



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Invenciones y Diseños 2016

Ficha encuesta Invenciones y Diseños 2016

- **Periodo considerado:** Mayo de 2015 a Abril de 2016
- **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:** 2046 usuarios únicos
- **Número de respuestas obtenidas:** 502 cuestionarios completados, de las 2046 invitaciones a participar enviadas (tasa de respuesta 25%)
- Con los datos anteriores podemos asegurar en los resultados de las secciones comunes de la encuesta un **margen de error** inferior al **4%** con una **confianza** del **95%**.

Ficha encuesta por modalidad

- **Usuarios:** Solicitantes, agentes y representantes en el periodo considerado con :
 - **Usuarios PCT/PN:** Traslados de IET, concesiones y denegaciones de Patente Nacional, Transmisiones IBI y notificaciones EPI
 - **Usuarios Modelos de Utilidad:** Modelos de utilidad concedidos y denegados
 - **Usuarios Licencias y Transferencias:** notificaciones de Licencias y de Transferencias
 - **Usuarios Diseños:** concesiones y denegaciones de Diseños, oposiciones estimadas y desestimadas de Diseños

- **Población:** (un usuario puede estar en varias modalidades: el total de usuarios únicos es 2046)
 - **Población PCT/PN:** 920 usuarios
 - **Población Modelos de Utilidad:** 809 usuarios
 - **Población Licencias y Transferencias:** 132 usuarios
 - **Población Diseños:** 117 usuarios

- **Número de usuarios de las distintas modalidades que han respondido:**
 - **PCT / Patente Nacional:** 282 usuarios
 - **Modelos de Utilidad:** 275 usuarios
 - **Licencias y transferencias:** 64 usuarios
 - **Diseños:** 174 usuarios

- Con los datos anteriores los **márgenes de error en las secciones específica de cada modalidad** son los siguientes:
 - **PCT / Patente Nacional:** 5% con fiabilidad 95%
 - **Modelos de Utilidad:** 5% con fiabilidad del 95%
 - **Licencias y transferencias:** 9% con fiabilidad del 95%
 - **Diseños:** 7% con fiabilidad del 95%



Secciones del cuestionario

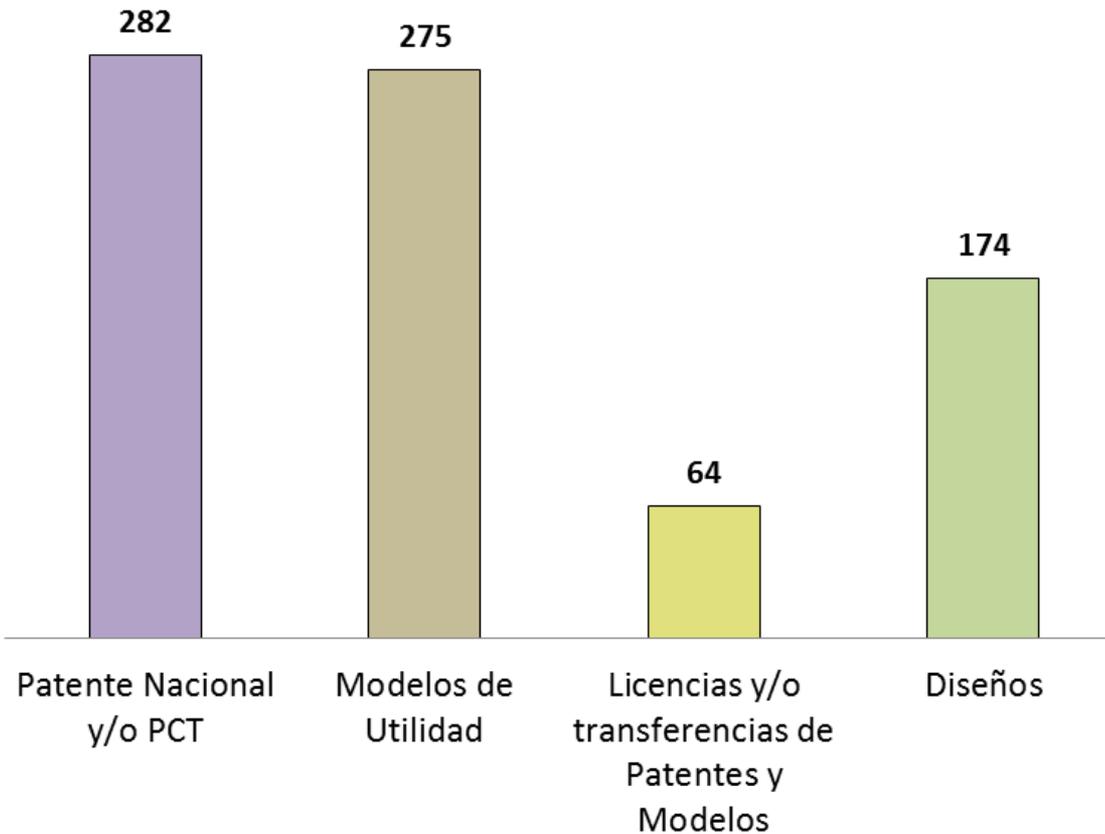
- **MODALIDADES**
- **PERFIL**
- **INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS**
- **PCT / PATENTE NACIONAL**
- **MODELOS DE UTILIDAD**
- **LICENCIAS / TRANSFERENCIAS**
- **DISEÑOS**
- **ATENCIÓN RECIBIDA**
- **ASPECTOS GENERALES**

Resultados

** Gráficas de resultados en cada pregunta, con porcentajes en cada respuesta excluyendo usuarios participantes que han contestado "No se" a la pregunta.*

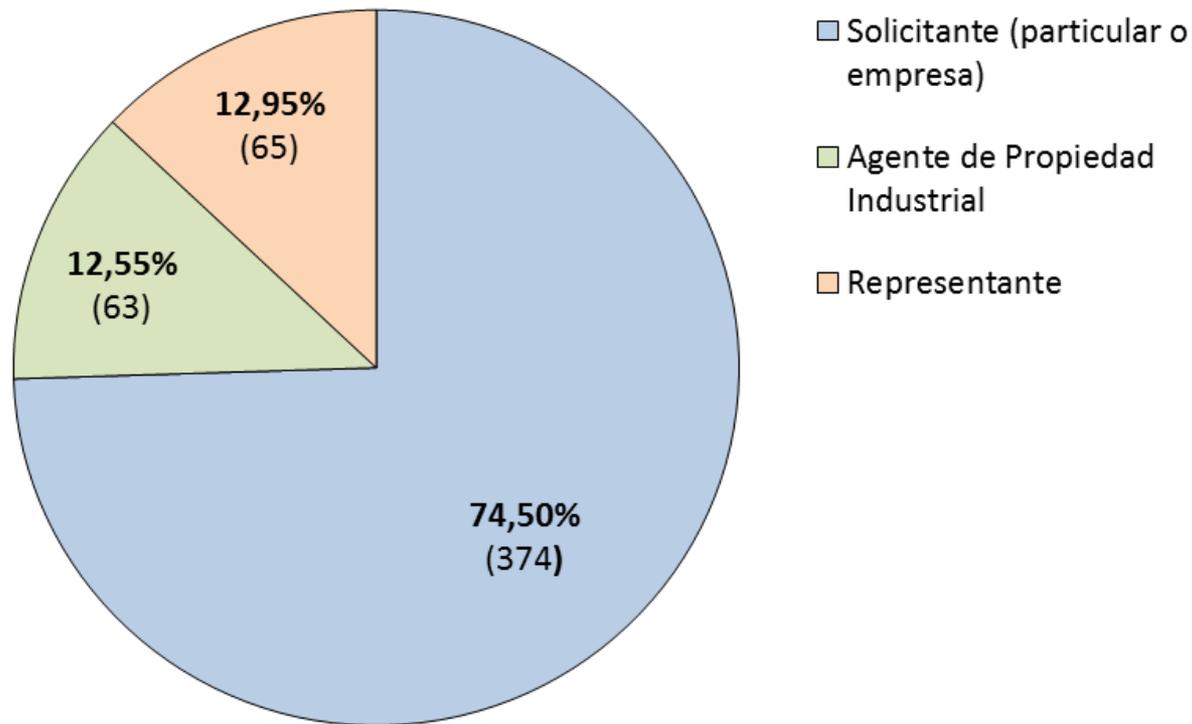


En el último año,
he sido usuario de los servicios de la OEPM de:





Por favor, indique si usted es:

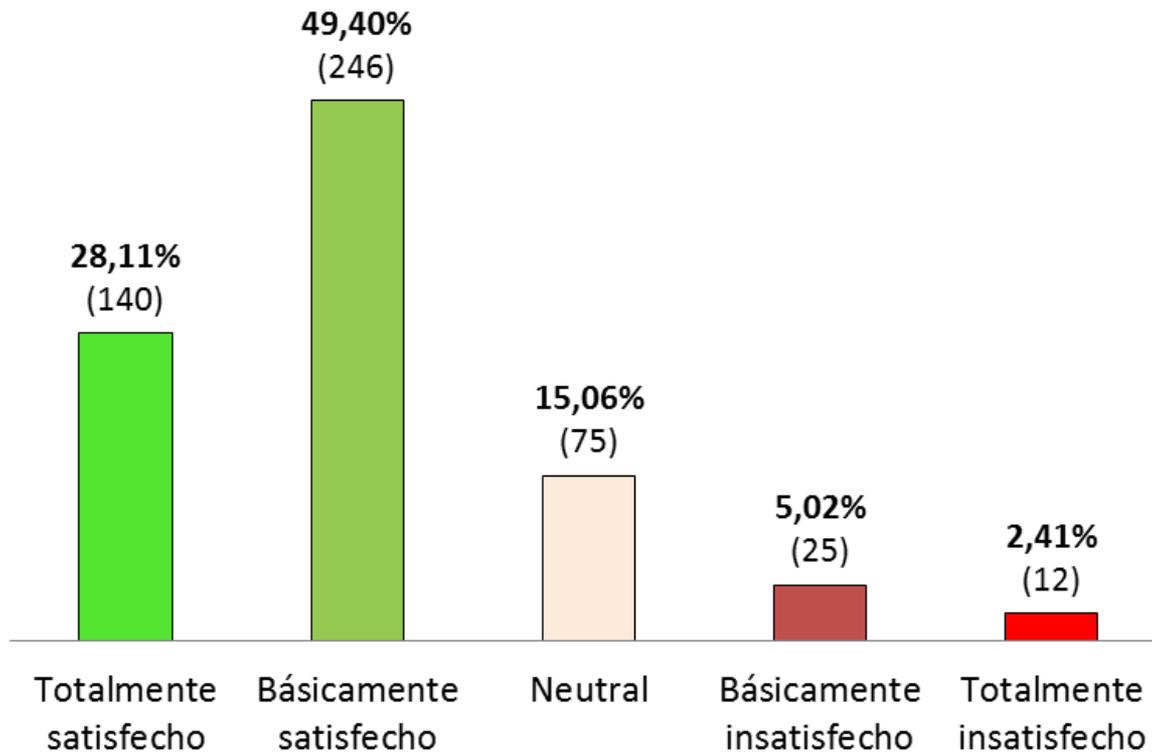


INFORMACIÓN



CONTENIDOS PÁGINA WEB

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios de información de la OEPM:
[Contenidos página WEB]



78% Satisfechos

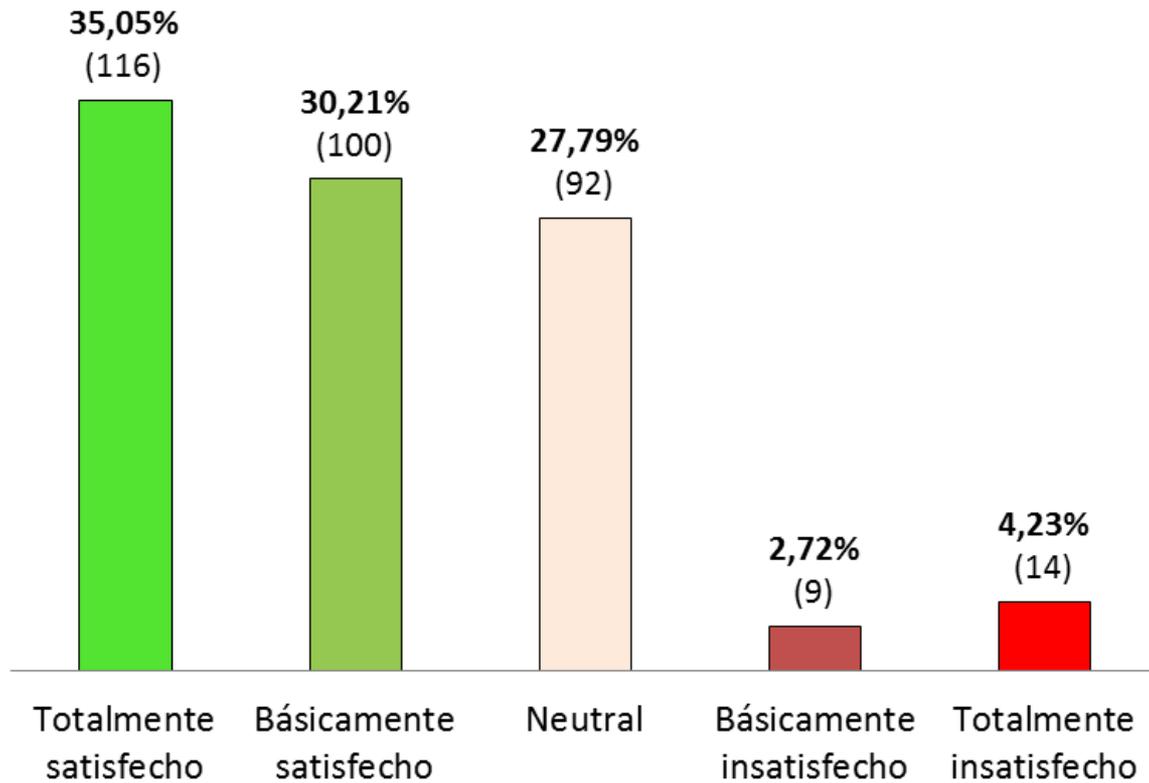
7% Insatisfechos



INFORMACIÓN

INFORMACIÓN PRESENCIAL

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios de información de la OEPM:
[Información presencial]



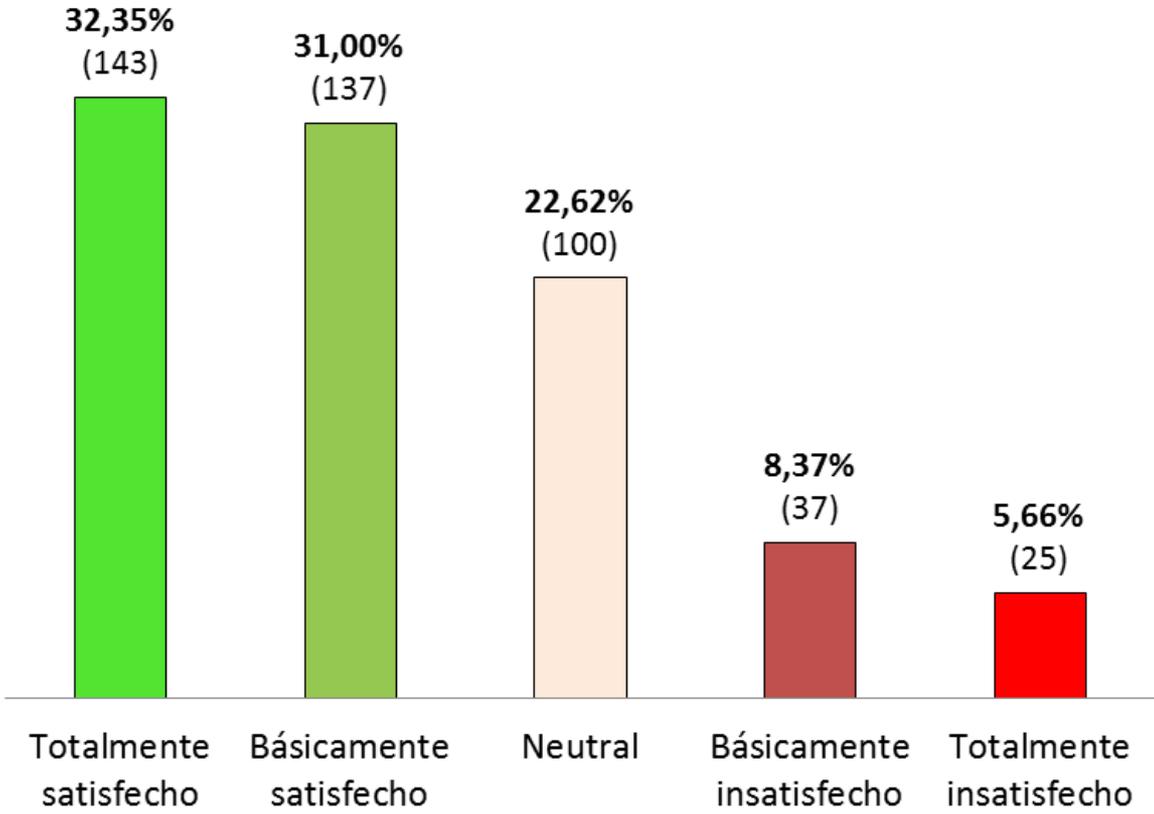
66% Satisfechos

7% Insatisfechos



INFORMACIÓN TELEFÓNICA

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios de información de la OEPM:
[Información telefónica]



63% Satisfechos

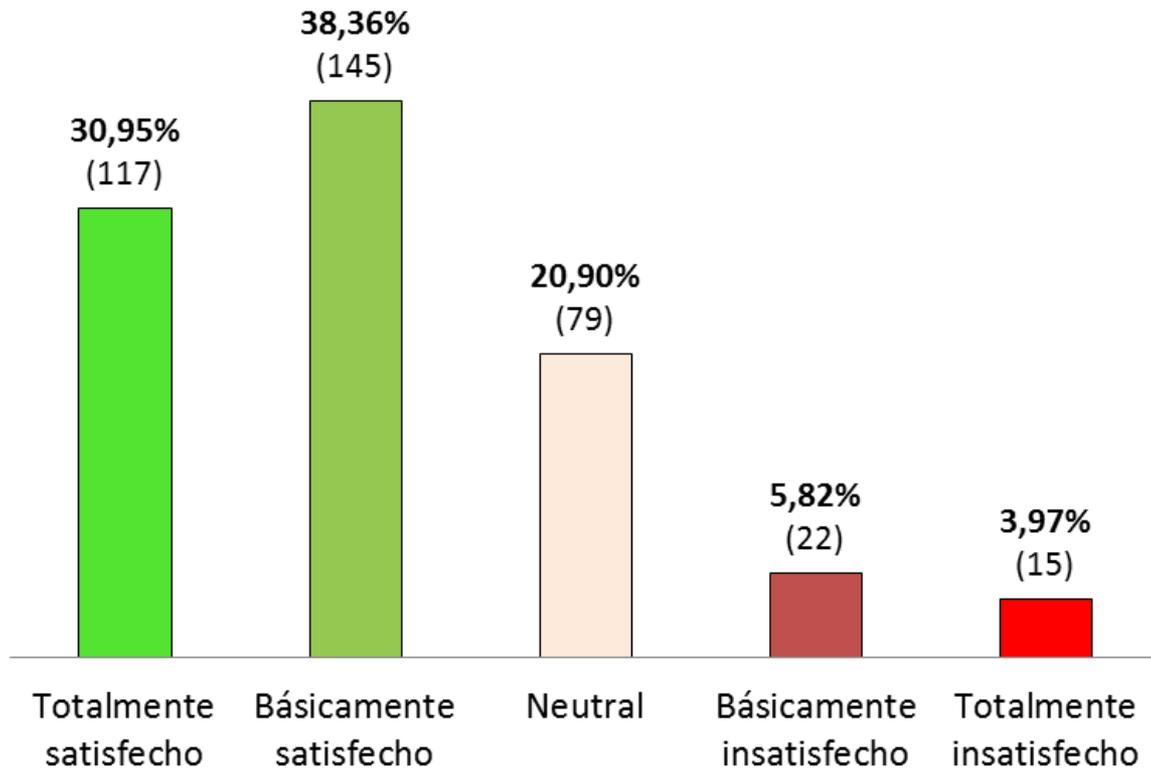
14% Insatisfechos

SERVICIOS ELECTRÓNICOS



SOLICITUD ELECTRÓNICA DE INVENCIONES

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios electrónicos:
[Solicitud electrónica de Invenciones]



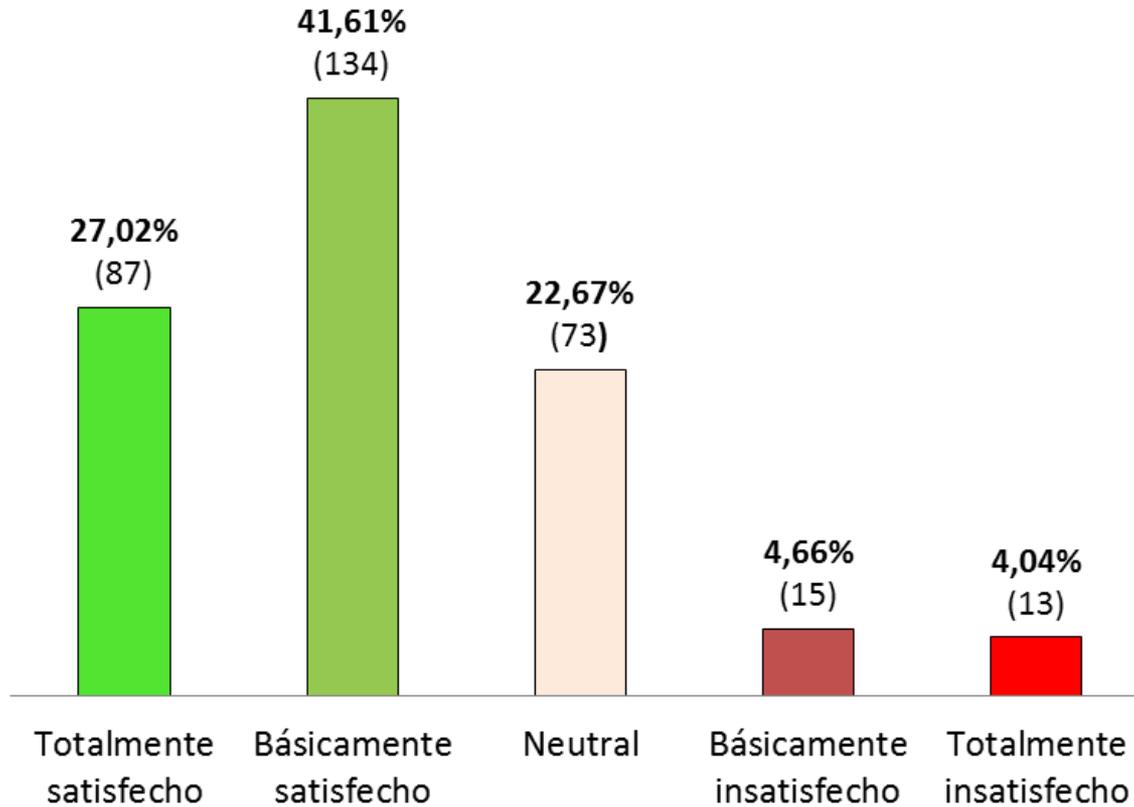
69% Satisfechos

10% Insatisfechos



SOLICITUD ELECTRÓNICA DE DISEÑOS

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios electrónicos:
[Solicitud electrónica de Diseños]



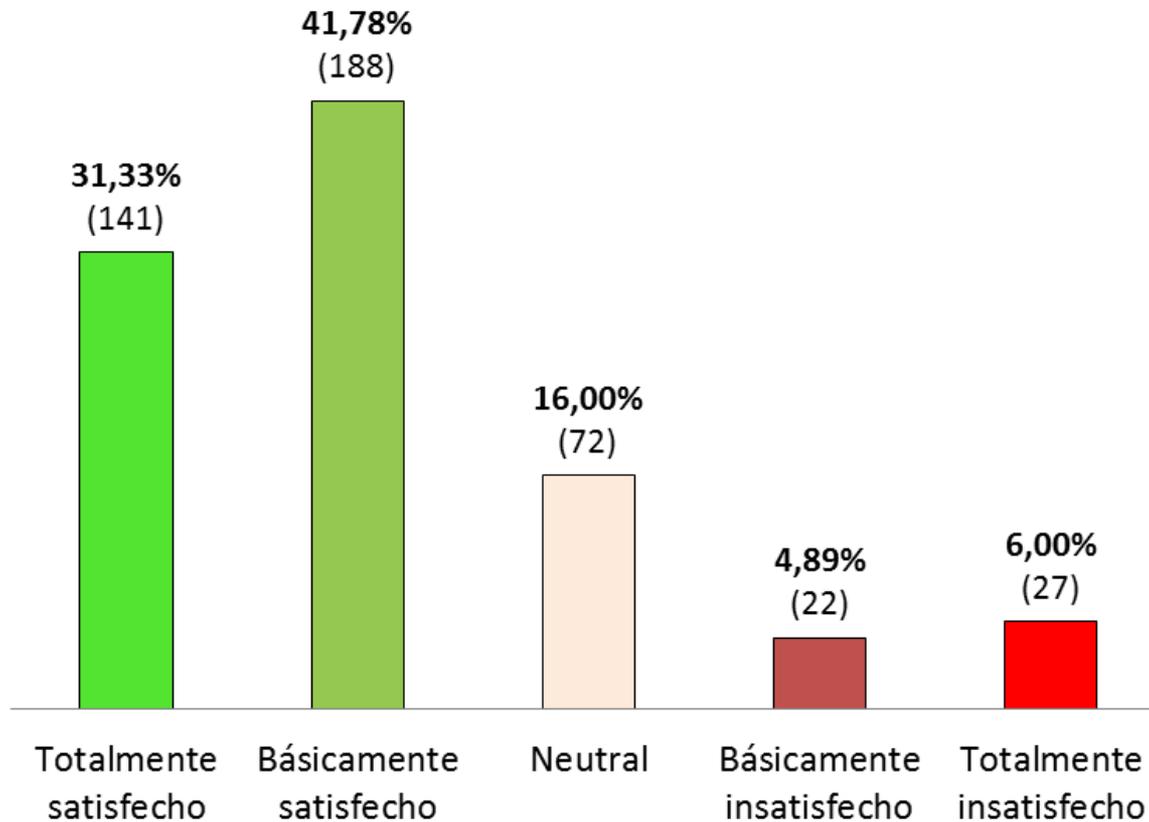
69% Satisfechos

9% Insatisfechos



SISTEMA DE PAGOS

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios electrónicos:
[Sistema de pagos]



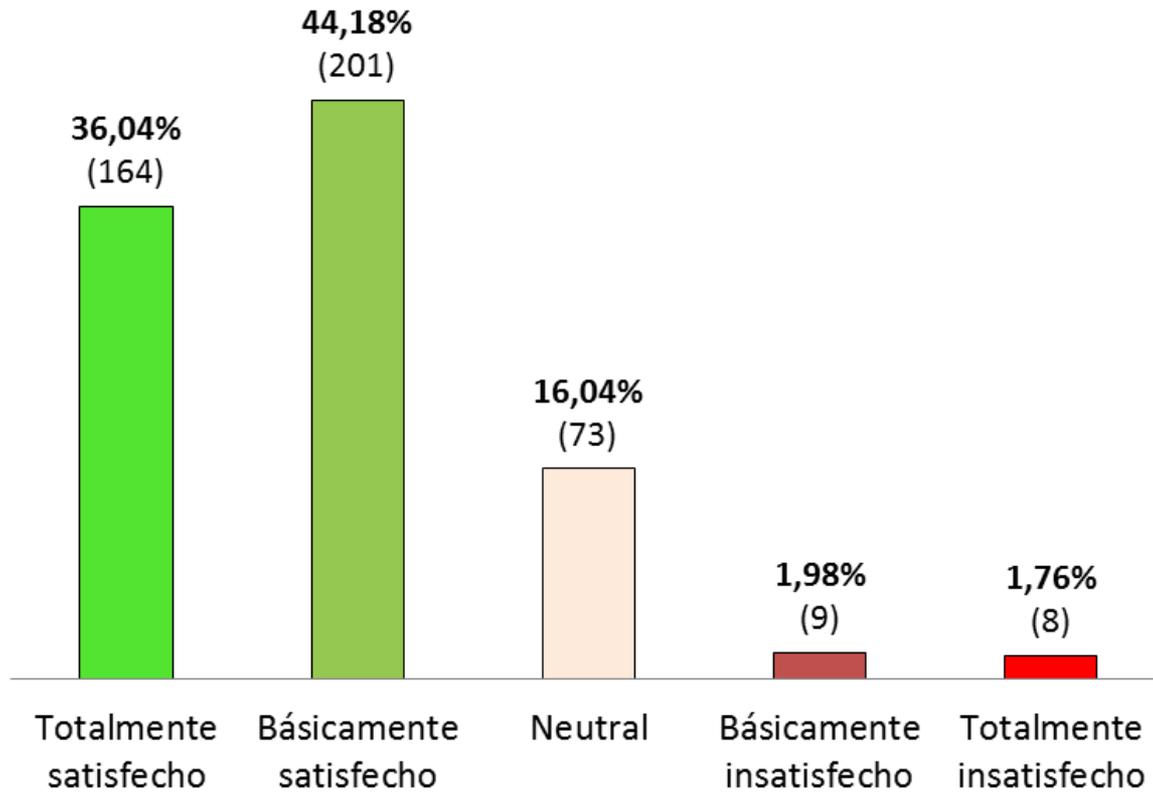
73% Satisfechos

11% Insatisfechos



CONSULTA DE EXPEDIENTES OEPM (CEO)

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios electrónicos:
[Consulta de Expedientes OEPM (CEO)]



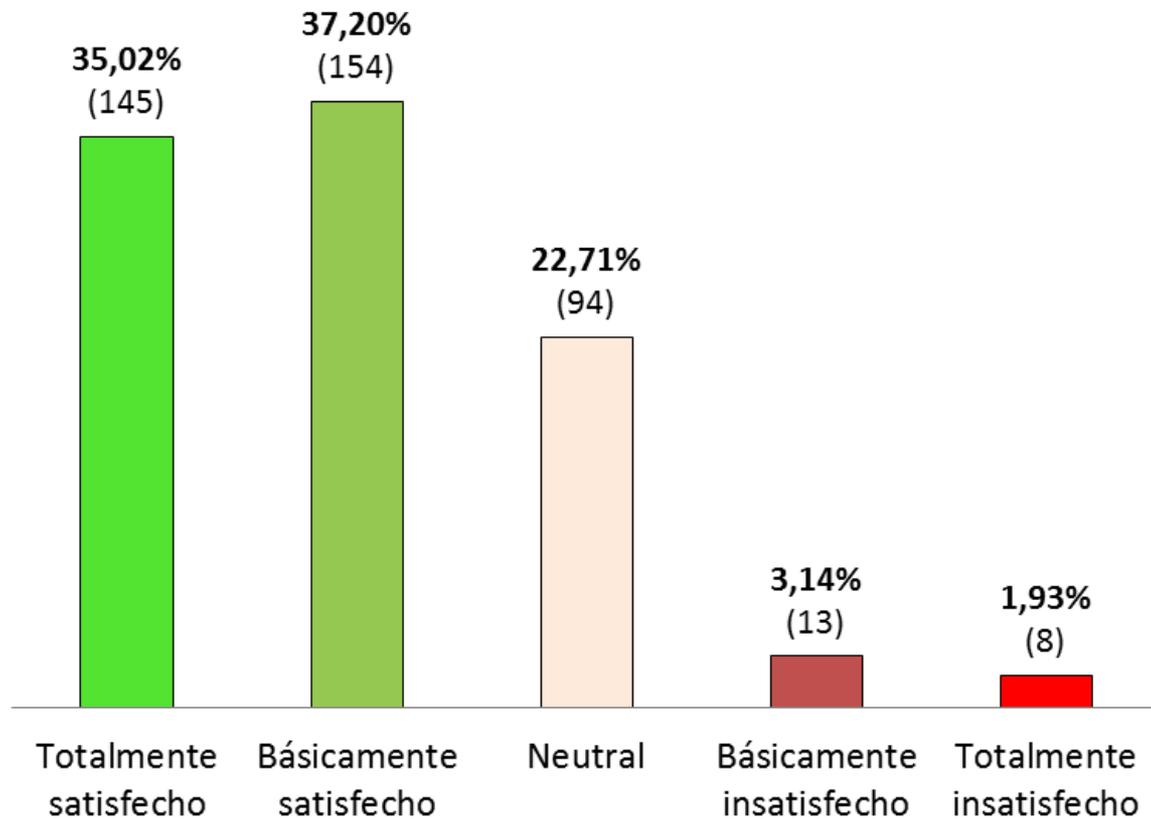
80% Satisfechos

4% Insatisfechos



BOPI

Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios electrónicos:
[BOPI]



72% Satisfechos

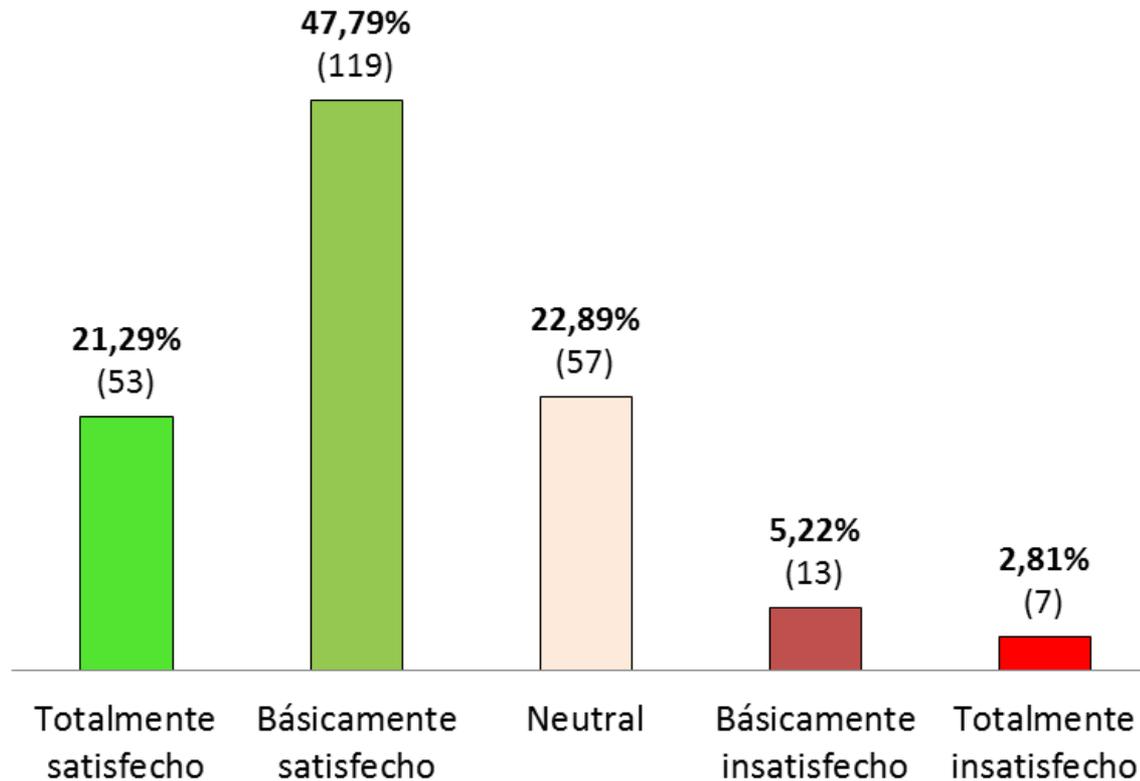
5% Insatisfechos

PCT / PATENTE NACIONAL



ASIGNACIÓN DE CATEGORÍAS X, Y, A

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

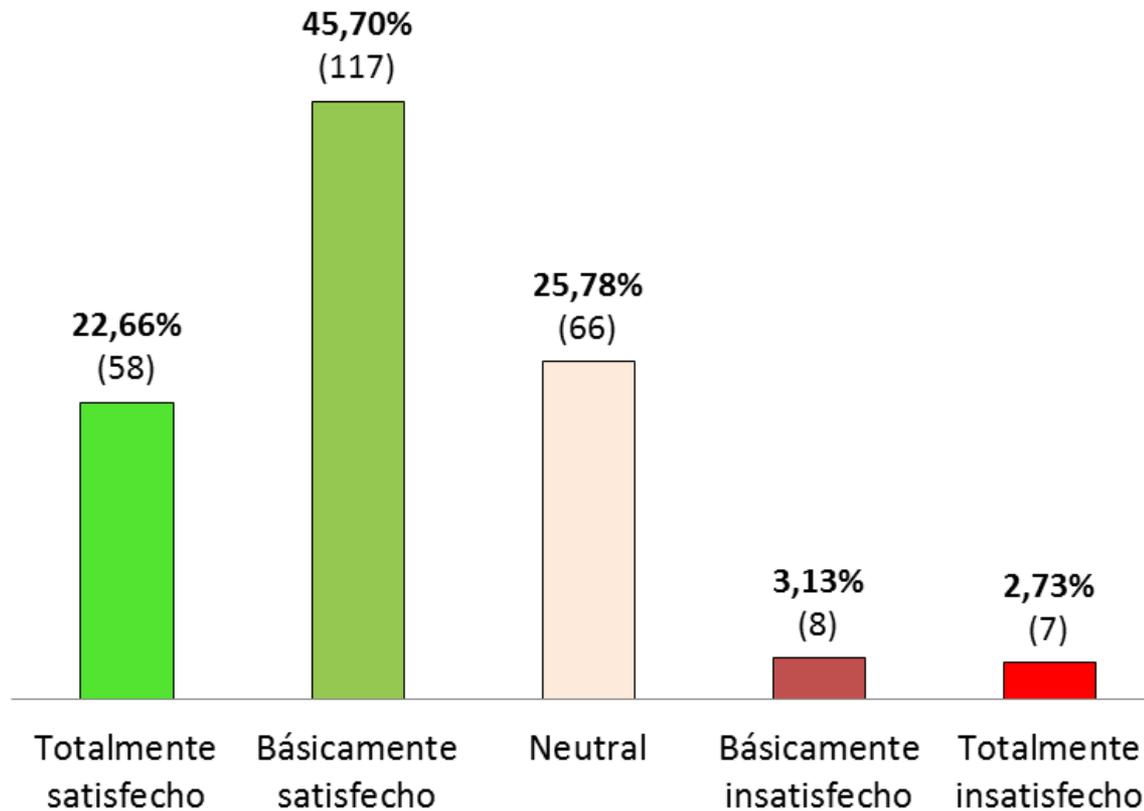


69% Satisfechos

8% Insatisfechos



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



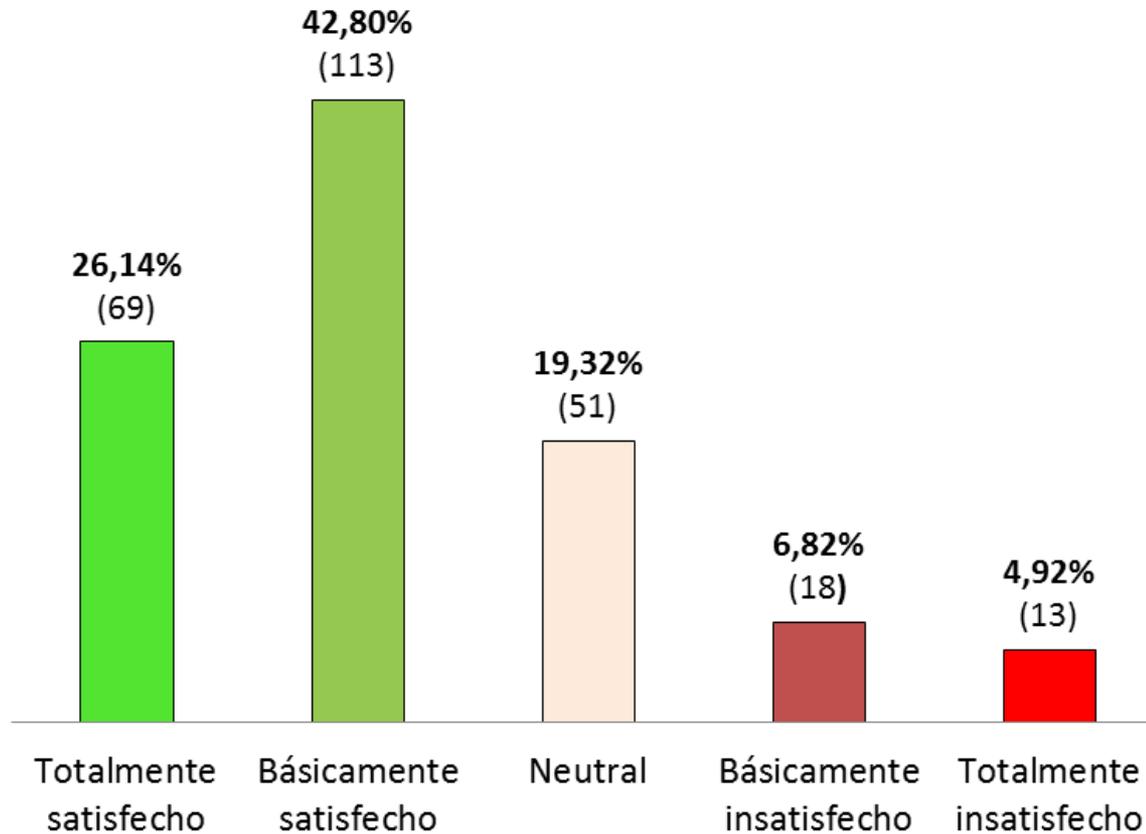
68% Satisfechos

6% 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.



69% Satisfechos

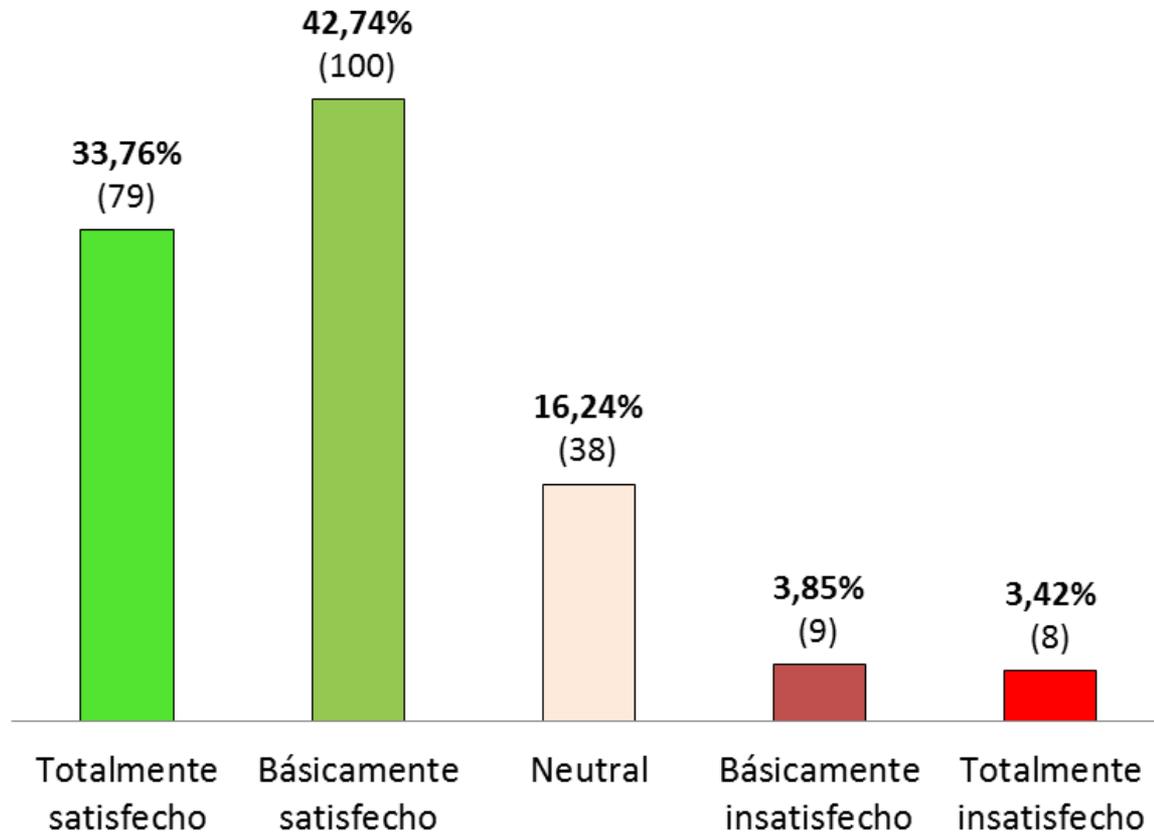
12% Insatisfechos



PCT / PATENTE NACIONAL

CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PCT

En su caso, indique su satisfacción respecto al cumplimiento de plazos:
[Cumplimiento de plazos en PCT]



77% Satisfechos

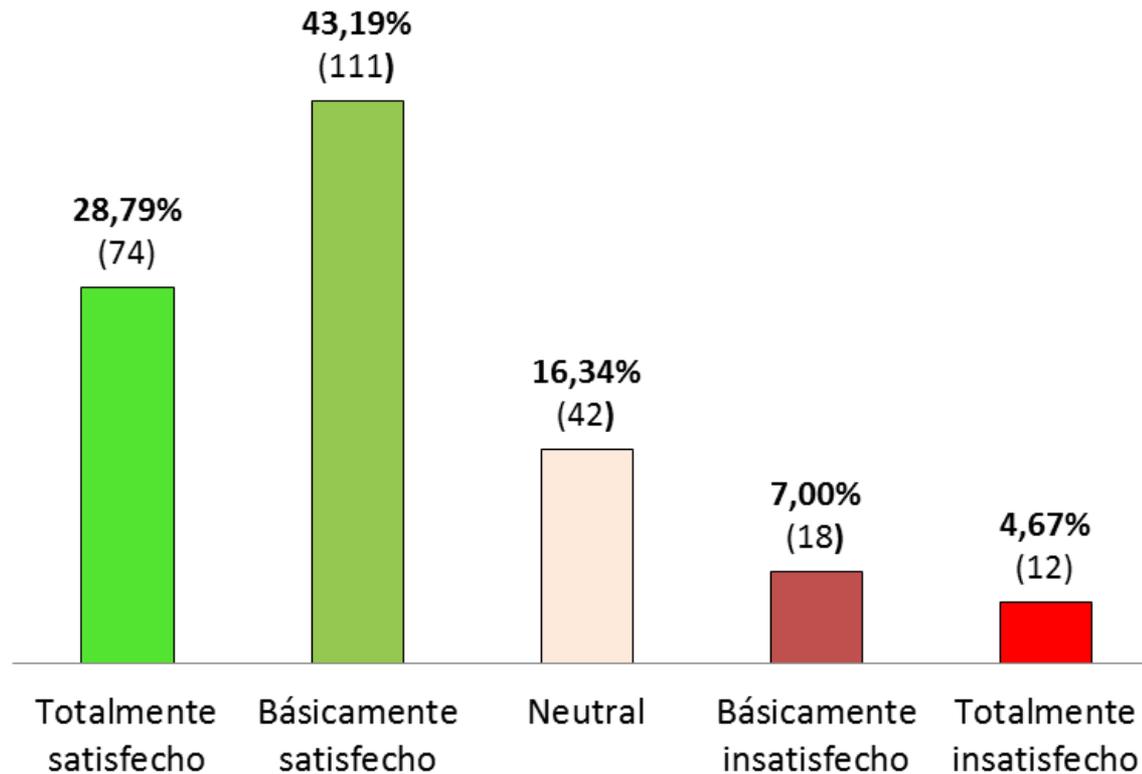
7% Insatisfechos



CUMPLIMIENTO PLAZOS PATENTE NACIONAL

En su caso, indique su satisfacción respecto al cumplimiento de plazos:

[Cumplimiento de plazos en Patente Nacional]



72% Satisfechos

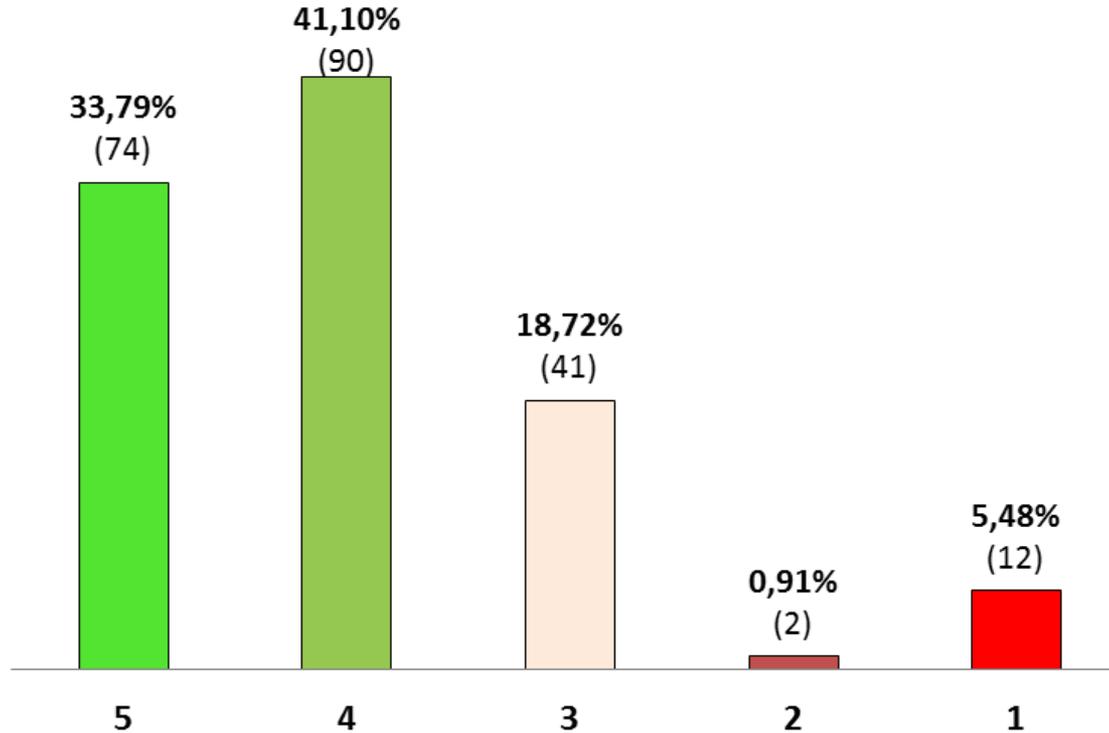
12% Insatisfechos



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: 3,97 / 5

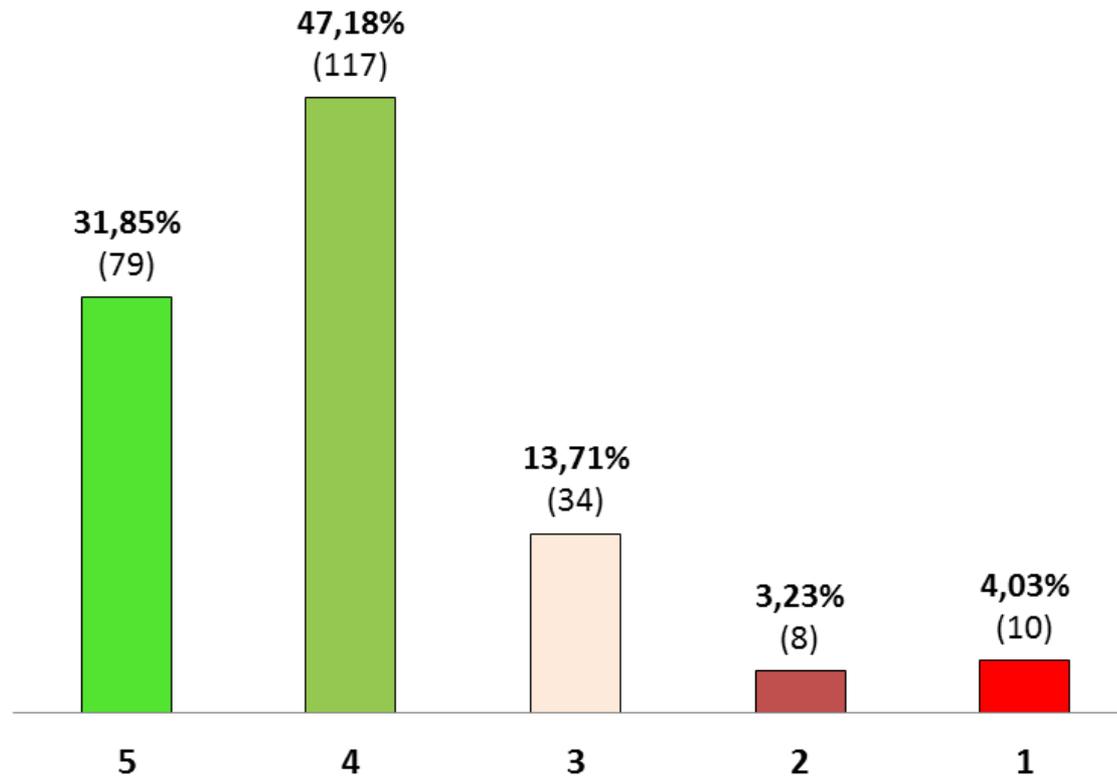


PCT / PATENTE NACIONAL

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: 4,00 / 5

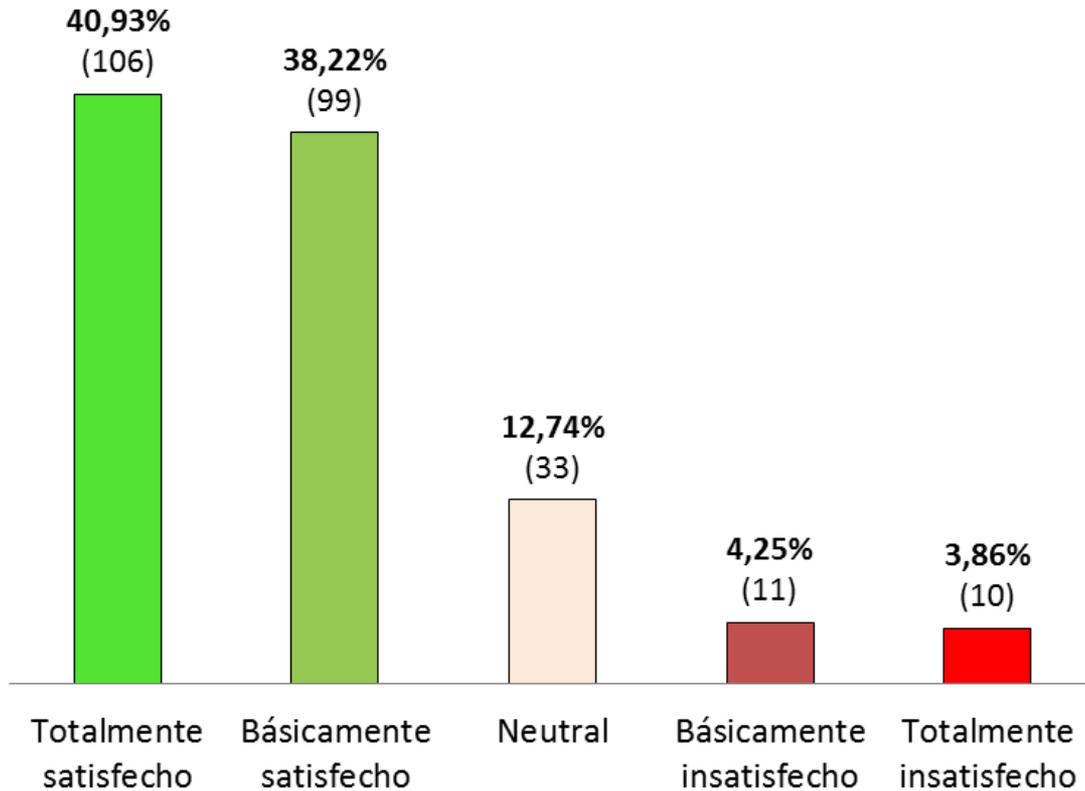
MODELOS DE UTILIDAD



MODELOS DE UTILIDAD

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 formal y técnico de su solicitud de modelo de utilidad.



79% Satisfechos

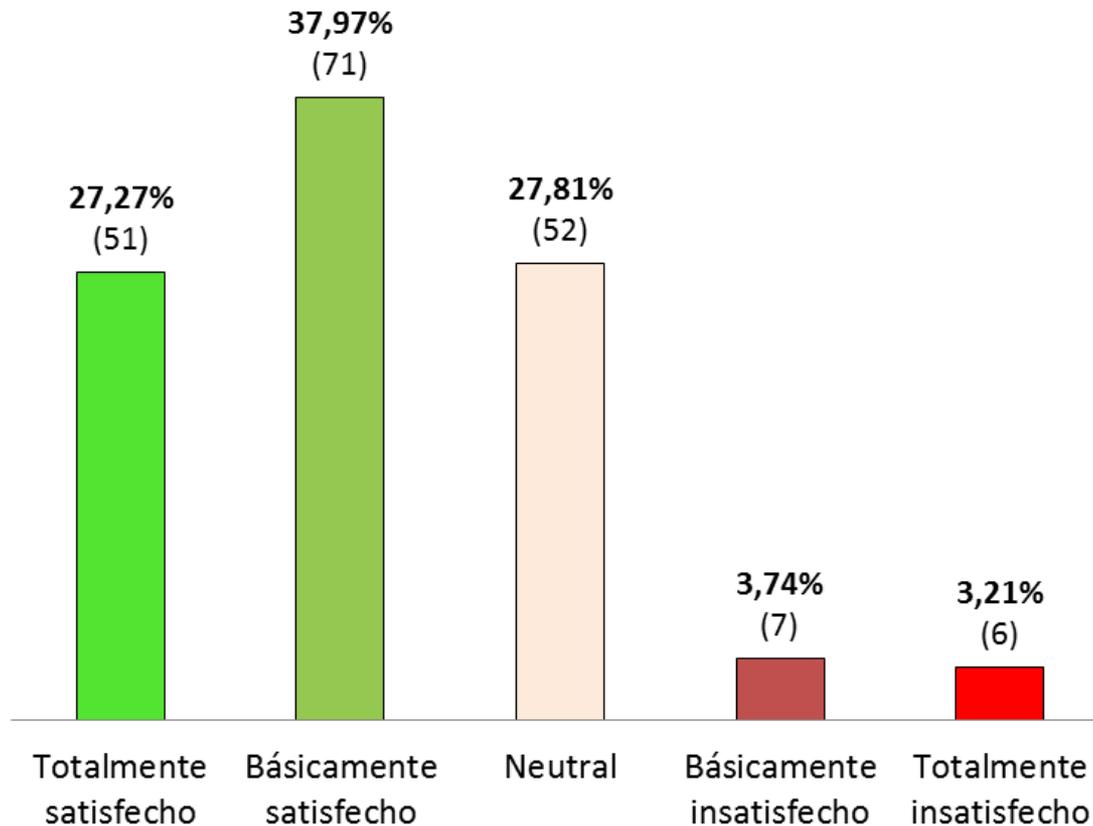
8% Insatisfechos



MODELOS DE UTILIDAD

RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES

En su caso, indique su nivel de satisfacción con respecto a la resolución de oposiciones presentadas contra la solicitud de modelo de utilidad.



65% Satisfechos

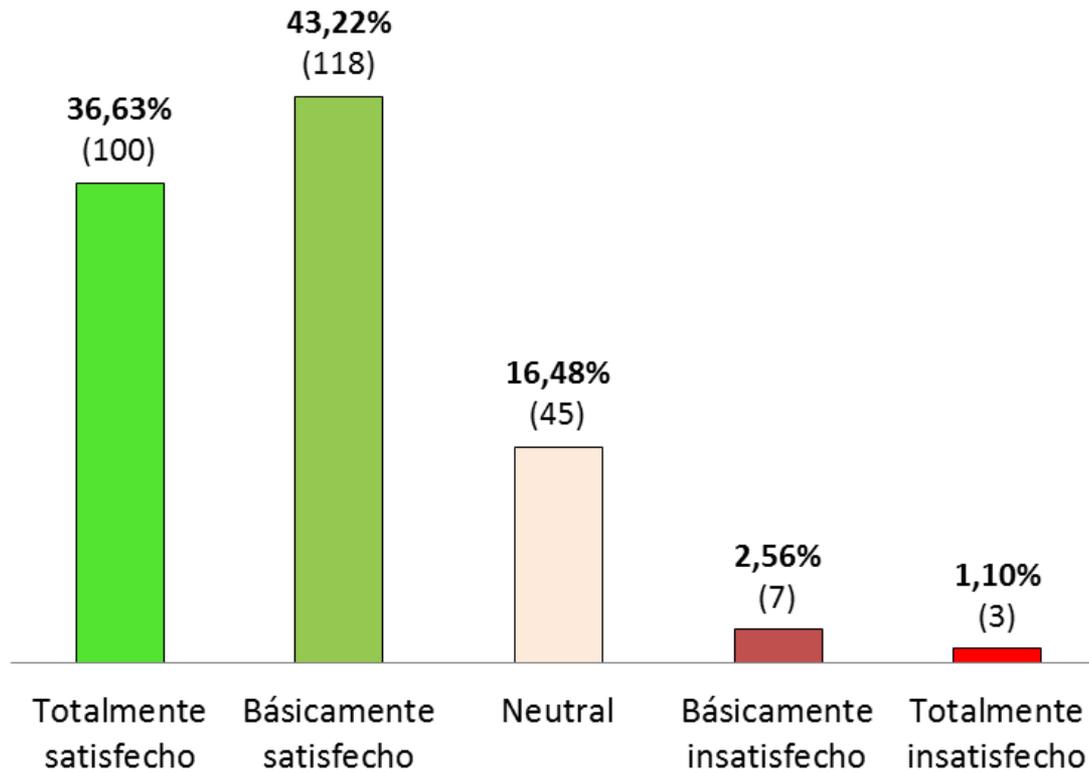
7% Insatisfechos



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 de concesión del modelo de utilidad.



80% Satisfechos

4% Insatisfechos

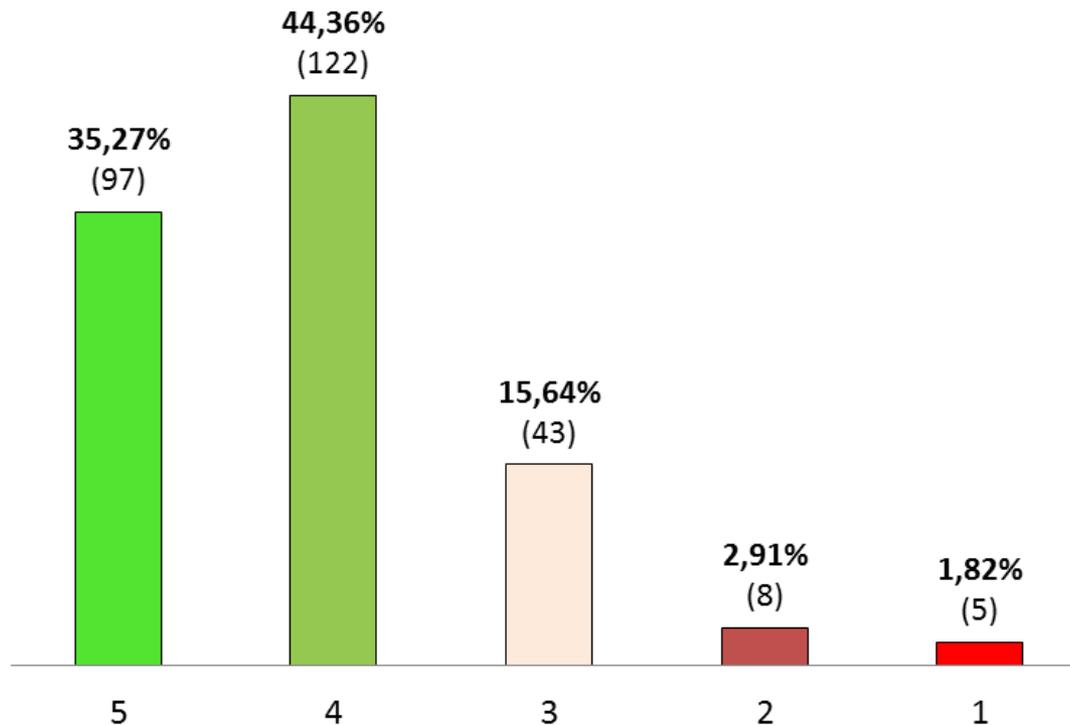


MODELOS DE UTILIDAD

SATISFACCIÓN GLOBAL MODELOS

Indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro 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: 4,08 / 5



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

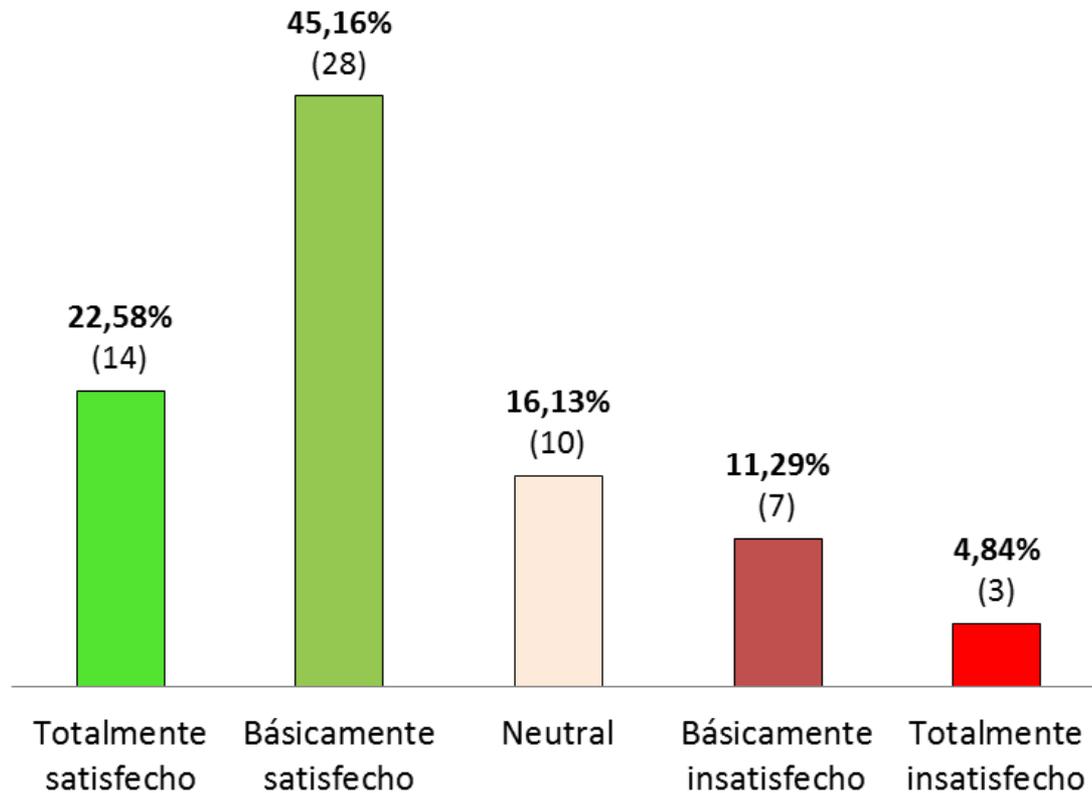
LICENCIAS / TRANSFERENCIAS



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.



68% Satisfechos

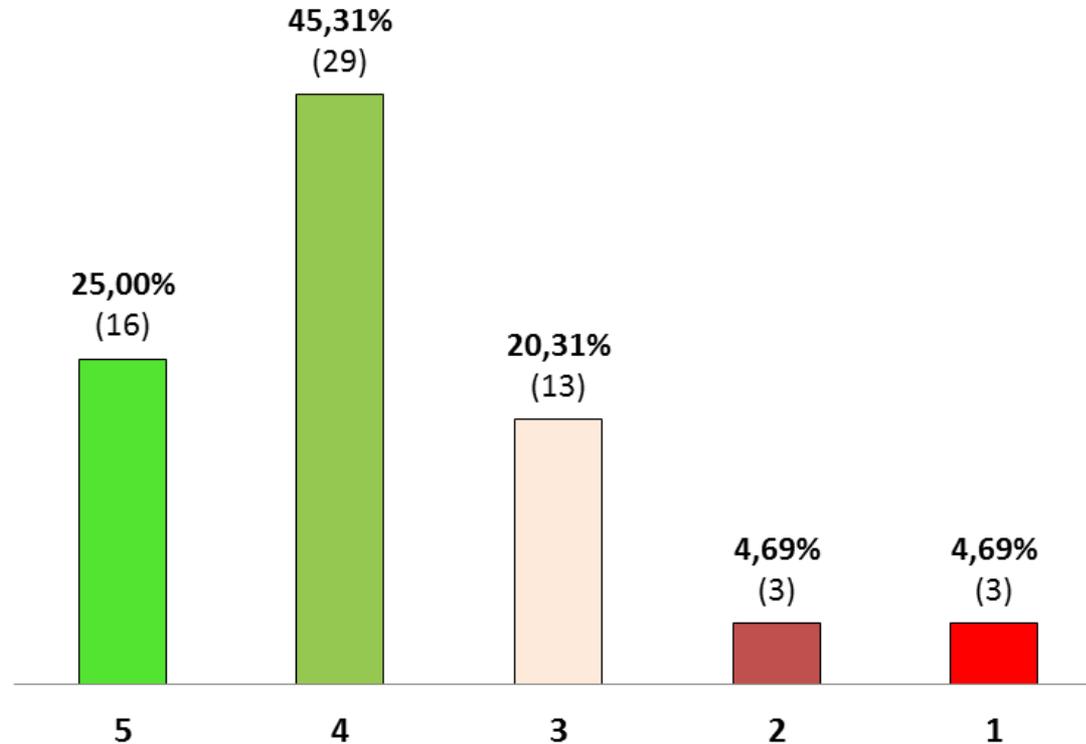
16% Insatisfechos



SATISFACCIÓN GLOBAL

Indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de licencias y transferencias.

(La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable)



PROMEDIO: 3,81 / 5

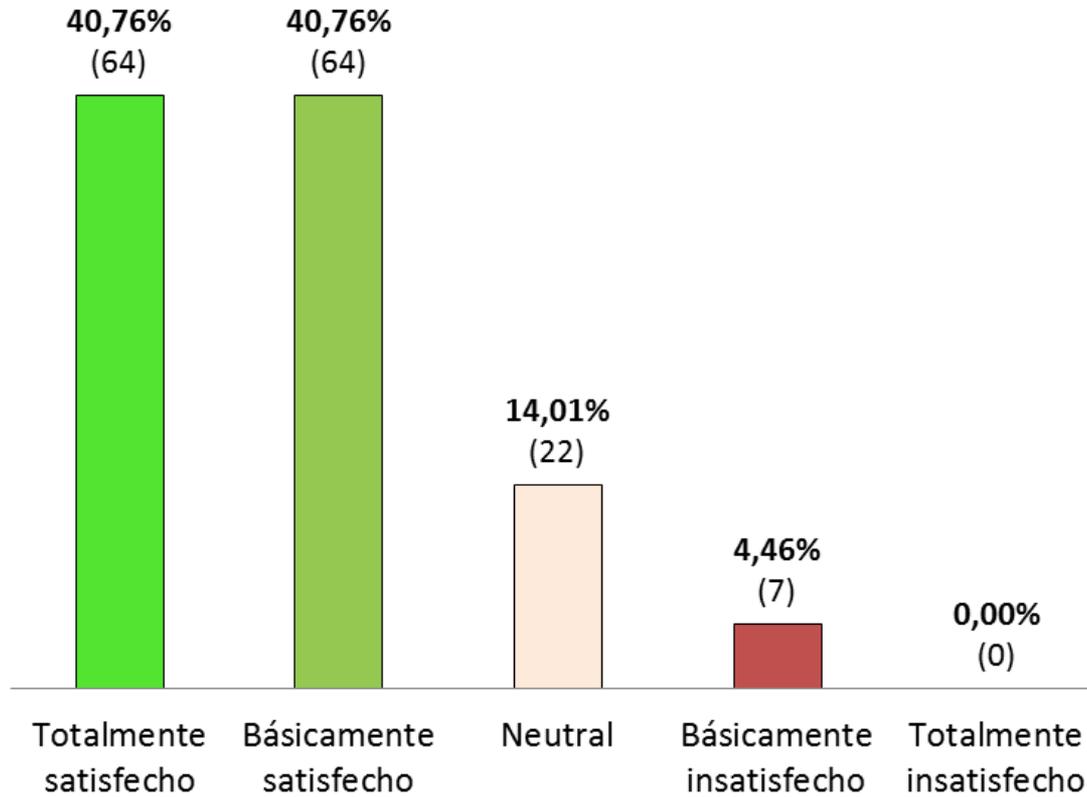
DISEÑOS



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 formal y técnico de su solicitud de Diseño.



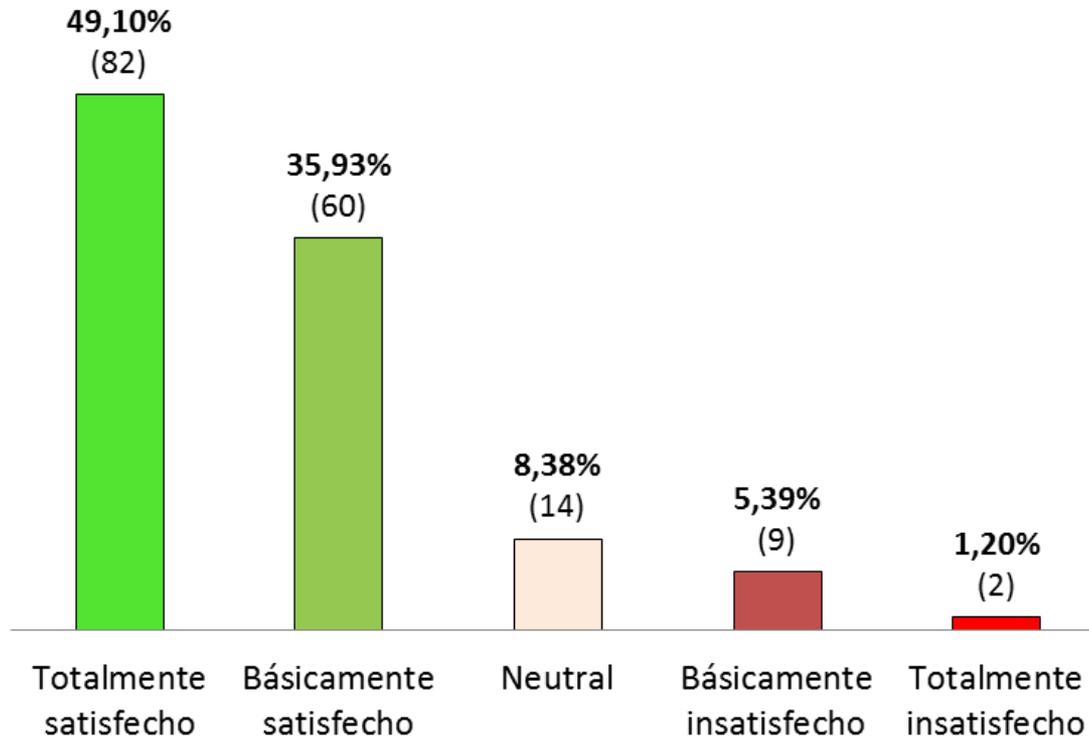
82% Satisfechos

4% 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 concesión del Diseño.



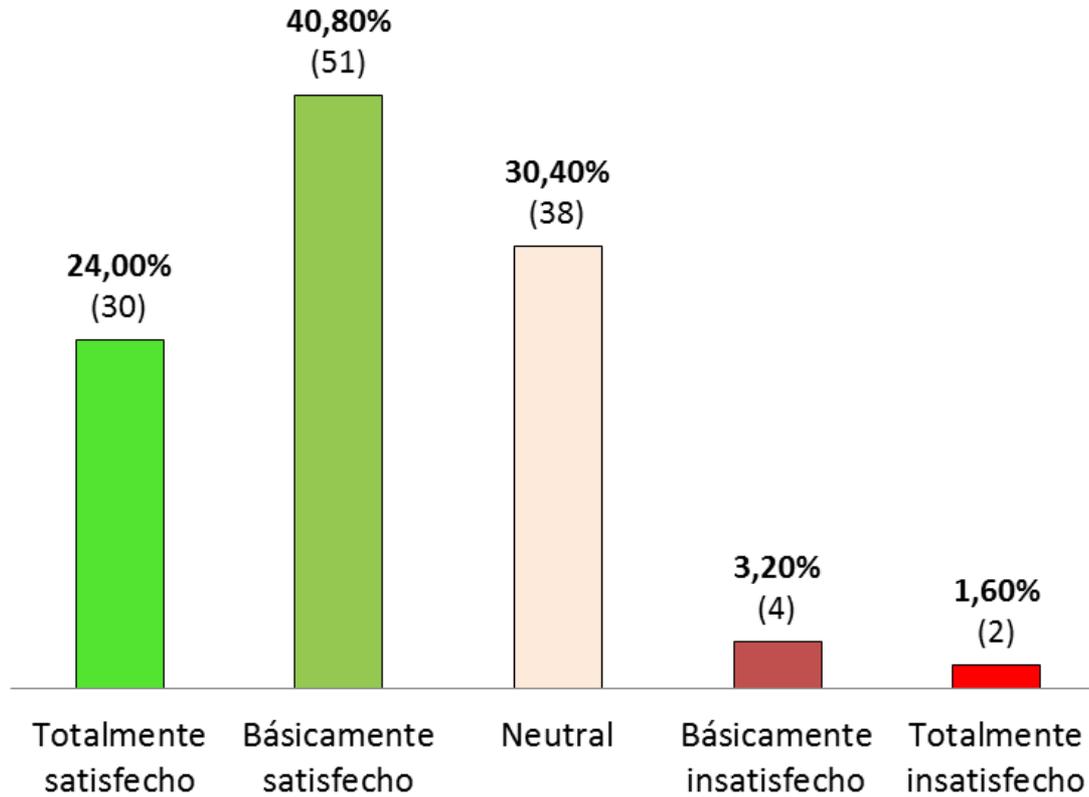
85% Satisfechos

7% Insatisfechos



RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES

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



65% Satisfechos

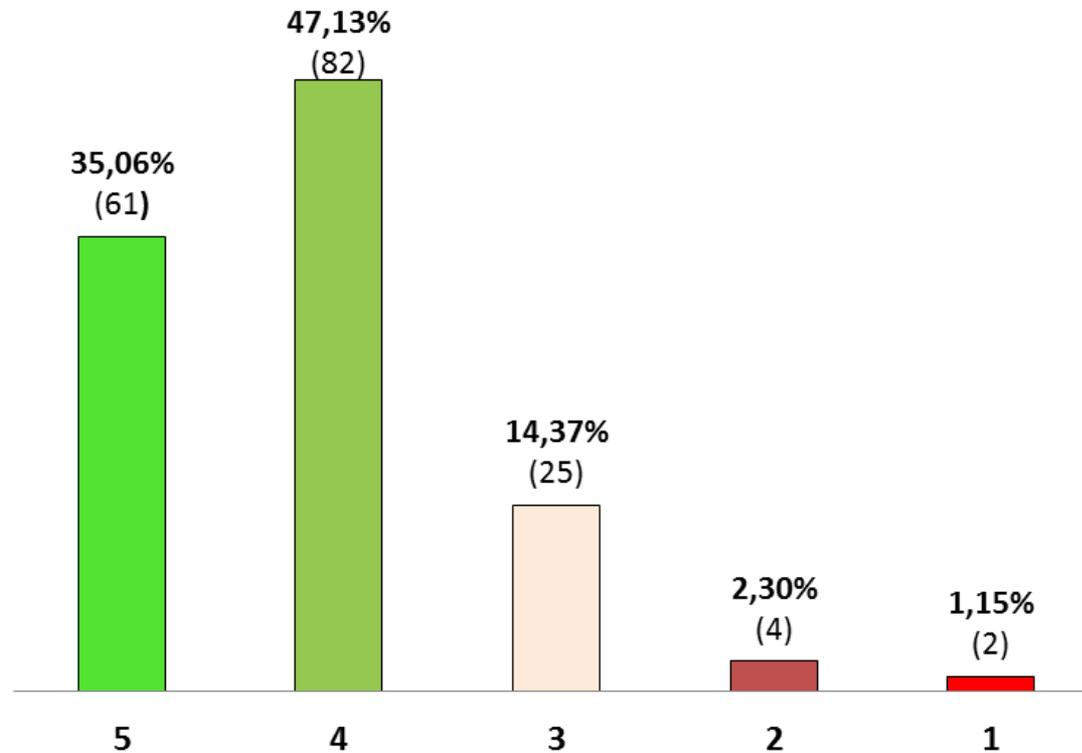
5% Insatisfechos



SATISFACCIÓN GLOBAL

Indique su nivel de satisfacción global con los servicios prestados por la OEPM en relación con el registro de Diseños.

(La escala de puntuación es del 5 al 1, siendo 5 la puntuación más favorable y 1 la más desfavorable)



PROMEDIO: 4,13 / 5



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



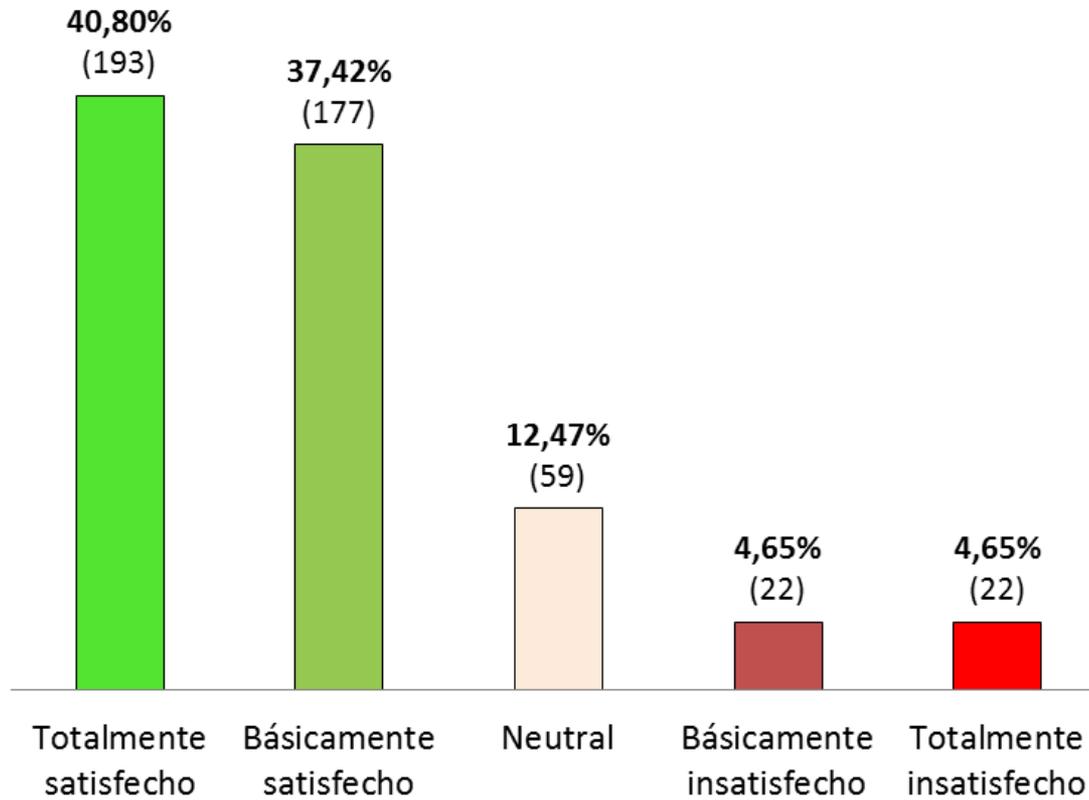
Oficina Española
de Patentes y Marcas

ATENCIÓN RECIBIDA



ACCESIBILIDAD AL PERSONAL

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



78% Satisfechos

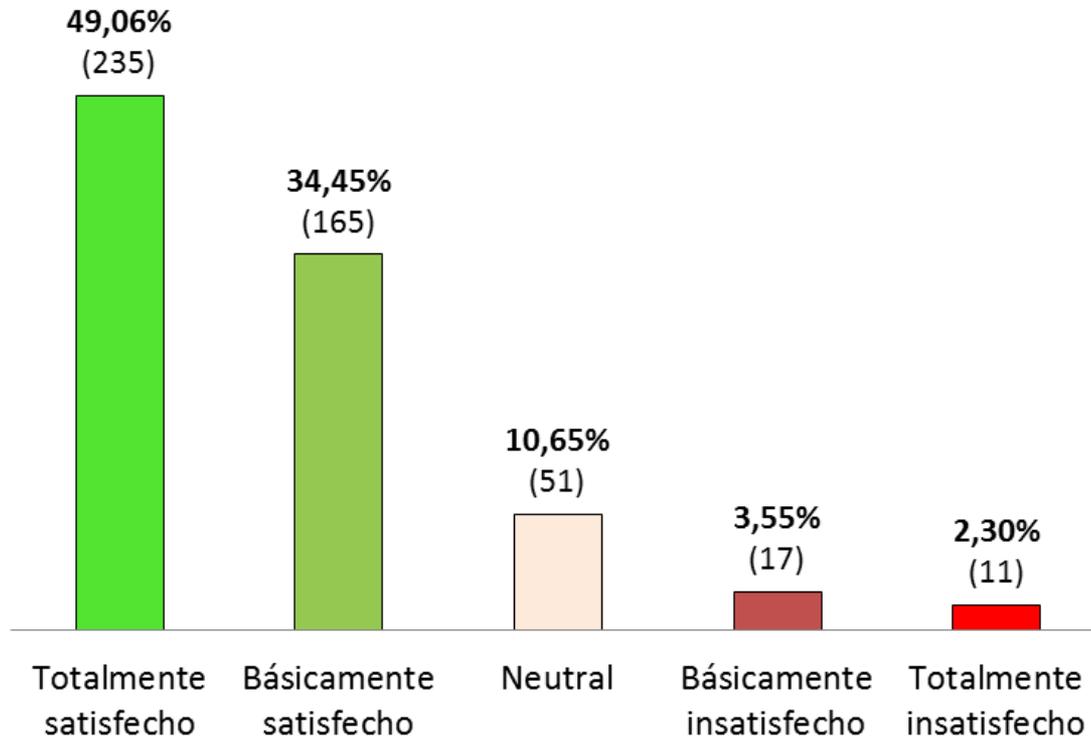
9% Insatisfechos



ATENCIÓN RECIBIDA

SATISFACCIÓN ATENCIÓN

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



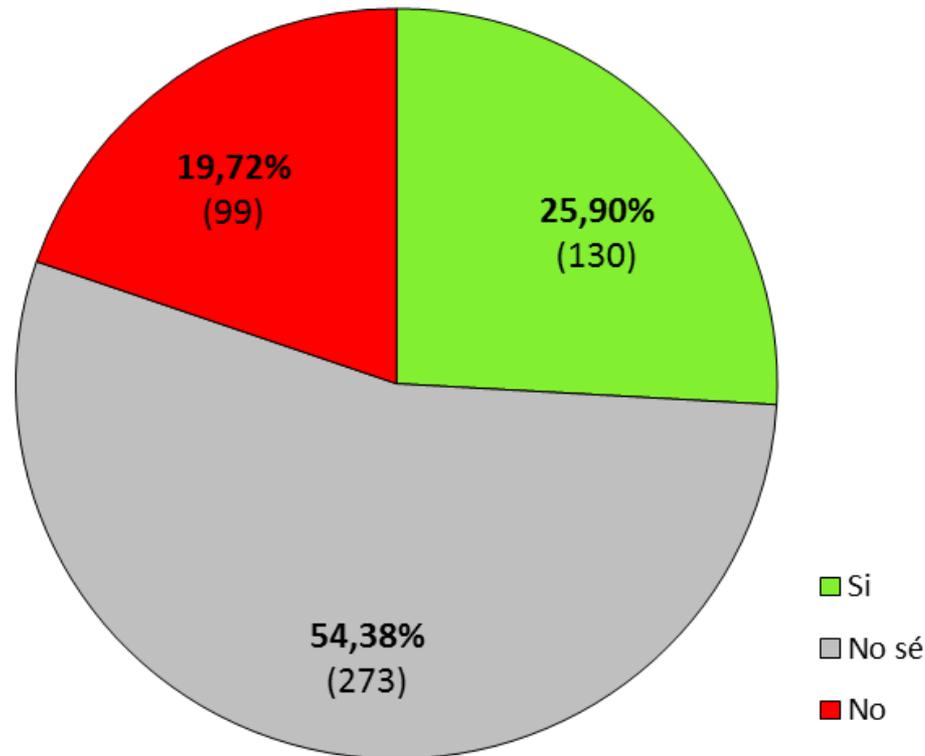
84% Satisfechos

6% Insatisfechos

ASPECTOS GENERALES



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

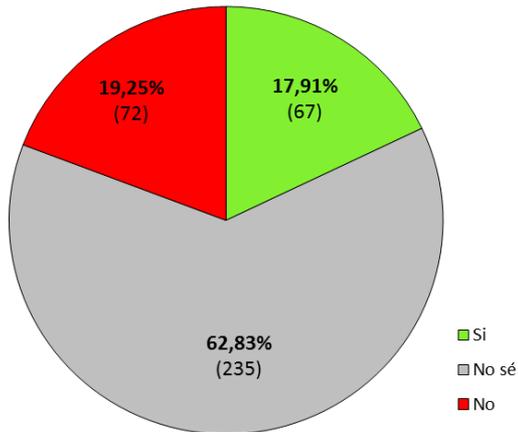




MEJORA ÚLTIMO AÑO

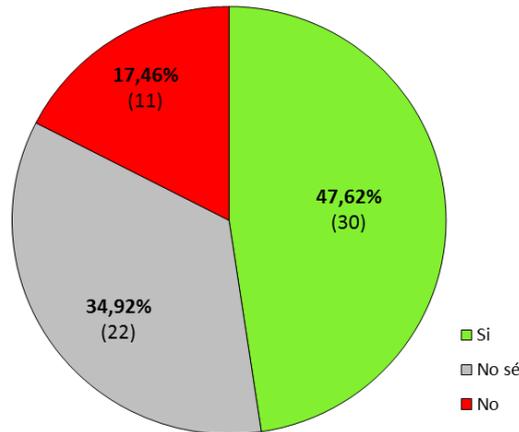
SOLICITANTES

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



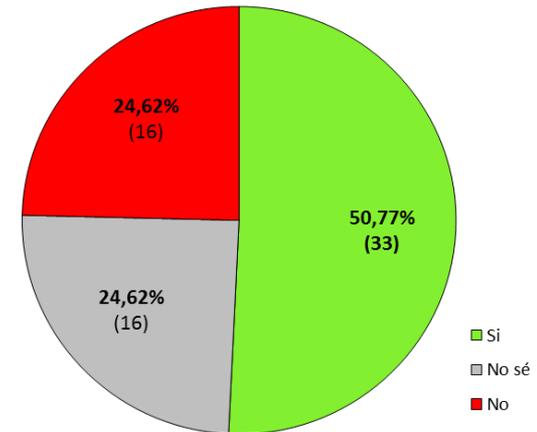
AGENTES

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



REPRESENTANTES

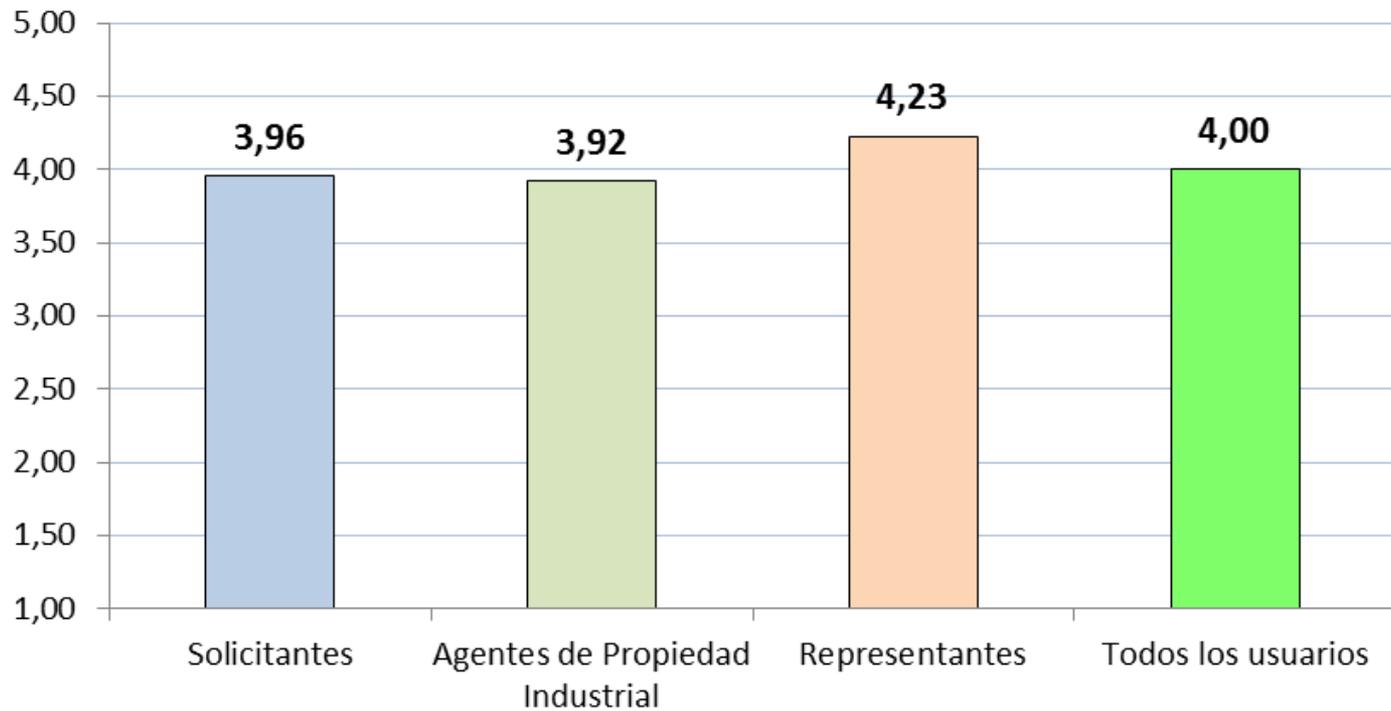
En el último año, ¿observó alguna mejora en los servicios de esta Oficina?





SATISFACCIÓN GLOBAL

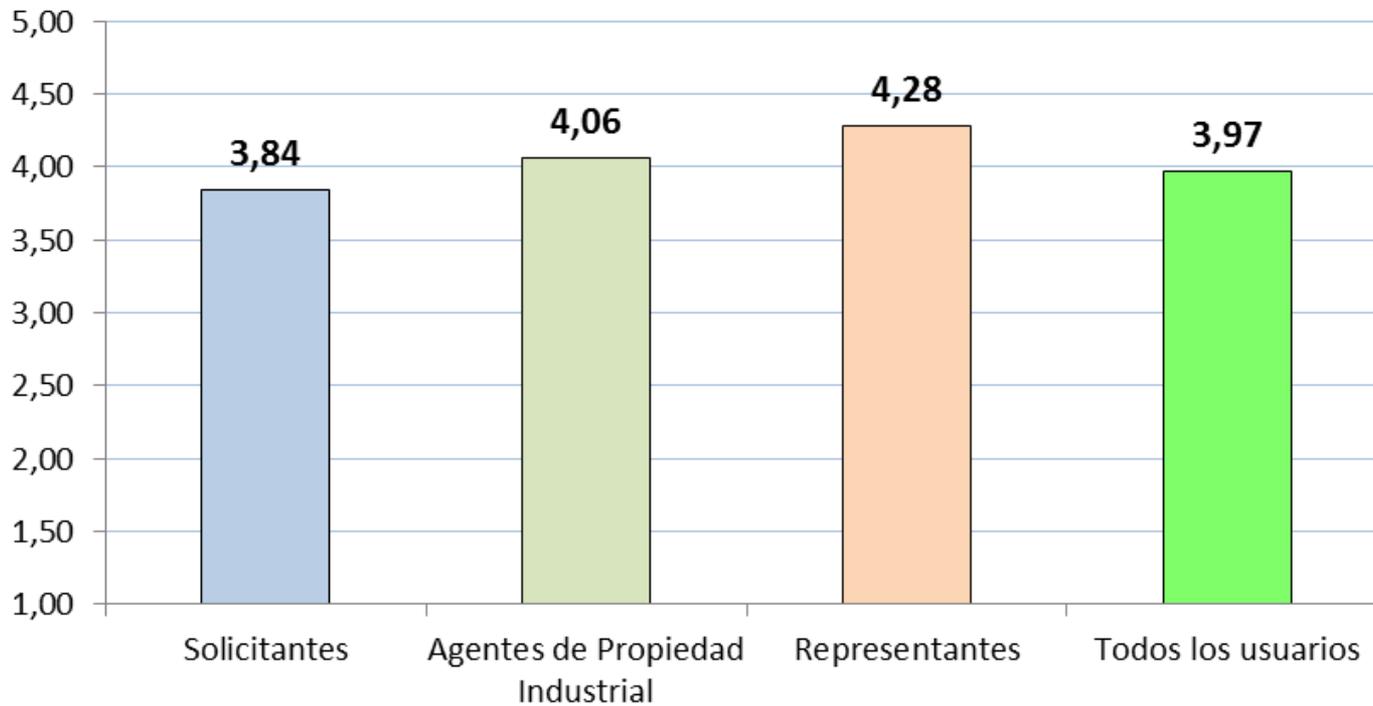
Grado de Satisfacción Global
PATENTE NACIONAL





SATISFACCIÓN GLOBAL

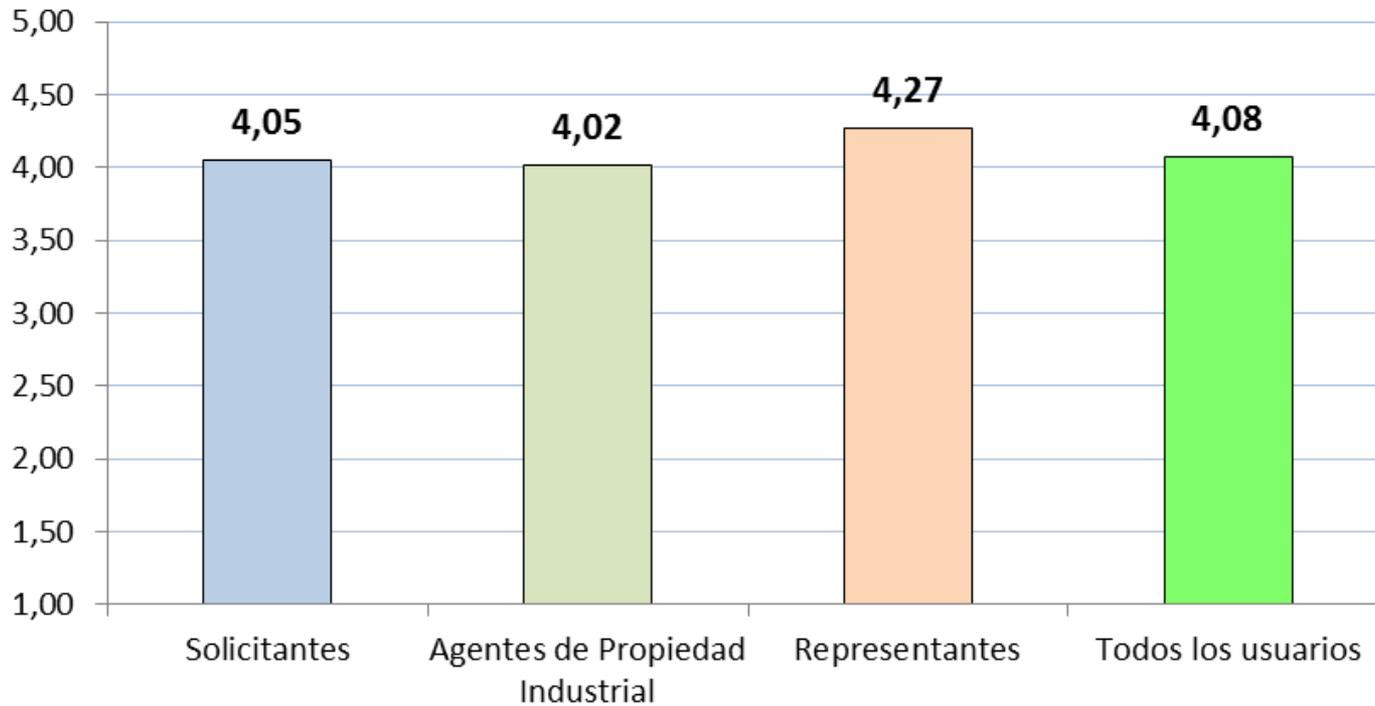
Grado de Satisfacción Global
PCT





SATISFACCIÓN GLOBAL

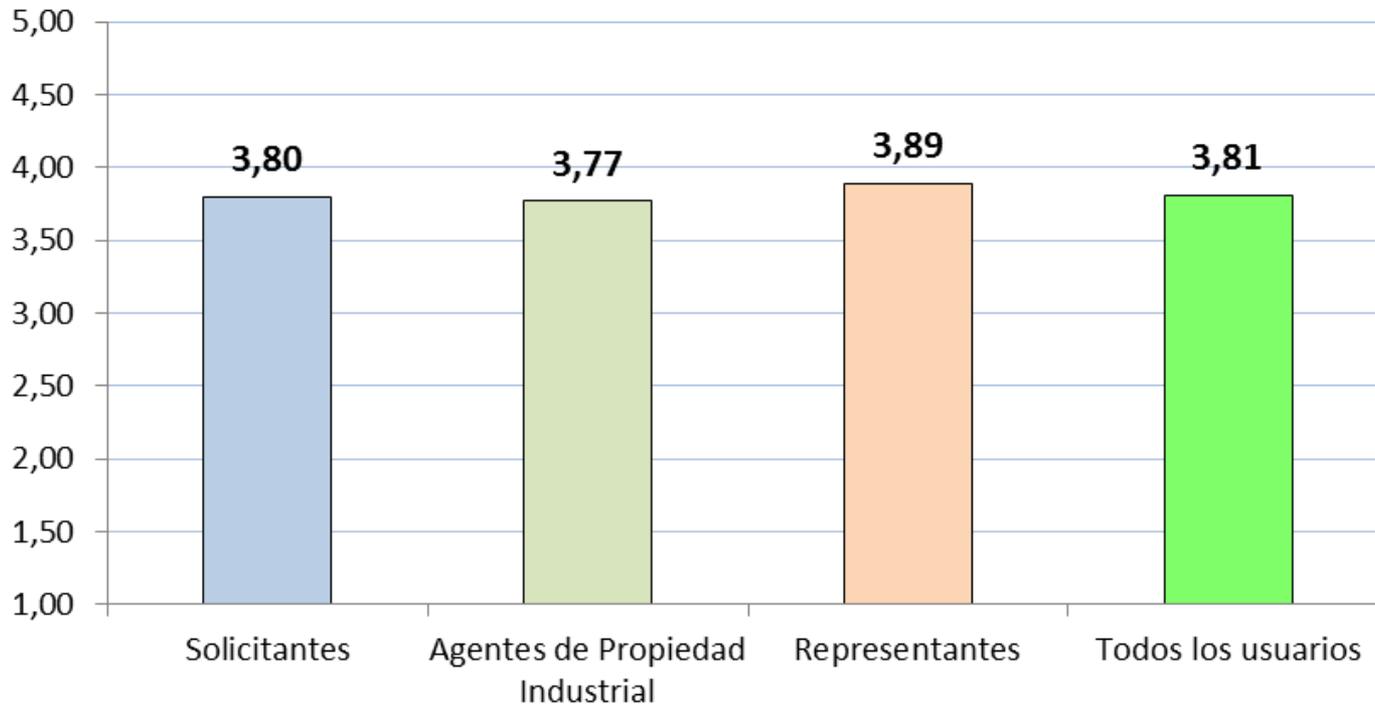
Grado de Satisfacción Global
MODELOS de UTILIDAD





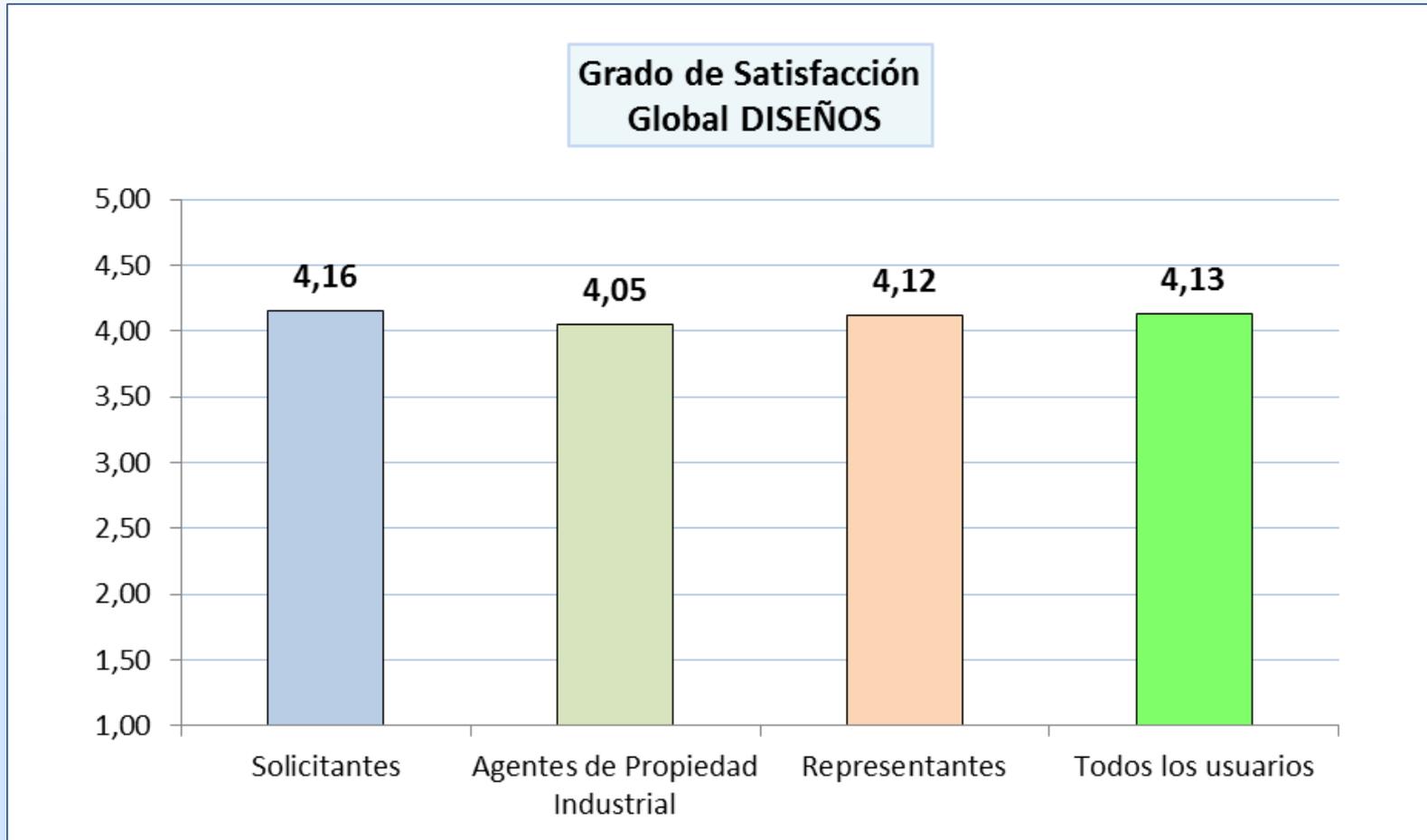
SATISFACCIÓN GLOBAL

Grado de Satisfacción Global
LICENCIAS / TRANSFERENCIAS





SATISFACCIÓN GLOBAL



TABLAS RESUMEN

Modalidad	Usuarios participantes en Encuesta
Patente Nacional / PCT	282
Modelos de Utilidad	275
Licencias / Transferencias	64
Diseños	174

Tipo de Usuario	% participantes en Encuesta
Solicitante (particular o empresa)	74,50%
Agente de Propiedad Industrial	12,55%
Representante	12,95%

TABLAS RESUMEN

Sección del cuestionario	Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
INFORMACIÓN	CONTENIDOS PÁGINA WEB	78%	7%
	INFORMACIÓN PRESENCIAL	66%	7%
	INFORMACIÓN TELEFÓNICA	63%	14%
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	SOLICITUD ELECTRÓNICA DE INVENCIONES	69%	10%
	SOLICITUD ELECTRÓNICA DE DISEÑOS	69%	9%
	SISTEMA DE PAGOS	73%	11%
	CONSULTA DE EXPEDIENTES OEPM (CEO)	80%	4%
	BOPI	72%	5%
PCT / PATENTE NACIONAL	ASIGNACIÓN DE CATEGORIAS X,Y,A	69%	8%
	DOCUMENTOS CITADOS	68%	6%
	CLARIDAD DE LA OE/EXAMEN	69%	12%
	CUMPLIMIENTO PLAZOS PCT	77%	7%
	CUMPLIMIENTO PLAZOS PATENTE NACIONAL	72%	12%
	SATISFACCIÓN GLOBAL PCT	3,97 (5 a 1)	
	SATISFACCION GLOBAL PATENTE NACIONAL	4,00 (5 a 1)	

TABLAS RESUMEN

Sección del cuestionario	Aspectos del Servicio	Satisfechos (de acuerdo)	Insatisfechos (en desacuerdo)
MODELOS DE UTILIDAD	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	79%	8%
	RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES	65%	7%
	PLAZO DE RESOLUCIÓN	80%	4%
	SATISFACCIÓN GLOBAL MODELOS	4,08 (5 a 1)	
LICENCIAS / TRANSFERENCIAS	PLAZO DE RESOLUCIÓN	68%	16%
	SATISFACCIÓN GLOBAL LICENCIAS TRANSFERENCIAS	3,81 (5 a 1)	
DISEÑOS	INFORMACIÓN PARA SUBSANAR	82%	4%
	PLAZO DE CONCESIÓN	85%	7%
	RESOLUCIÓN DE OPOSICIONES	65%	5%
	SATISFACCIÓN GLOBAL DISEÑOS	4,13 (5 a 1)	
ATENCIÓN RECIBIDA	ACCESIBILIDAD AL PERSONAL	78%	9%
	SATISFACCIÓN ATENCIÓN	84%	6%
ASPECTOS GENERALES	MEJORA ÚLTIMO AÑO	26% (SI)	20% (NO)

Grado de Satisfacción Global

	Solicitantes	Agentes de Propiedad Industrial	Representantes	Todos los usuarios
PCT	3,84	4,06	4,28	3,97
PATENTE NACIONAL	3,96	3,92	4,23	4,00
MODELOS de UTILIDAD	4,05	4,02	4,27	4,08
LICENCIAS / TRANSFERENCIAS	3,80	3,77	3,89	3,81
DISEÑOS	4,16	4,05	4,12	4,13



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

Fin
del Informe resumen de Resultados

Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM)