

# Encuesta de Satisfacción de USUARIOS de PCT y PATENTE NACIONAL 2013



Hay 14 preguntas en esta encuesta

## PERFIL

**1 [1]Por favor, indique si usted es: \***

Please select at most one answer

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Solicitante (particular o empresa)
- Agente de Propiedad Industrial
- Representante

## INFORMACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS

### 2 [2] Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios de información de la OEPM: \*

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

|                        | Totalmente satisfecho | Básicamente satisfecho | Neutral               | Básicamente insatisfecho | Totalmente insatisfecho | Sin opinión           |
|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Contenidos página WEB  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Información presencial | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Información telefónica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

### 3 [3] Por favor, indique su satisfacción sobre los servicios electrónicos: \*

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

|                                      | Totalmente satisfecho | Básicamente satisfecho | Neutral               | Básicamente insatisfecho | Totalmente insatisfecho | Sin opinión           |
|--------------------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Solicitud electrónica                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| Consulta telemática a Bases de Datos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |
| BOPI                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> |

### 4 [4] ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la información y los servicios electrónicos suministrados por la OEPM?

Por favor, escriba su respuesta aquí:

# TRAMITACIÓN PCT/PATENTE NACIONAL: INFORME DE BÚSQUEDA Y OPINIÓN ESCRITA (IET/IBI) Y EXAMEN

## 5 [5] Por favor, indique su satisfacción con la asignación de categorías X, Y y A en el Informe de Búsqueda (IET/IBI): \*

Please select at most one answer

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- Sin opinión

## 6 [6] Por favor, indique su satisfacción sobre la relevancia de los documentos citados y su grado de cobertura de las reivindicaciones independientes: \*

Please select at most one answer

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- Sin opinión

## 7 [7] Por favor, indique su satisfacción respecto a la claridad de la opinión escrita/examen: explicaciones, argumentación, desarrollo de todas las objeciones. \*

Please select at most one answer

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- Sin opinión

**8 [8] En su caso, indique su satisfacción respecto al cumplimiento de plazos: \***

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

|   | Totalmente<br>satisfecho | Básicamente<br>satisfecho | Neutral               | Básicamente<br>insatisfecho | Totalmente<br>insatisfecho | Sin<br>opinión        |
|---|--------------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Cumplimiento<br>de plazos en<br>PCT                 | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |
| Cumplimiento<br>de plazos en<br>Patente<br>Nacional | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/>      | <input type="radio"/> |

**9 [9] ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio prestado en la tramitación PCT y/o Patente Nacional, especialmente en lo referente al Informe de búsqueda, la opinión escrita y el examen?**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

## ATENCIÓN RECIBIDA

**10 [10]Por favor, indique su satisfacción con la accesibilidad al personal encargado de la tramitación del expediente: \***

Please select at most one answer

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- Sin opinión

**11 [11]Por favor, indique su satisfacción con la atención recibida por parte del personal de la OEPM: \***

Please select at most one answer

Por favor, marque las opciones que correspondan:

- Totalmente satisfecho
- Básicamente satisfecho
- Neutral
- Básicamente insatisfecho
- Totalmente insatisfecho
- Sin opinión

**12 [12]¿Tiene alguna sugerencia de mejora en relación con la interacción con los empleados de esta Oficina?**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

## SATISFACCIÓN GLOBAL. ASPECTOS GENERALES

**13 [13] 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 y/o con el registro de Patentes Nacionales**

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

Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto:

|   | 5                     | 4                     | 3                     | 2                     | 1                     | Sin<br>opinión        |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Grado de satisfacción global PCT              | <input type="radio"/> |
| Grado de satisfacción global Patente Nacional | <input type="radio"/> |

**14 [14] ¿Tiene algún comentario adicional o propuesta de mejora en general sobre el servicio prestado por la OEPM?**

Por favor, escriba su respuesta aquí: