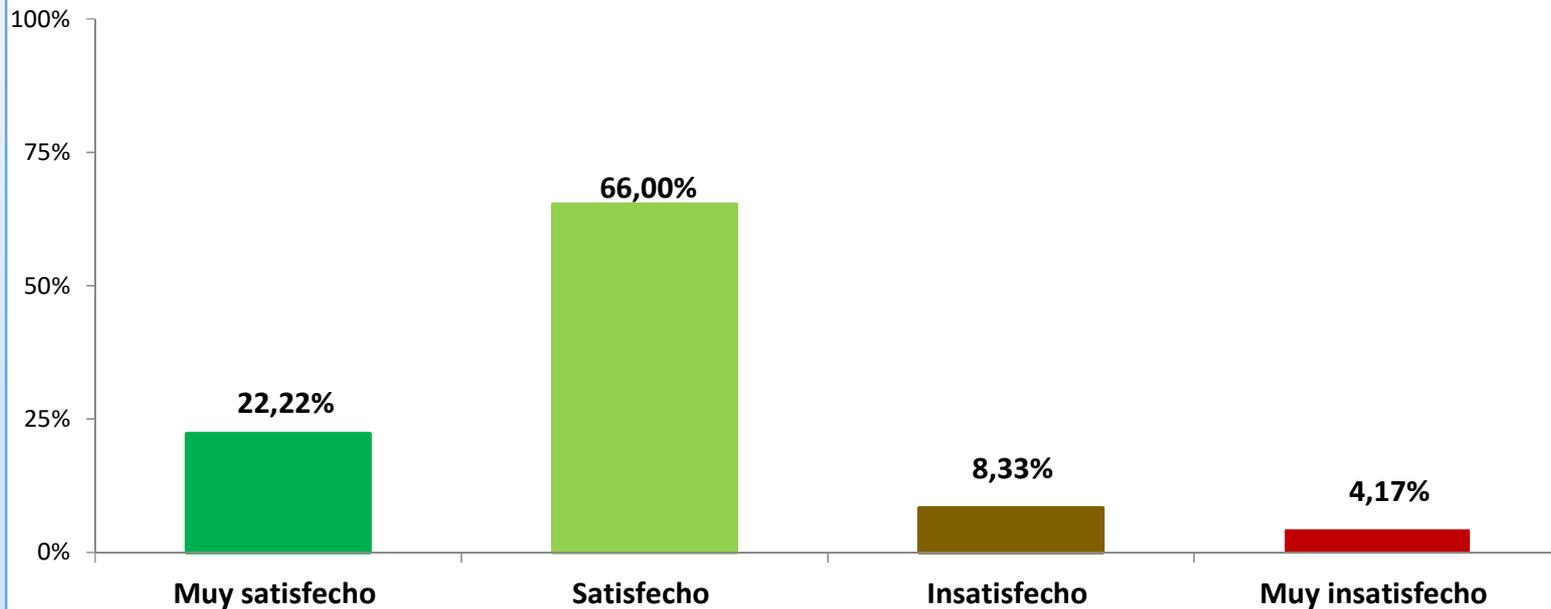


85% Satisfechos

15% Insatisfechos

CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PCT

Satisfacción respecto al cumplimiento de plazos (PCT)



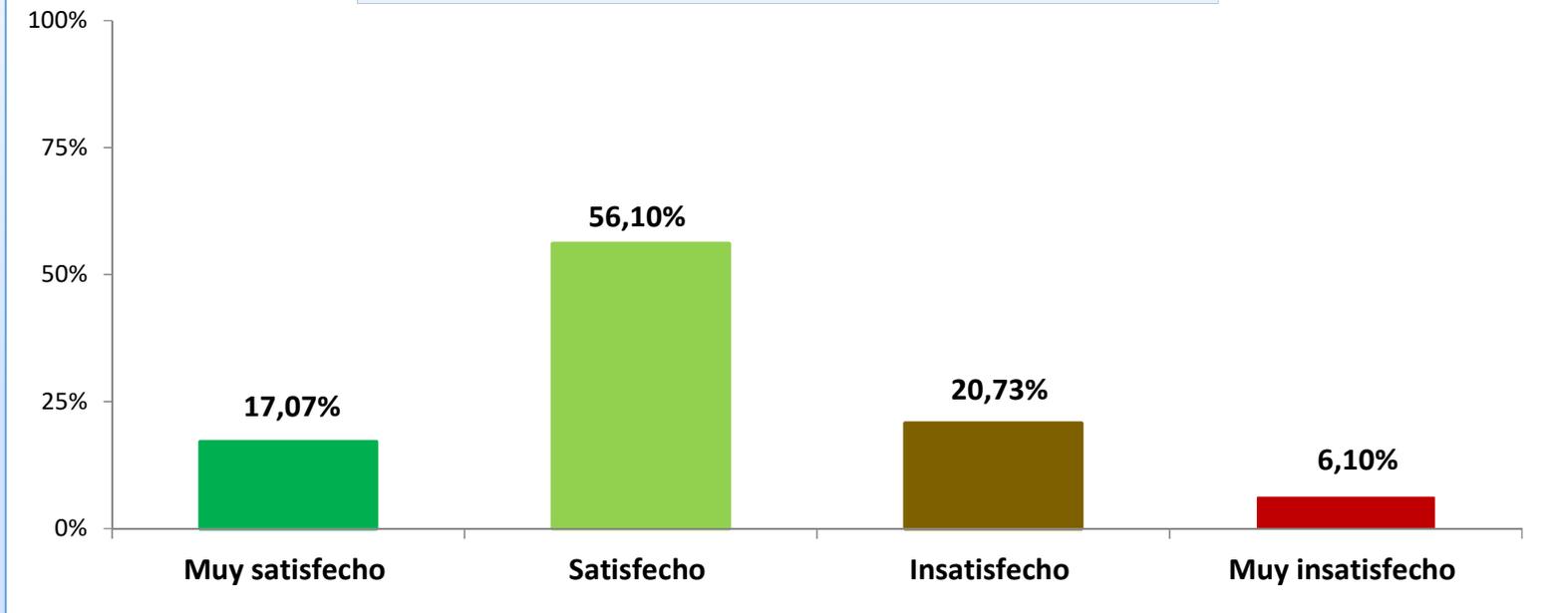
88% Satisfechos

12% Insatisfechos

PCT / PATENTE NACIONAL

CUMPLIMIENTO PLAZOS PATENTE NACIONAL

Satisfacción respecto al cumplimiento de plazos
(Patente Nacional)



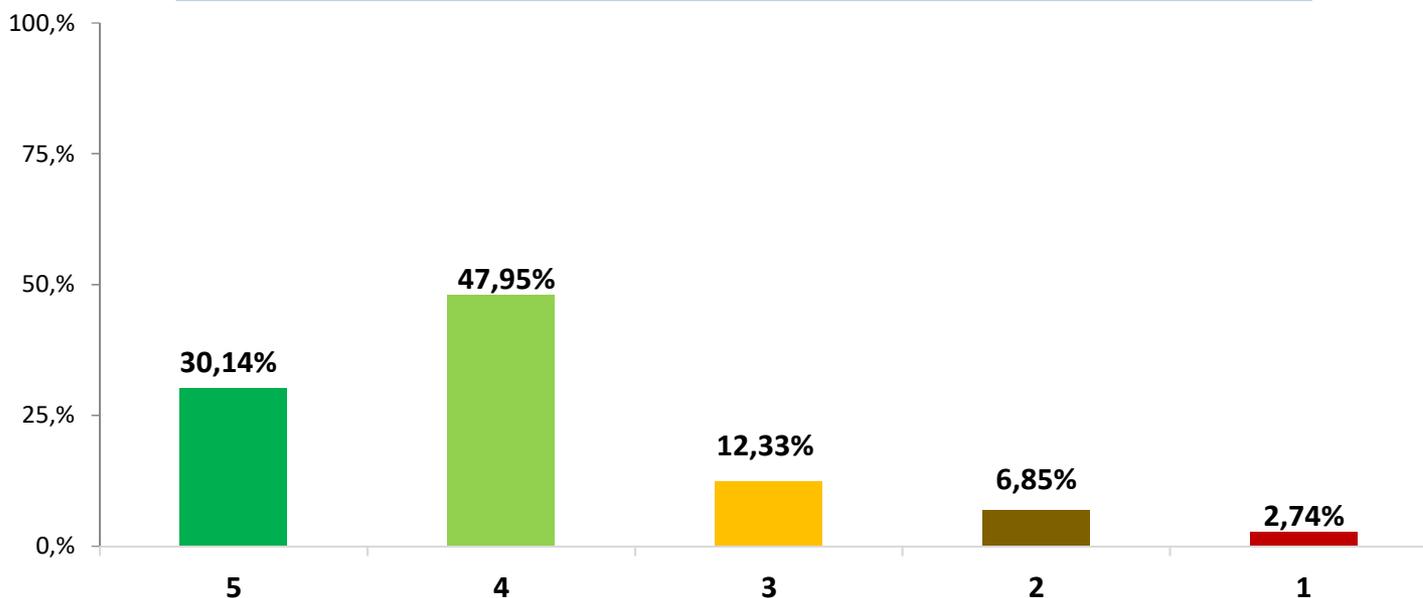
73% Satisfechos

27% Insatisfechos

PCT / PATENTE NACIONAL

SATISFACCIÓN GLOBAL PCT

Satisfacción global en relación con la tramitación de solicitudes Internacionales PCT
(Siendo 5 la puntuación más favorable)

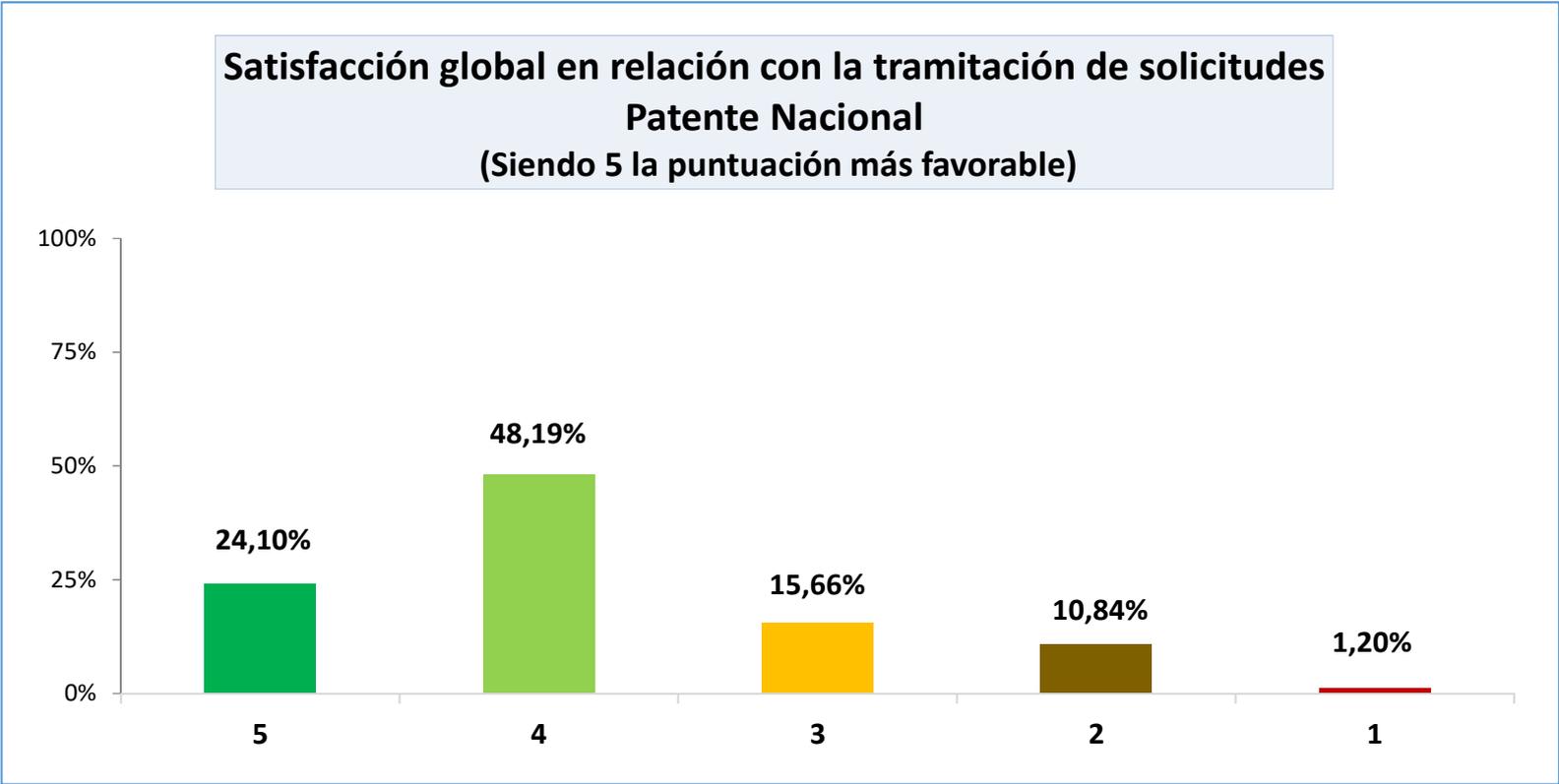


PROMEDIO: 3,95 / 5

PROMEDIO 2022: 3,67 / 5

PCT / PATENTE NACIONAL

SATISFACCIÓN GLOBAL PATENTE NACIONAL



PROMEDIO: 3,83 / 5

PROMEDIO 2022: 3,55 / 5

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio prestado por la OEPM en la tramitación de solicitudes internacionales PCT y/o solicitudes de Patente Nacional?

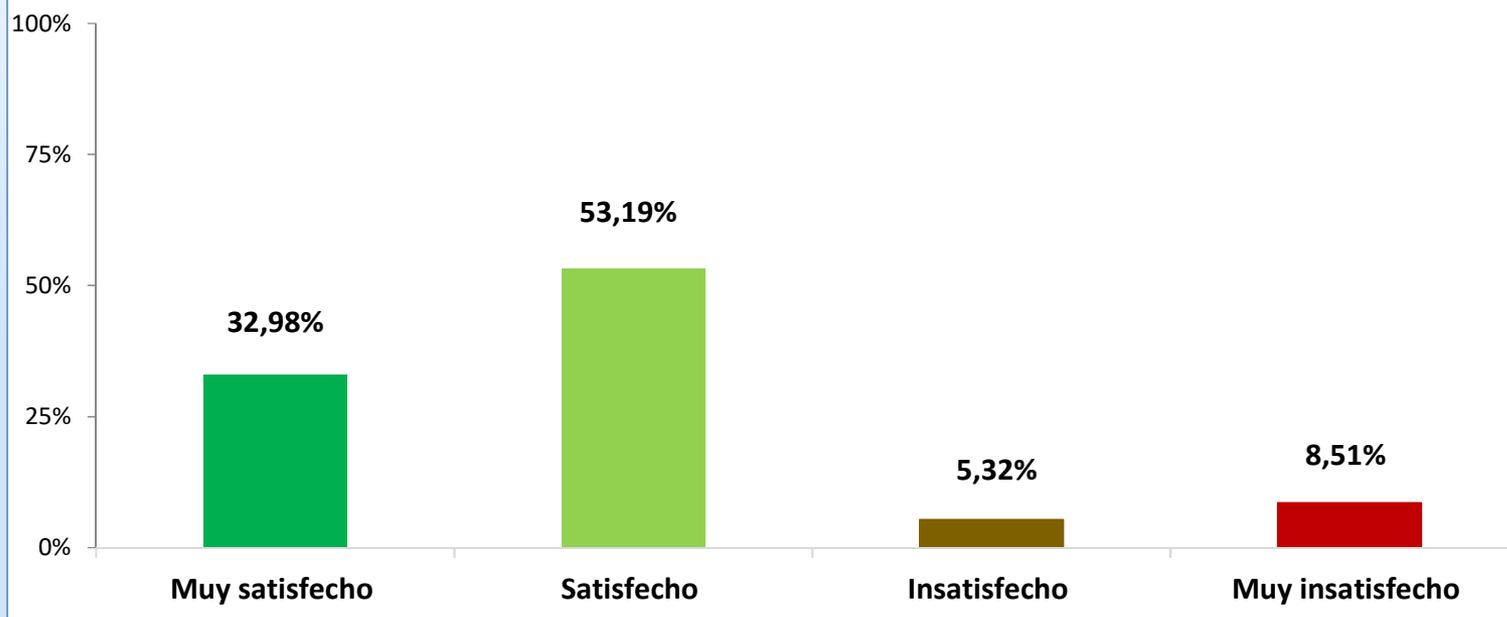
Nº de veces	Contenido de la Respuesta
9	Mejora de plazos sobre todo el IET
5	Dar más profundidad y rigor
2	Informar detalladamente sobre los costes reales
2	Facilitar diálogo con el examinador
1	El informe de búsqueda presenta incoherencias y poco riguroso
1	El IET, es superficial y poco argumentada

MODELOS DE UTILIDAD

MODELOS DE UTILIDAD

INFORMACIÓN PARA SUBSANAR

Satisfacción por la información recibida de la OEPM para subsanar defectos de examen en la solicitud de Modelos de Utilidad



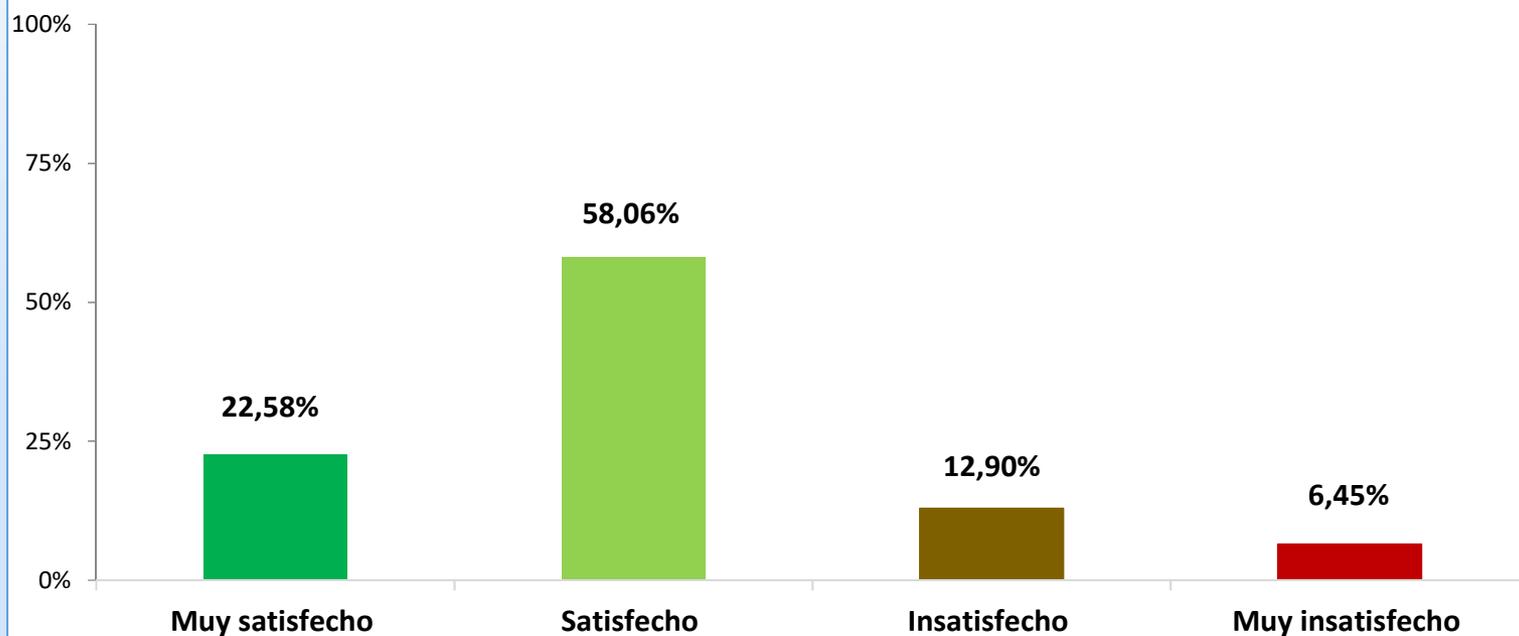
86% Satisfechos

14% Insatisfechos

MODELOS DE UTILIDAD

RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES

Satisfacción respecto a la resolución de oposiciones presentadas
contra su solicitud de Modelos de Utilidad



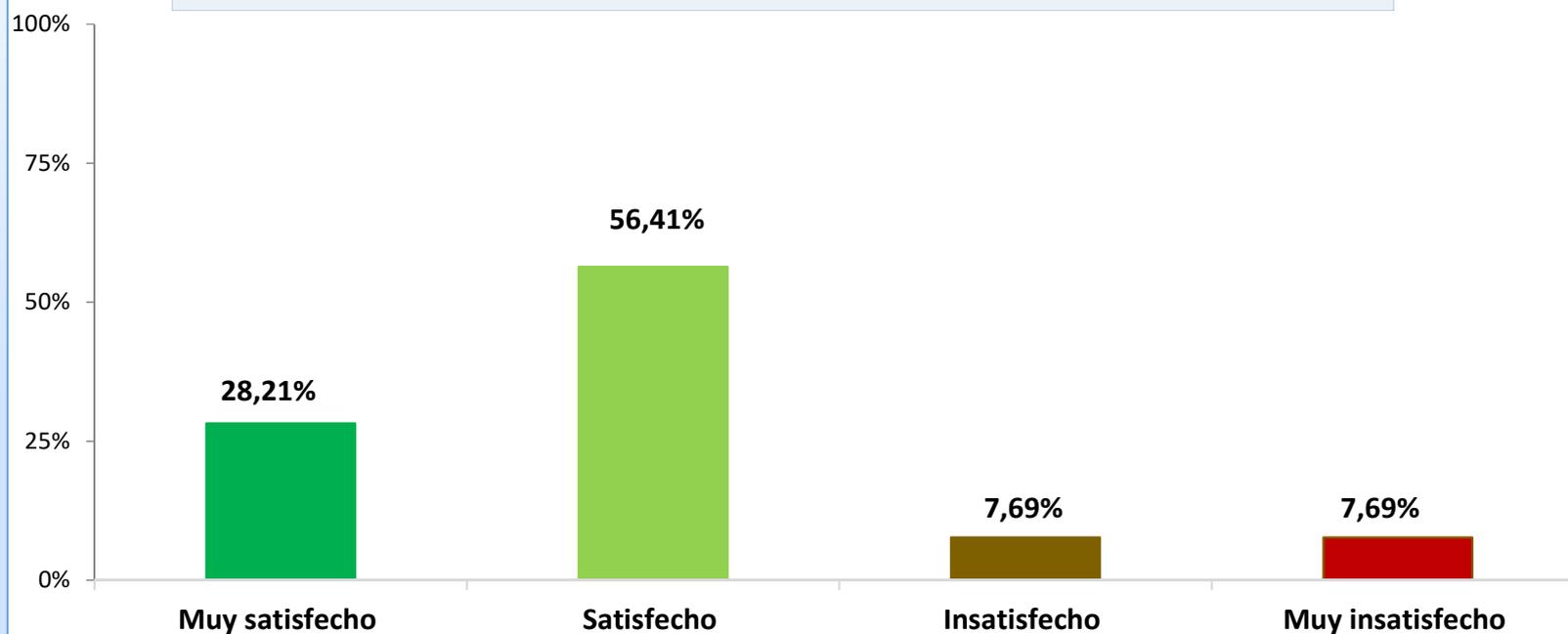
81% Satisfechos

19% Insatisfechos

MODELOS DE UTILIDAD

PLAZO DE RESOLUCIÓN

Satisfacción con el plazo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución de Modelos de Utilidad



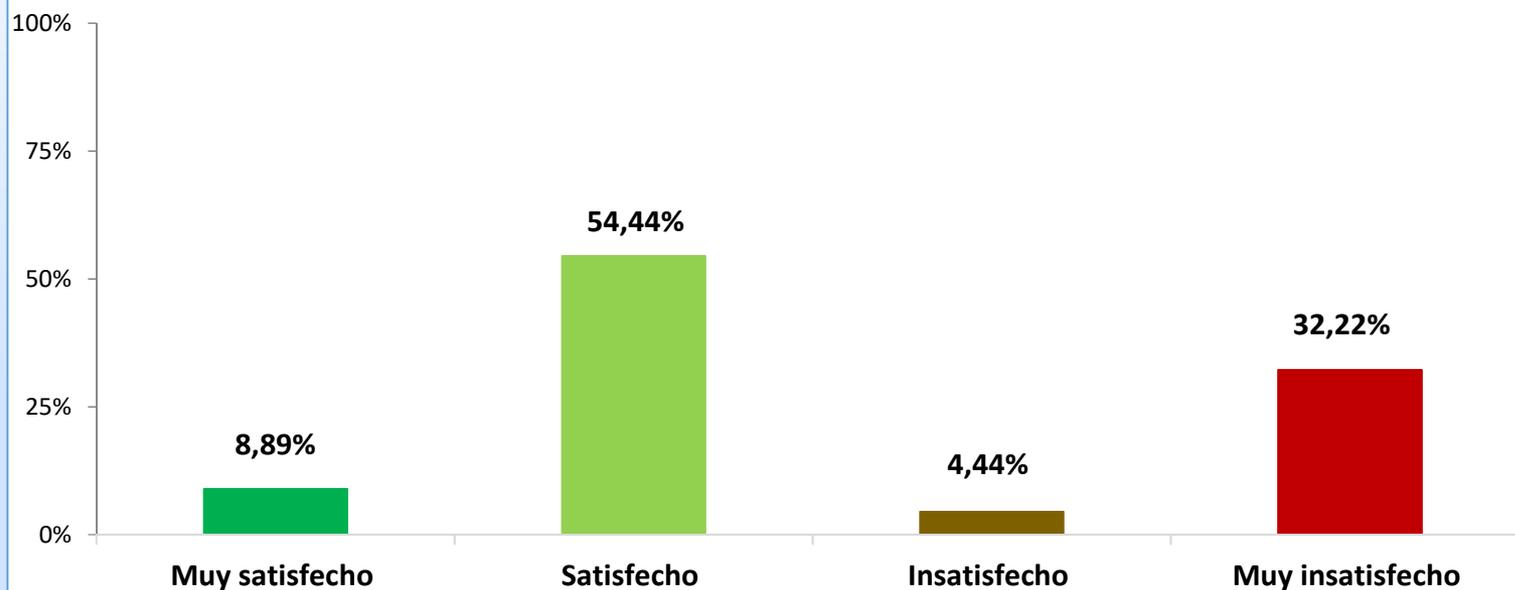
84% Satisfechos

16% Insatisfechos

MODELOS DE UTILIDAD

SATISFACCIÓN CON IET

Satisfacción con respecto al IET según el artículo 148
Ley 24/2015 de Patentes

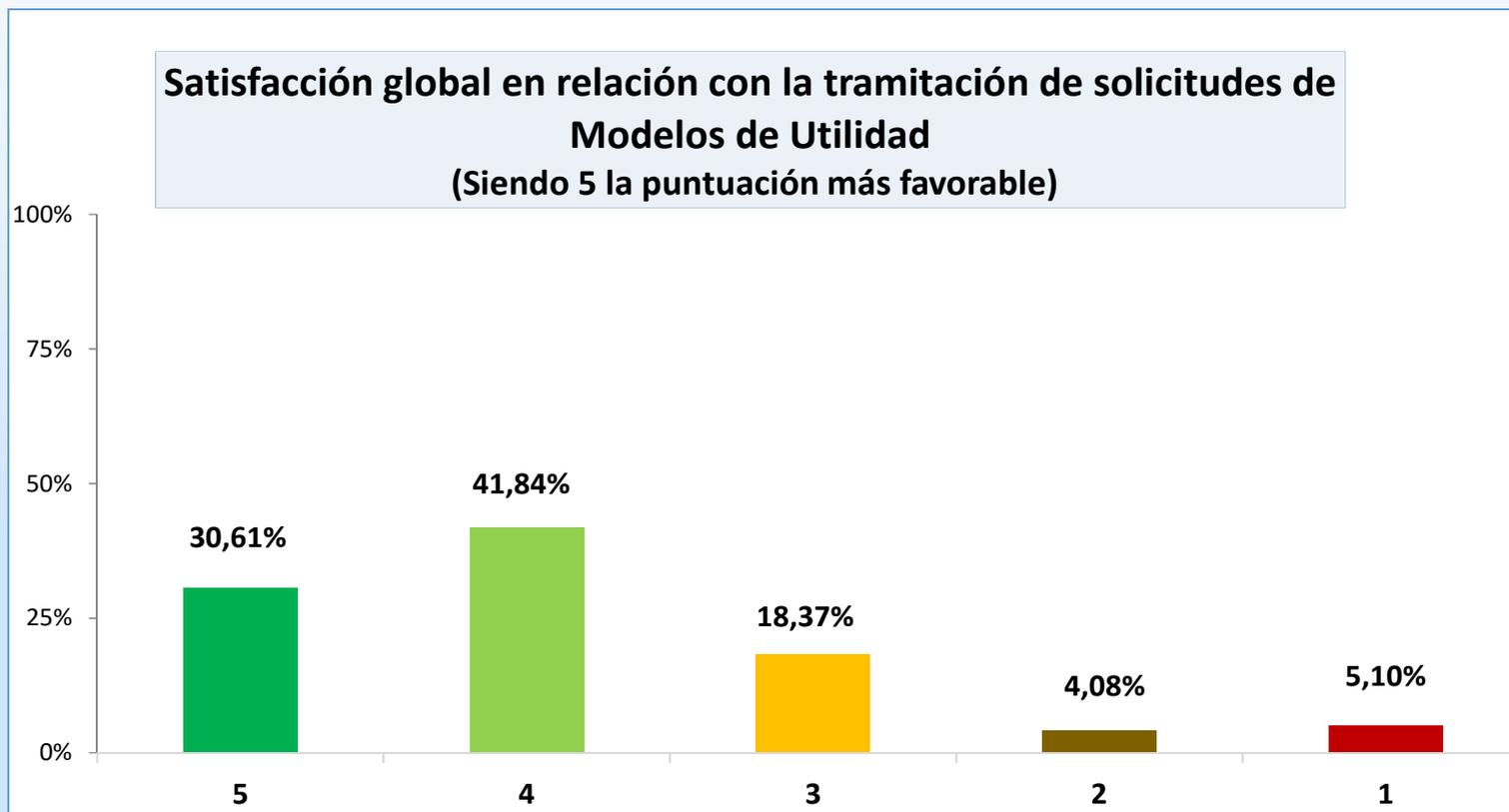


64% Satisfechos

36% Insatisfechos

MODELOS DE UTILIDAD

SATISFACCIÓN GLOBAL MODELOS



PROMEDIO: 3,89 / 5

PROMEDIO 2022: 4,15 / 5

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio prestado por la OEPM en la tramitación de Modelos de Utilidad?

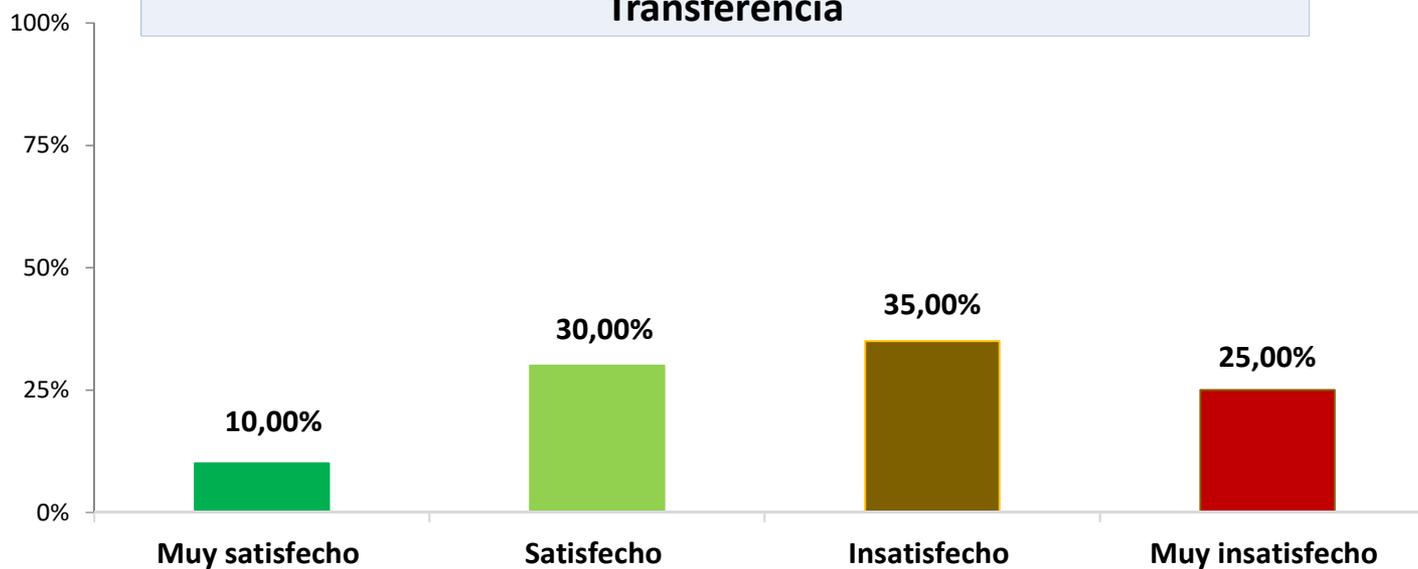
Nº de veces	Contenido de la Respuesta
7	Agilizar y simplificar los trámites
3	Felicitaciones
3	Mejorar los servicios de asesoramiento a los solicitantes desde la OEPM y de las oficinas regionales
1	Que vuelva la modalidad gratuita para gente con bajos ingresos.
1	Que funcione el programa europeo para no tener que registrarlo presencialmente
1	Mejorar el sistema de pago de tasas
1	Indefensión en caso de ser plagiado
1	Mejorar y actualizar EOLF
1	Nueva web de registro
1	Actualizar el programa Online Filing

LICENCIAS / TRANSFERENCIAS

LICENCIAS / TRANSFERENCIAS

PLAZO DE RESOLUCIÓN

Satisfacción con el plazo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución de la Licencia/
Transferencia

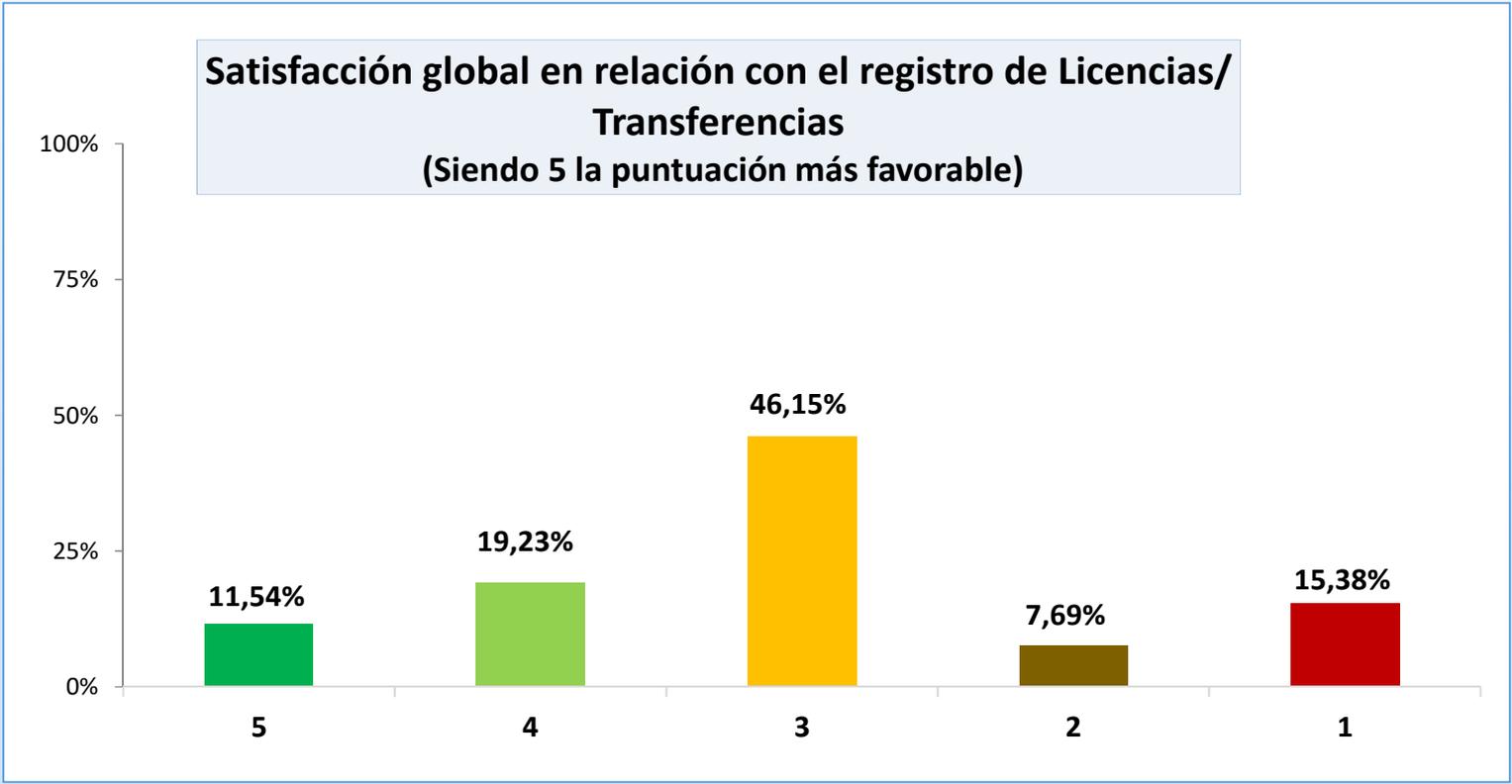


40% Satisfechos

60% Insatisfechos

LICENCIAS / TRANSFERENCIAS

SATISFACCIÓN GLOBAL



PROMEDIO: 3,04 / 5

PROMEDIO 2022: 4,01/ 5

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio prestado por la OEPM en la tramitación de Licencias/Transferencias?

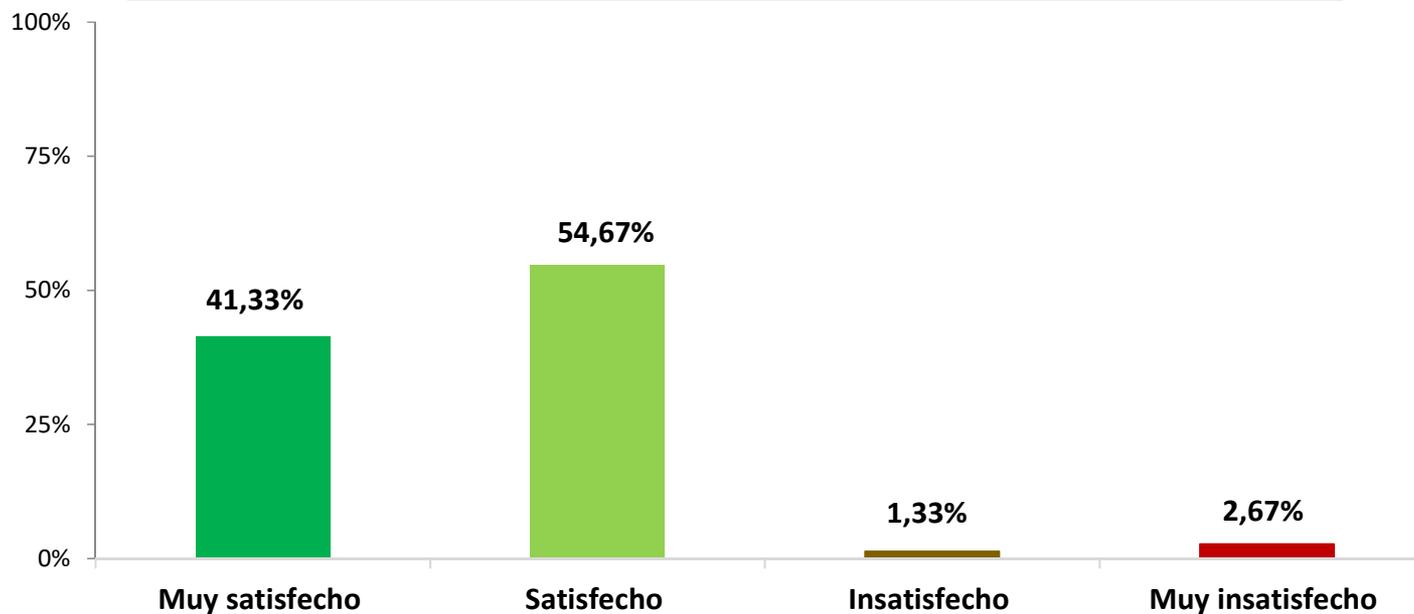
Nº de veces	Contenido de la Respuesta
2	Demora de plazos
6	Más recursos con personal especializado

DISEÑOS

DISEÑOS

INFORMACIÓN PARA SUBSANAR

Satisfacción respecto a la Información recibida de la OEPM para subsanar defectos en el examen de su solicitud de Diseño Industrial



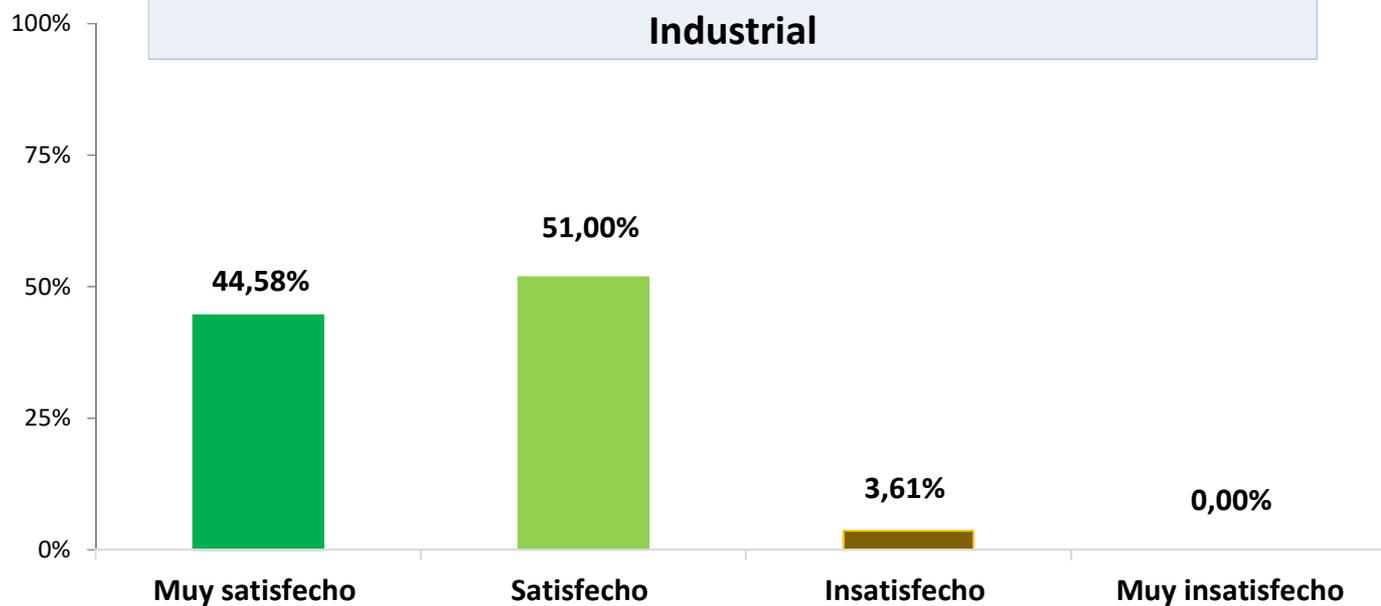
96% Satisfechos

4% Insatisfechos

DISEÑOS

PLAZO DE CONCESIÓN

Satisfacción con el plazo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución de Diseño Industrial



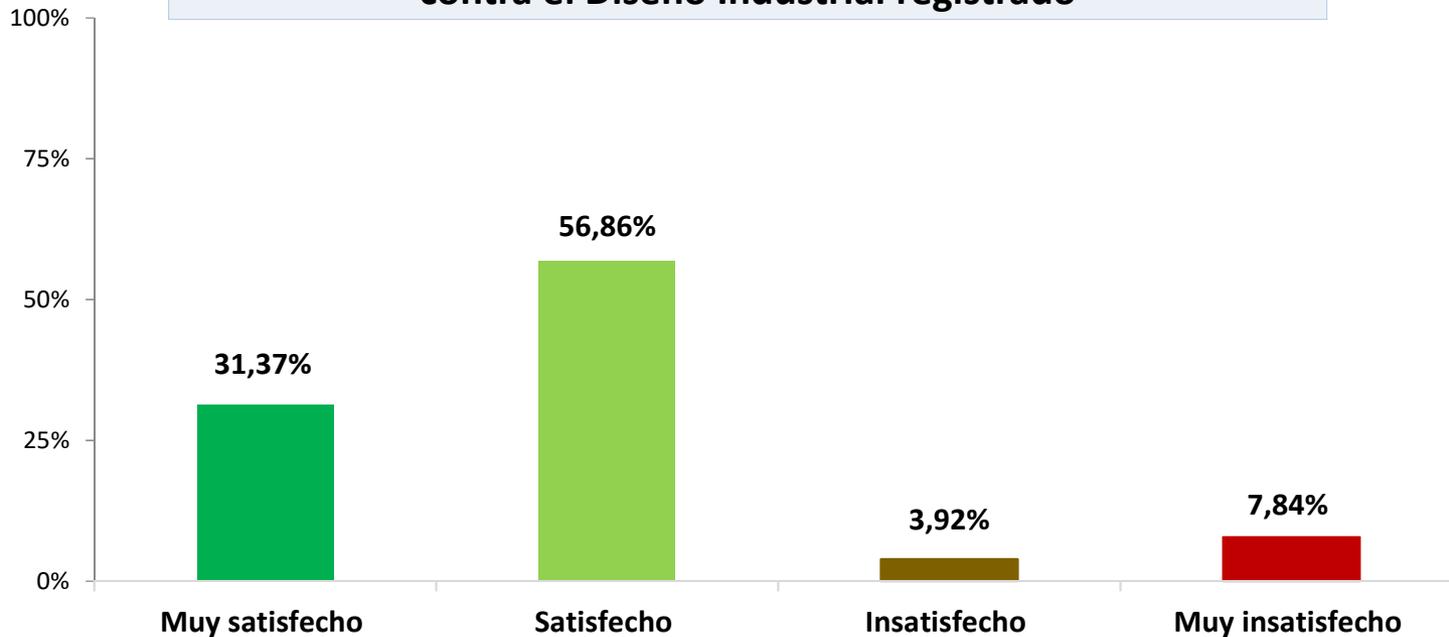
96% Satisfechos

4% Insatisfechos

DISEÑOS

RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES

Satisfacción respecto a la resolución de oposiciones presentadas
contra el Diseño Industrial registrado



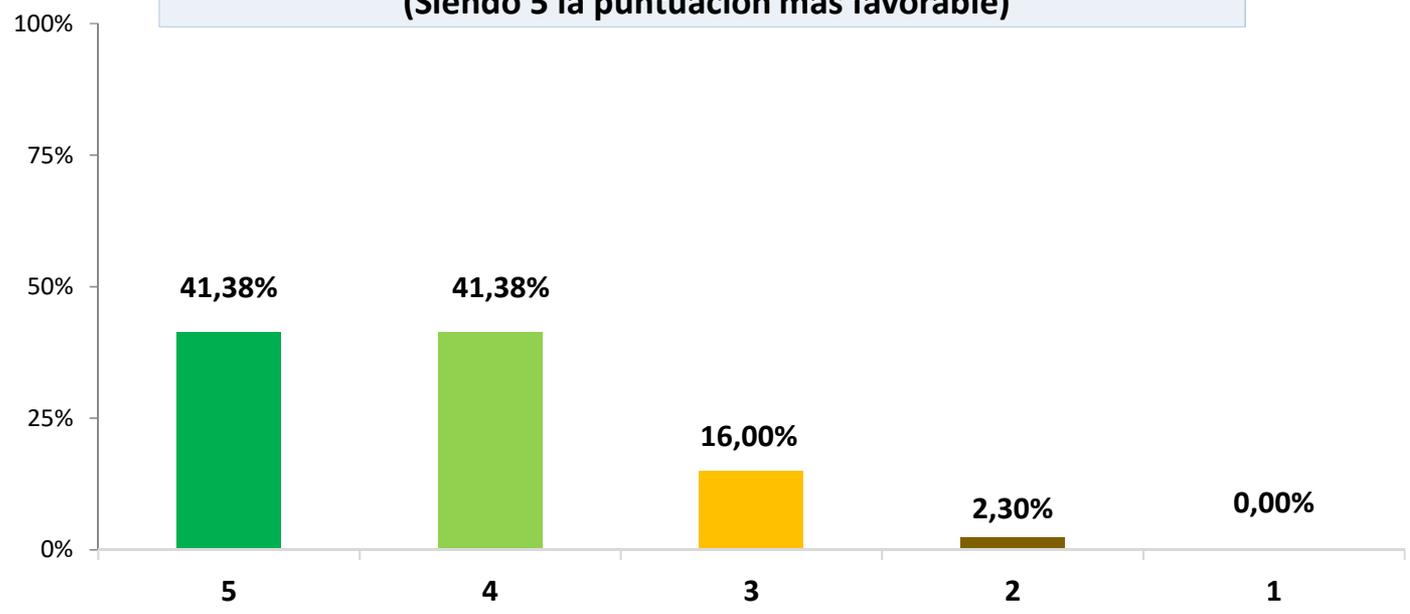
88% Satisfechos

12% Insatisfechos

DISEÑOS

SATISFACIÓN GLOBAL

Satisfacción global en relación con la tramitación de Diseños Industriales
(Siendo 5 la puntuación más favorable)



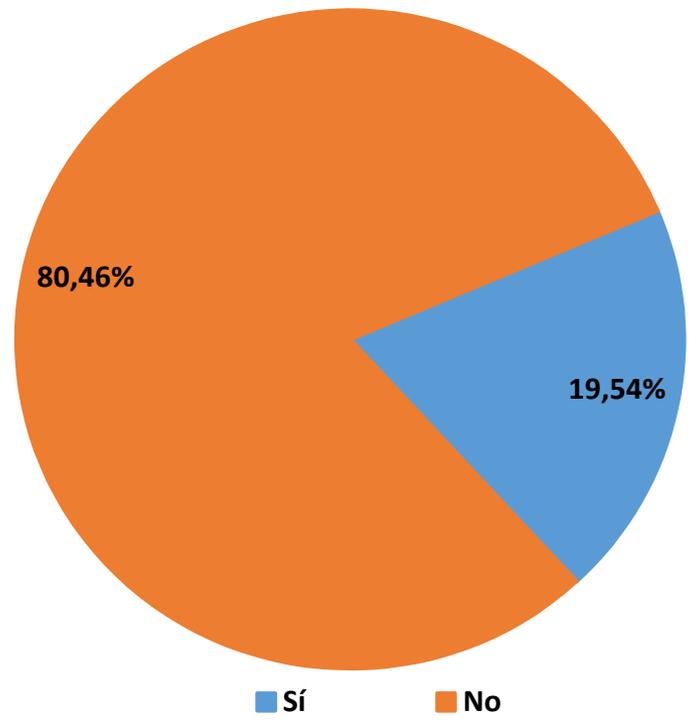
PROMEDIO: 4,32 / 5

PROMEDIO 2022: 4,17 / 5

DISEÑOS

SERVICIO DISEÑO EXPRÉS

¿Conoce el servicio de Diseño Exprés que presta la OEPM?



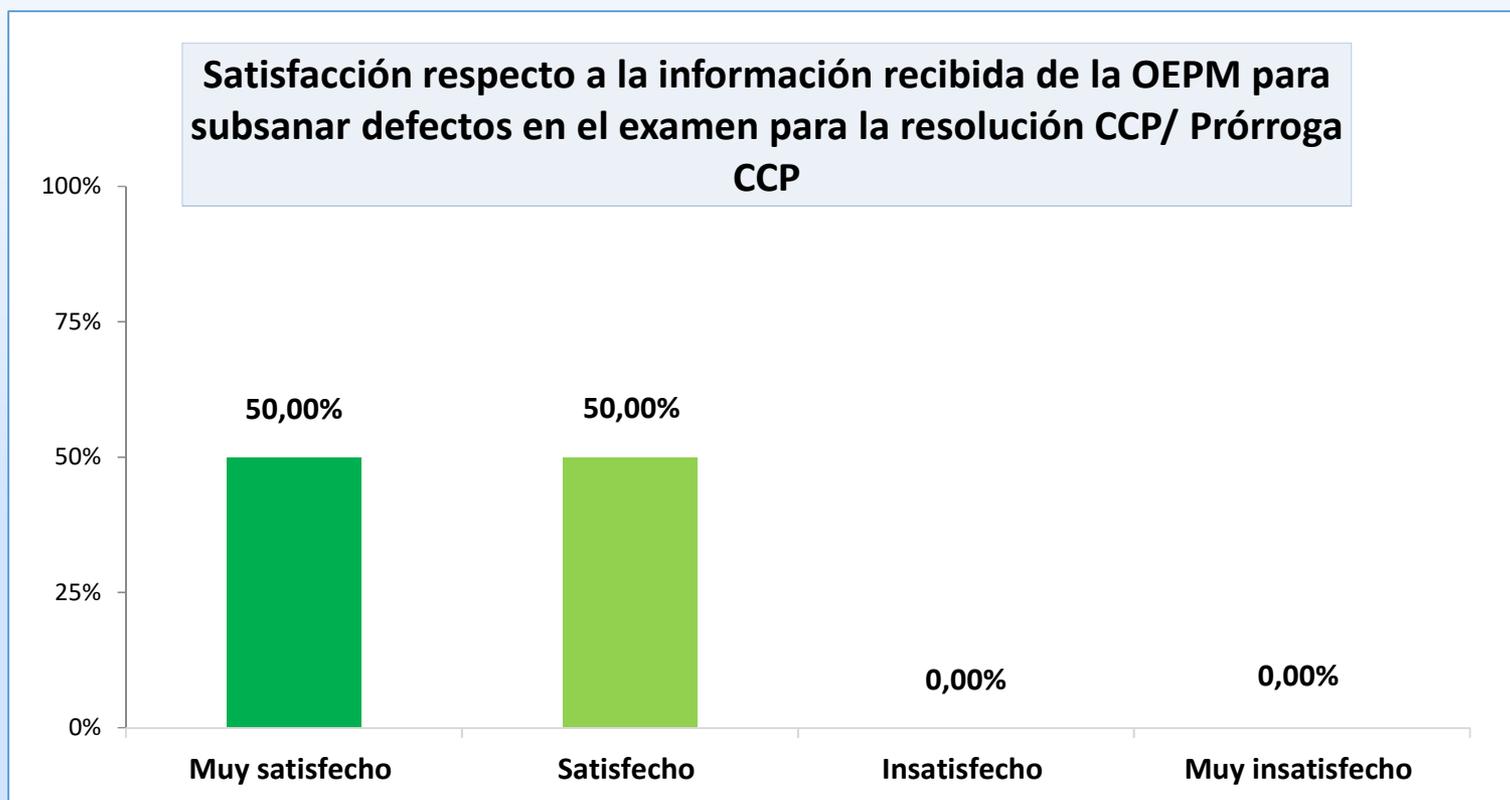
¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio prestado por la OEPM en la tramitación de Diseños?

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
4	Mayor información y asesoramiento en la realización de los trámites
3	Felicitaciones
2	Mejorar la Web, poco clara, confusa y con carencias
1	Información sobre el seguimiento
1	Mayor especificación del porque de las suspensiones
1	Ampliar ejemplos de casos de aplicación y uso de la web
1	Agilizar los plazos

CCP/PRÓRROGA CCP

CCP/ Prórroga CCP

INFORMACIÓN PARA SUBSANAR



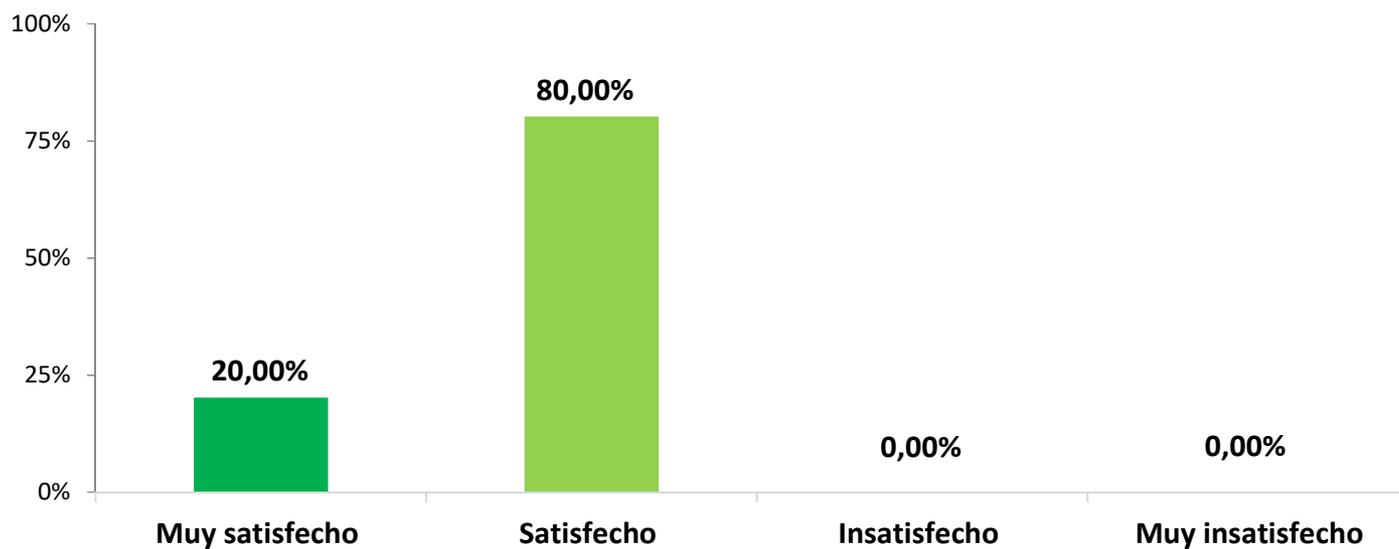
100% Satisfechos

0% Insatisfechos

CCP/ Prórroga CCP

PLAZO DE CONCESIÓN

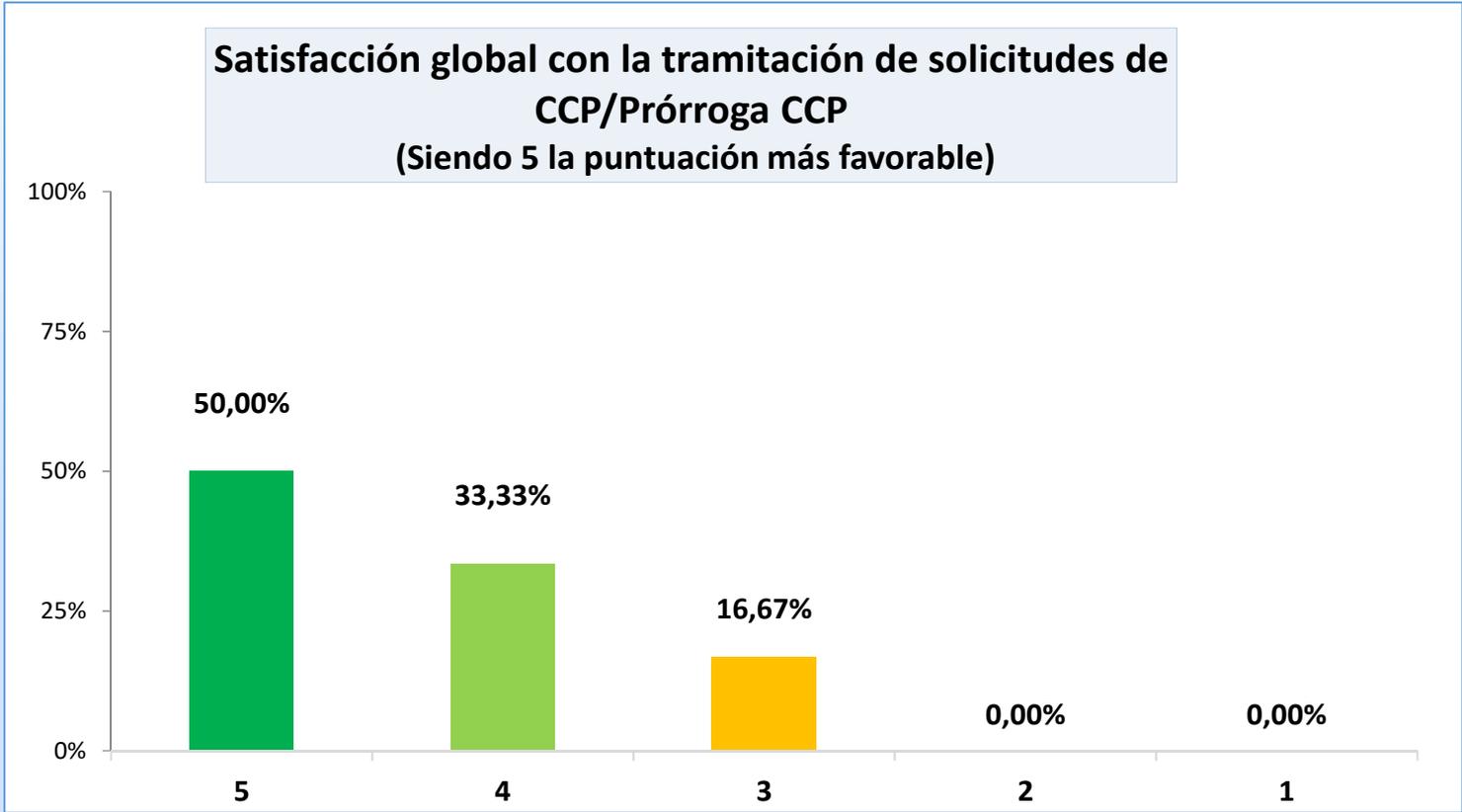
Satisfacción con el plazo transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta la notificación de la resolución de CCP/ Prórroga CCP



100% Satisfechos

0% Insatisfechos

SATISFACCIÓN GLOBAL



PROMEDIO: 4,33 / 5

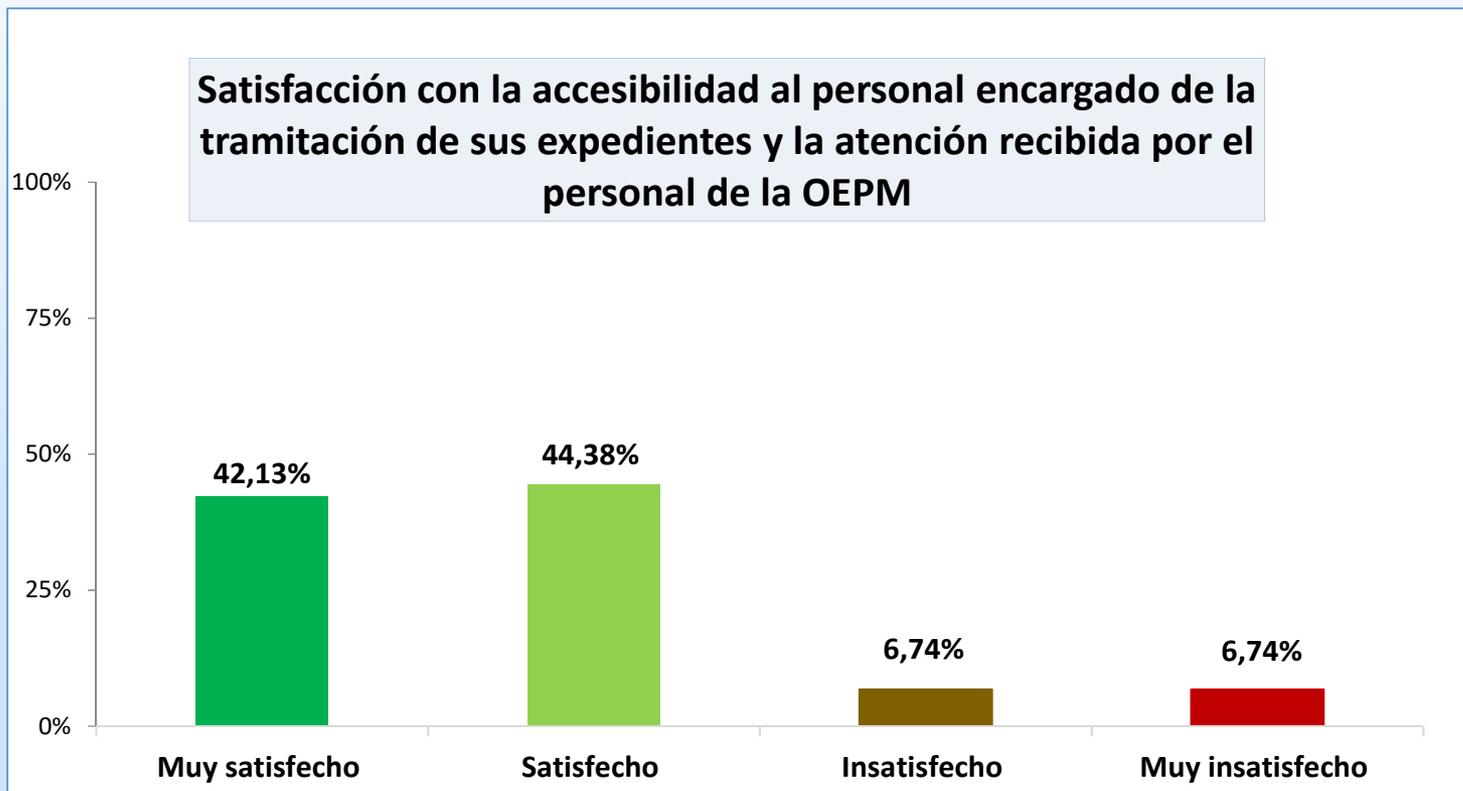
PROMEDIO 2022: 4 / 5

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio prestado por la OEPM en la tramitación de CCP/ Prórroga CCP?

No se ha registrado ninguna respuesta

ATENCIÓN RECIBIDA

ACCESIBILIDAD AL PERSONAL



86% Satisfechos

14% Insatisfechos

¿Tiene alguna sugerencia de mejora en relación con la interacción con los empleados de esta Oficina?

**Nº de
veces**

Contenido de la Respuesta

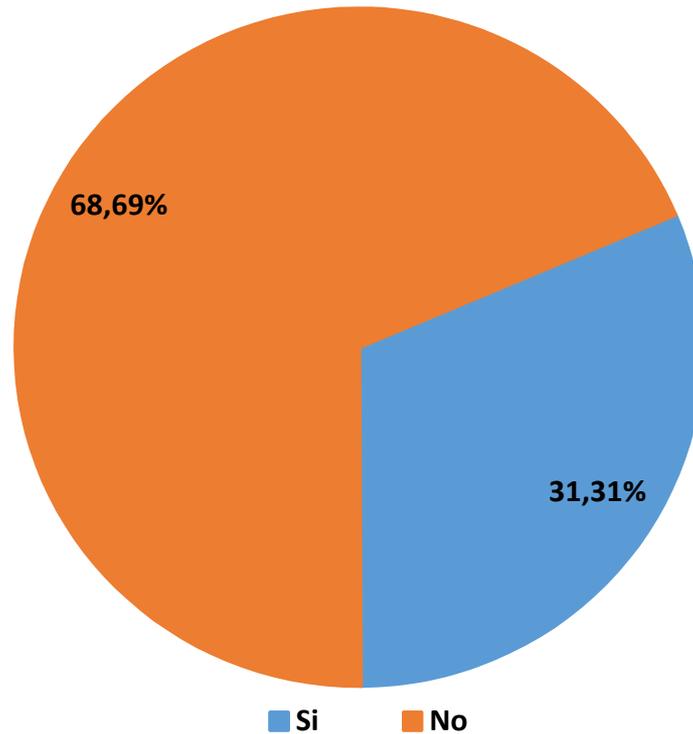
- | | |
|----|--|
| 18 | Felicitaciones |
| 8 | Facilitar el acceso a los examinadores |
| 4 | Mejorar la atención telefónica (mayor disponibilidad) y evitar la ambigüedad en las respuestas |
| 4 | Mayor capacitación y formación del personal, para resolver temas técnicos |
| 2 | Mejorar la tramitación de pago de tasas |
| 1 | Cumplir los plazos establecidos |

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS GENERALES

MEJORA ÚLTIMO AÑO

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



* Resultado del 51% de encuestados que ha contestado a esta pregunta

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

**Nº de
veces**

Contenido de la Respuesta

- | | |
|----|--|
| 18 | Mejoras en la Web |
| 13 | No aprecian mejoras |
| 6 | Mejoras en el personal (felicitaciones) |
| 5 | Consideran que empeora el servicio web o la atención |
| 4 | Siguen igual las demoras de plazos |
| 2 | Algunos cambios no funcionan bien |
| 2 | Mejora en los IET |
| 1 | Siguen los problemas con la tramitación de pagos |

¿Tiene algún comentario adicional o propuesta de mejora sobre el servicio prestado por la OEPM?

**Nº de
veces**

Contenido de la Respuesta

- 7 Incumplimiento de plazos
- 3 Felicitaciones por las mejoras del personal
- 1 Difícil acceso a examinadores
- 1 Recordatorios de pagos
- 1 Dificultad en tramitar pagos
- 6 Web poco intuitiva, más ayuda a los usuarios, con tutoriales u orientación
- 2 Personal más capacitado para aspectos técnicos
- 1 Facilitar herramientas
- 1 Colaboración con pymes y jóvenes
- 3 Felicitaciones por la Web
- 2 Mejorar las búsquedas, mayor concreción

Nº de veces	Contenido de la Respuesta
44	Web poco clara, mejorar la web y las herramientas
43	Demora en los plazos, agilizar y simplificar los trámites
41	Felicitaciones al personal
34	Asesoramiento insuficiente / falta de claridad
18	Felicitaciones por la Web
17	Mayor acceso a examinadores
13	Mejora con el sistema de pagos, en la tramitación, información sobre costes
12	Mejoras en la búsqueda de expedientes
5	Más personal y más especializado
2	Información sobre el seguimiento

Sección del cuestionario	Aspectos del Servicio	Satisfechos	Insatisfechos
INFORMACIÓN	SATISFACCIÓN GLOBAL	91%	9%
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	SOLICITUD ELEC. DE INVENCIONES	86%	14%
	SOLICITUD ELECTRÓNICA DE DISEÑOS	87%	13%
	SISTEMA DE PAGOS	87%	13%
	(CEO)	87%	13%
	BOPI	95%	5%
PCT / PATENTE NACIONAL	ASIGNACIÓN DE CATEGORIAS X,Y,A	89%	11%
	DOCUMENTOS CITADOS	80%	20%
	CLARIDAD DE LA OE/EXAMEN	85%	15%
	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PCT	88%	12%
	CUMPLIMIENTO PLAZOS P.N	73%	27%
	SATISFACCIÓN GLOBAL PCT	3,95 / 5	
	SATISFACCION GLOBAL PN	3,83 / 5	
MODELOS DE UTILIDAD	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	86%	14%
	RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES	81%	19%
	PLAZO DE RESOLUCIÓN	64%	36%
	SATISFACCIÓN GLOBAL MODELOS	3,89 / 5	

Sección del cuestionario	Aspectos del Servicio	Satisfechos Insatisfechos	
LICENCIAS / TRANSFERENCIAS	PLAZO DE RESOLUCIÓN	40%	60%
	SATISFACCIÓN GLOBAL LICENCIAS TRANSFERENCIAS	3,04 / 5	
DISEÑOS	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	96%	4%
	PLAZO DE CONCESIÓN	96%	4%
	RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES	88%	12%
	SATISFACCIÓN GLOBAL DISEÑOS	4,32 / 5	
CCP/PRÓRROGA CCP	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	100%	0%
	PLAZO DE CONCESIÓN	100%	0%
	SATISFACCIÓN GLOBAL CCP/PRORROGA CCP	4,33 / 5	
ATENCIÓN RECIBIDA	ACCESIBILIDAD AL PERSONAL SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN	86%	14%
ASPECTOS GENERALES	MEJORA ÚLTIMO AÑO*	16% (SI)	35% (NO)

* Resultado del 51% de encuestados que ha contestado a esta pregunta

Modalidad	Usuarios participantes en Encuesta
Patente Nacional / PCT	95
Modelos de Utilidad	98
Licencias / Transferencias	26
Diseños	87
CCP/Prórroga CCP	6

Tipo de Usuario	% participantes en Encuesta
Solicitante (particular o empresa)	68,00%
Agente de Propiedad Industrial	15,00%
Representante	17,00%

SECCIÓN	ASPECTOS DEL SERVICIO	2019		Incremento 2022-2019	2022		Incremento 2023 -2022	2023	
		Satisfechos	Insatisfechos		Satisfechos	Insatisfechos		Satisfechos	Insatisfechos
INFORMACIÓN	SATISFACCIÓN GLOBAL	89%	11%	2%	91%	9%	=	91%	9%
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	SOLICITUD ELEC. DE INVENCIONES	86%	14%	-4%	82%	18%	4%	86%	14%
	SOLICITUD ELECTRÓNICA DE DISEÑOS	92%	8%	-1%	91%	9%	-4%	87%	13%
	SISTEMA DE PAGOS	88%	12%	3%	91%	9%	-4%	87%	13%
	(CEO)	89%	11%	-2%	87%	13%	=	87%	13%
	BOPI	91%	9%	-7%	84%	16%	11%	95%	5%
PCT / PATENTE NACIONAL	ASIGNACIÓN DE CATEGORIAS X,Y,A	89%	11%	-13%	76%	24%	13%	89%	11%
	DOCUMENTOS CITADOS	83%	17%	-9%	74%	26%	6%	80%	20%
	CLARIDAD DE LA OE/EXAMEN	76%	24%	4%	80%	20%	5%	85%	15%
	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PCT	89%	11%	-10%	79%	21%	9%	88%	12%
	CUMPLIMIENTO PLAZOS P.N	83%	17%	-14%	69%	31%	4%	73%	27%
	SATISFACCIÓN GLOBAL PCT	3,70 / 5		-0,6%	3,67 / 5		5,8%	3,96 / 5	
	SATISFACCION GLOBAL PN	3,84 / 5		-5,8%	3,55 / 5		5,6%	3,83 / 5	
MODELOS DE UTILIDAD	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	93%	7%	-1%	92%	8%	-6%	86%	14%
	RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES	97%	3%	-5%	92%	8%	-11%	81%	19%
	PLAZO DE RESOLUCIÓN	88%	12%	-2%	86%	14%	-22%	64%	36%
	SATISFACCIÓN GLOBAL MODELOS	4,12 / 5		-0,4%	4,10 / 5		-4,2%	3,89 / 5	

SECCIÓN	ASPECTOS DEL SERVICIO	2019		Incremento 2022-2019	2022		Incremento 2023-2022	2023	
		Satisfechos	Insatisfechos		Satisfechos	Insatisfechos		Satisfechos	Insatisfechos
LICENCIAS / TRANSFERENCIAS	PLAZO DE RESOLUCIÓN	93%	7%	-18%	75%	25%	-35%	40%	60%
	SATISFACCIÓN GLOBAL LICENCIAS TRANSFERENCIAS	3,92 / 5		4,6%	4,15 / 5		-22,2%	3,04 / 5	
DISEÑOS	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	99%	1%	-3%	96%	4%	=	96%	4%
	PLAZO DE CONCESIÓN	99%	1%	1%	100%	0%	-4%	96%	4%
	RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES	99%	1%	-6%	93%	7%	-5%	88%	12%
	SATISFACCIÓN GLOBAL DISEÑOS	4,40 / 5		-4,6%	4,17 / 5		3%	4,32 / 5	
CCP/PRÓRROGA CCP	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	100%		0%	100%		=	100%	0%
	PLAZO DE CONCESIÓN	67%	33%	33%	100%		=	100%	0%
	SATISFACCIÓN GLOBAL CCP/PRORROGA CCP	3,75 / 5		5%	4,00 / 5		6,6%	4,33 / 5	
ATENCIÓN RECIBIDA	ACCESIBILIDAD AL PERSONAL	86%	14%	1%	87%	13%	-4,5%	86%	14%
	SATISFACCIÓN ATENCIÓN	94%	6%	0%	94%	6%			
ASPECTOS GENERALES	MEJORA ÚLTIMO AÑO	48% (SI)	52% (NO)	0%	48% (SI)	52% (NO)	-17%	31% (SI)	69% (NO)

Grado de Satisfacción Global

	2019	Incremento 2022-2019	2022	Incremento 2023-2022	2023
PATENTE NACIONAL	3,7	-5,8%	3,56	5,6%	3,83
PCT	3,84	-0,6%	3,67	5,8%	3,96
MODELOS de UTILIDAD	4,12	-0,4%	4,10	-4,2%	3,89
LICENCIAS / TRANSFERENCIAS	3,92	4,6%	4,15	-22,2%	3,04
DISEÑOS	4,4	-4,6%	4,17	3%	4,32
CCP/ PRÓRROGA CCP	3,75	5%	4	6,6%	4,33



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

FIN DEL INFORME RESUMEN DE RESULTADOS

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