



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

# INFORME DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA OEPM

2019



CORREO ELECTRÓNICO:  
informacion@oepm.es

Pº DE LA CASTELLANA, 75  
28071 MADRID  
TEL. 902 157 530  
FAX. 91 349 55 97



## **INDICE**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. CARTA DE SERVICIOS DE LA OEPM COMO ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL**
- 3. CARTA DE SERVICIOS DE SIGNOS DISTINTIVOS**
- 4. CARTA DE SERVICIOS DE MODELOS DE UTILIDAD**
- 5. CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**
- 6. CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## **ANEXOS**

- Anexo I Cuadro general de la carta de servicios**
- Anexo II Cuadro del grado de cumplimiento de cada indicador**
- Anexo III Cuadro del grado de cumplimiento de cada compromiso**
- Anexo IV Cuadro resumen del cumplimiento de la carta de servicios**



## 1. INTRODUCCIÓN

Desde la regulación de las Cartas de Servicio en el ámbito de la Administración General del Estado por Real Decreto 951/2005, la OEPM ha ido asumiendo paulatinamente compromisos de calidad en la prestación de distintos servicios, elaborando y publicando las correspondientes Cartas de Servicios.

En la actualidad la OEPM tiene publicadas cinco Cartas de Servicios, en las que se establecen compromisos con los usuarios en forma de estándares numéricos, tiempos de espera y plazos.

Las Cartas de Servicios fueron renovadas por última vez en 2018 mediante [resolución de 27 de abril de 2018, de la Subsecretaría, BOE núm. 114 jueves 10 de mayo de 2018 Sec. III. Pág. 49300-49301.](#)

Las Cartas de Servicios se encuentran disponibles para los usuarios a través de la página web de la OEPM en español e inglés. En concreto, las cartas se publican en el portal específico de Calidad, en el que también se pueden consultar los resultados mensuales actualizados del seguimiento de los compromisos de las cartas de servicio.

Las Cartas de Servicio constituyen uno de los pilares en las actuaciones del Programa de Calidad de la OEPM, así como una importante herramienta de mejora continua a través del establecimiento de compromisos, seguimiento de su cumplimiento y renovación de las cartas.

El presente informe considera el seguimiento del cumplimiento de las cartas de servicio en relación con los compromisos de las actuales cartas de servicio.



## 2. CARTA DE SERVICIOS DE LA OEPM COMO ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL.

La Carta de Servicios de la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda y Examen Preliminar Internacional, se aprobó por primera vez el 29 de diciembre de 2004 y se renovó por última vez en 2018.

En el Anexo I, la página 9 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 14-16 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 34-36 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 54 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **93,01%**. Se trata, por tanto, de un **cumplimiento positivo** y muestra que, por lo general, los compromisos se han cumplido para la mayor parte de las actuaciones.

Respecto al primer indicador, la realización de los Informes de Búsqueda Internacional y las opiniones escritas, se ha alcanzado un cumplimiento del 97,45%. Los retrasos puntuales se han debido a: dificultad de expedientes por falta de unidad de invención, documentación aportada con retraso por el solicitante, baja de un examinador y un error puntual humano. Sobre las causas, al ser puntuales o anómalas, no cabe acción posible.

En relación con las desviaciones del segundo indicador, la emisión del Examen Preliminar internacional, se ha alcanzado un cumplimiento del 81,58%. La desviación se ha debido a la falta de personal motivada por la jubilación de una persona y baja de otras dos personas, que se ha dado a lo largo del 2019. Debido a estas causas, actualmente en el Servicio de Patente Europea y PCT, cuenta con un total de 3 efectivos. Señalar que, al ser pocos los expedientes tramitados al año (38), los retrasos puntuales inciden de mayor manera en el porcentaje de grado de cumplimiento.

Por último, los datos del tercer indicador han dado un cumplimiento del compromiso del 100%.



### 3. CARTA DE SERVICIOS DE SIGNOS DISTINTIVOS

La Carta de Servicios de Signos Distintivos se aprobó el 29 de diciembre de 2004 y se renovó por última vez en 2018.

En el Anexo I, la página 10 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 17-22 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 37-42 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 55 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **97,96%**. En conjunto, el **cumplimiento** de esta carta de servicios **ha sido muy positivo**.

Los grados de cumplimiento de los seis indicadores de esta carta de servicio han sido muy buenos teniendo en cuenta el alto número de solicitudes de Signos Distintivos tramitadas por la OEPM en 2019, 50.686 solicitudes de marcas y 11.616 solicitudes de nombres comerciales.

Respecto al grado de cumplimiento del tercer indicador, relativo a la resolución sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma, se ha alcanzado un cumplimiento del 88,31%. La desviación se ha debido principalmente a la falta de personal, ya que en 2019 se jubilaron cinco personas en el departamento. La OEPM tiene grandes dificultades para reponer estos puestos, con perfiles administrativos, que suponen un 71% del personal total del departamento.

El resto de indicadores han presentado unos grados de cumplimiento superiores al 99,6%, que se consideran muy satisfactorios. Las desviaciones se han debido a, errores puntuales humanos y fallos informáticos puntuales en la aplicación de la modalidad de propiedad industrial.

### 4. CARTA DE SERVICIOS DE MODELOS DE UTILIDAD

La Carta de Servicios de Modelos de Utilidad, se aprobó el 3 de septiembre de 2010 y se renovó por última vez en 2018.



En el Anexo I, la página 11 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 23-25 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 43-45 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 56 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **98,81%**. Se trata, por tanto, de un **porcentaje elevado de cumplimiento**.

Respecto al primer indicador, la publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación, se ha alcanzado un cumplimiento del 98,35%. Los retrasos se han debido a los periodos vacacionales.

Respecto al segundo indicador, la concesión de los Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros, el grado de cumplimiento ha sido del 99,51%. La ligera desviación se ha debido a expedientes complejos y errores informáticos puntuales.

En relación con el tercer indicador, el grado de cumplimiento ha sido del 98,38%. La desviación se ha debido a: expedientes complejos, errores informáticos puntuales y un error puntual humano.

Como acción para mejorar el control de los plazos, se están revisando los informes de los que disponen los Jefes de Servicio para evitar los retrasos.

## **5. CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

La Carta de Servicios de Información Tecnológica de la OEPM se aprobó en el año 2002 y se renovó por última vez en 2018.

En el Anexo I, la página 12 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 26-29 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 46-49 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 57 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **98,69%**. Se trata por tanto de un grado de **cumplimiento elevado y satisfactorio**.



Respecto al cumplimiento del primer indicador, la realización de los Informes Tecnológicos de Patentes, se trata de un compromiso con dos tramos. Respecto al primer tramo, que consiste en la realización en 21 días hábiles del 50% de los Informes tecnológicos de patentes solicitados, el cumplimiento ha sido del 100%. Para el segundo tramo, que consiste en la realización de los ITPs en 60 días hábiles para el 100% de los casos, ha habido una pequeña desviación (cumplimiento del tramo del 99,09%) debido a la falta de examinadores del sector eléctrico. Con todo ello, el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 99,77%.

Respecto al segundo indicador, la realización de los Informes de Vigilancia tecnológica a medida, el grado de cumplimiento ha sido del 96,43%. %. La desviación se ha debido al cambio del examinador responsable de un informe, al retraso de un cliente en aportar información y a la falta de examinadores.

Respecto al tercer indicador, la realización de Búsquedas retrospectivas en INVENES, se ha obtenido un grado de cumplimiento del 98,55%. La desviación se ha debido a la falta de examinadores.

Respecto al cuarto indicador, la realización de Búsquedas en bases de datos de cobertura mundial, el compromiso se ha cumplido al 100%.

Con el fin de mejorar estos resultados se ha incorporado un nuevo examinador del sector mecánico en el 2019.

## **6. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Carta de Servicios del Servicio de Información y atención al ciudadano de la OEPM se aprobó el 18 de junio de 2001, la última renovación de la misma fue en 2018.

En el Anexo I, la página 13 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 30-33 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 50-53 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 58 indica el grado de cumplimiento anual de esta



carta de servicio que ha sido de un **97,73%**. Se trata, por tanto, de un **grado de cumplimiento conjunto muy positivo**.

Respecto al primer indicador de Información presencial, se trata de un compromiso con dos tramos. El grado de cumplimiento global del compromiso ha sido del 99,75%. Este resultado ha sido muy satisfactorio, considerando el número de personas atendidas que ha sido de 7.976. El primer tramo del compromiso, que consiste en atender al 85% de usuarios antes de 5 minutos, se ha cumplido al 100%, mientras que el segundo tramo del compromiso, que consiste en atender al 100% de usuarios antes de 20 minutos, se ha cumplido en un 97,85%. La desviación se ha debido a, los periodos vacacionales y bajas del personal. Sobre esta causa se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.

En cuanto al segundo indicador de Información telefónica, se trata de compromiso con dos tramos. El grado de cumplimiento global del compromiso ha sido del 99,99%. El resultado ha sido altamente satisfactorio teniendo en cuenta el elevado número de llamadas gestionadas (82.268 llamadas). El primer tramo, que consiste en contestar el 80% de las llamadas atendidas antes de 30 segundos, se ha cumplido al 100%, mientras que el segundo tramo, que consiste en contestar antes de 5 minutos, se ha cumplido al 99,83%. La ligera desviación se ha debido al incremento de llamadas de alta duración por la entrada en vigor de la nueva ley de Marcas.

Respecto al tercer indicador de Información escrita y medios telemáticos, se han contestado 20.137 mensajes y el grado de cumplimiento de este indicador ha sido del 100%.

Respecto al cuarto indicador de contestación a quejas y sugerencias, se ha producido una ligera desviación debido a, la información complementaria aportada con retraso por un solicitante y los periodos vacacionales del personal, siendo el cumplimiento del 91,18%. Sobre estas causas se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.



## ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL      AÑO: 2019

ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A

COMPROMISOS ASUMIDOS
Los Informes de Búsqueda Internacional y las Opiniones escritas se realizarán en <b>tres meses</b> desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional <b>o bien, en nueve meses</b> desde la fecha de prioridad de la solicitud, aplicándose el plazo que expire más tarde
Los Exámenes Preliminares Internacionales se realizarán en <b>seis meses</b> desde la petición del examen <b>o 27 meses</b> desde la fecha de prioridad, aplicándose el plazo que expire más tarde
Los informes y exámenes irán acompañados de los documentos o anterioridades citadas y de información adicional sobre los posibles trámites a realizar a continuación. En el caso de los exámenes se remitirán al solicitante los documentos que no hubieran sido citados en el informe correspondiente

## ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2019

ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A

COMPROMISOS ASUMIDOS
Publicación en <b>2 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM sin defectos de forma
Publicación en <b>4 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma
Resolución en <b>7 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma
Resolución en <b>14 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma
Resolución en <b>5 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma
Resolución en <b>9 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma

## ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2019

ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A

COMPROMISOS ASUMIDOS
La publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación se realizará en un plazo máximo de <b>4 meses</b>
La concesión de los Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros se realizará en un plazo máximo de <b>8 meses</b>
Las resoluciones de Modelos de Utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros se publicarán en un plazo máximo de <b>18 meses</b>

## ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2019

ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A

COMPROMISOS ASUMIDOS
El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de <b>21 días hábiles</b> desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud. El 100% se realizarán en menos de <b>60 días hábiles</b>
Los Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida, dadas sus especiales características, se entregarán en el plazo concertado con el cliente al realizar la solicitud
Las Búsquedas Retrospectivas en INVENES se realizarán en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> desde la recepción de la solicitud en la Unidad
Las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizarán en un plazo máximo de <b>10 días hábiles</b> desde la recepción de la solicitud en la Unidad

## ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2019

ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A

COMPROMISOS ASUMIDOS
<b>INFORMACIÓN PRESENCIAL</b>
El 85% de los usuarios serán atendidos antes de <b>5 minutos</b> . El 100%, antes de <b>20 minutos</b>
<b>INFORMACIÓN TELEFÓNICA</b>
El 80% de las llamadas atendidas se contestarán antes de <b>30 segundos</b> . El 100% se contestarán antes de <b>5 minutos</b>
<b>INFORMACIÓN ESCRITA Y MEDIOS TELEMÁTICOS</b>
El 100% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de <b>2 días hábiles</b>
<b>CONTESTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>
El 100% de las quejas y sugerencias presentadas se contestarán en el plazo de <b>18 días hábiles</b>

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Los Informes de Búsqueda Internacional y las Opiniones escritas se realizarán en tres meses desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional o bien, en nueve meses desde la fecha de prioridad de la solicitud, aplicándose el plazo que expire más tarde

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>1021</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>995</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>97,45</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Los Exámenes Preliminares Internacionales se realizarán en seis meses desde la petición del examen o 27 meses desde la fecha de prioridad, aplicándose el plazo que expire más tarde

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>38</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>31</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>81,58</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Los informes y exámenes irán acompañados de los documentos o anterioridades citadas y de información adicional sobre los posibles trámites a realizar a continuación. En el caso de los exámenes se remitirán al solicitante los documentos que no hubieran sido citados en el informe correspondiente

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>1059</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>1059</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100</b>
--	------------



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Publicación en 2 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM sin defectos de forma

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>52118</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>52106</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,98</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Publicación en 4 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>7393</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>7364</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,61</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Resolución en 7 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>37899</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>33470</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>88,31</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Resolución en 14 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>20796</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>20768</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,87</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Resolución en 5 meses de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>28948</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>28939</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,97</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Resolución en 9 meses de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>311</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>311</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100</b>
--	------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** La publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación se realizará en un plazo máximo de 4 meses

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>1587</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>1564</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,55</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** La concesión de los Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros se realizará en un plazo máximo de 8 meses

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>1634</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>1626</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,51</b>
--	--------------



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Las resoluciones de Modelos de Utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros se publicarán en un plazo máximo de 18 meses

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>556</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>547</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,38</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de 21 días hábiles desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud. El 100% se realizarán en menos de 60 días hábiles

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>442</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>50%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>332</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>109</b>

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>1</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>99,09%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0,23%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,77</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Los Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida, dadas sus especiales características, se entregarán en el plazo concertado con el cliente al realizar la solicitud

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>84</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>81</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>96,43</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Las Búsquedas Retrospectivas en INVENES se realizarán en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Unidad

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>69</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>68</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,55</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizarán en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Unidad

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>48</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>48</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100</b>
--	------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 85% de los usuarios serán atendidos antes de 5 minutos. El 100%, antes de 20 minutos

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>7976</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>85%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>7062</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>895</b>

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>19</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>97,85%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0,25%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,75</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 80% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 30 segundos. El 100% se contestarán antes de 5 minutos

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>82268</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>80%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>75031</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>7225</b>

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>12</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>99,83%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0,01%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,99</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 100% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de 2 días hábiles

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>20137</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>20137</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100</b>
--	------------



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 100% de las quejas y sugerencias presentadas se contestarán en el plazo de 18 días hábiles

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>68</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>62</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>91,18</b>
--	--------------

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Los Informes de Búsqueda Internacional y las Opiniones escritas se realizarán en tres meses desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional o bien, en nueve meses desde la fecha de prioridad de la solicitud, aplicándose el plazo que expire más tarde

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	97,45
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	97,45
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Retrasos puntuales (dificultad expediente por falta unidad de invención; documentación aportada con retraso por el solicitante; baja de examinador; error humano en fecha)
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Los Exámenes Preliminares Internacionales se realizarán en seis meses desde la petición del examen o 27 meses desde la fecha de prioridad, aplicándose el plazo que expire más tarde

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	81,58
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	81,58
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Falta de personal
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Los informes y exámenes irán acompañados de los documentos o anterioridades citadas y de información adicional sobre los posibles trámites a realizar a continuación. En el caso de los exámenes se remitirán al solicitante los documentos que no hubieran sido citados en el informe correspondiente

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	100
--------------------------------	-----

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Publicación en 2 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM sin defectos de forma

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,98
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,98
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Errores puntuales humanos; fallos informáticos puntuales en la aplicación SITAMAR
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Publicación en 4 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,61
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,61
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Errores puntuales humanos, fallos informáticos puntuales en la aplicación SITAMAR
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Resolución en 7 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	88,31
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	88,31
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Falta de personal y periodos vacacionales
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Convocatoria de trabajos extraordinarios
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Resolución en 14 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,87
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,87
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Expedientes complejos
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Convocatoria de trabajos extraordinarios
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Resolución en 5 meses de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,97
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,97
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Errores informáticos puntuales
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Resolución en 9 meses de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	100
--------------------------------	-----

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** La publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación se realizará en un plazo máximo de 4 meses

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	98,55
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,55
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Periodos vacacionales
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** La concesión de los Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros se realizará en un plazo máximo de 8 meses

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,51
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,51
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Expedientes complejos; errores informáticos puntuales
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Las resoluciones de Modelos de Utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros se publicarán en un plazo máximo de 18 meses

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	98,38
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,38
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Expedientes complejos; errores informáticos puntuales; error puntual humano
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de 21 días hábiles desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud. El 100% se realizarán en menos de 60 días hábiles

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,77
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,77
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Falta de examinadores del sector eléctrico
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Los Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida, dadas sus especiales características, se entregarán en el plazo concertado con el cliente al realizar la solicitud

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	96,43
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	96,43
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Cambio de examinador; retraso del cliente; falta de examinadores
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Incorporación de un nuevo examinador mecánico
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Las Búsquedas Retrospectivas en INVENES se realizarán en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Unidad

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	98,55
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,55
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Falta de examinadores
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Incorporación de un nuevo examinador mecánico
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** Las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizarán en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Unidad

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	100
--------------------------------	-----

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 85% de los usuarios serán atendidos antes de 5 minutos. El 100%, antes de 20 minutos

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,75
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,75
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Periodos vacacionales y bajas del personal
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 80% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 30 segundos. El 100% se contestarán antes de 5 minutos

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,99
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,99
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Incremento de llamadas de alta duración por la entrada en vigor de la nueva ley de Marcas
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 100% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de 2 días hábiles

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	100
--------------------------------	-----

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

**COMPROMISO:** El 100% de las quejas y sugerencias presentadas se contestarán en el plazo de 18 días hábiles

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	91,18
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	91,18
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Información complementaria aportada con retraso por el solicitante; queja grabada como recurso; periodos vacacionales del personal
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.**

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
Los Informes de Búsqueda Internacional y las Opiniones escritas se realizarán en <b>tres meses</b> desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional <b>o bien, en nueve meses</b> desde la fecha de prioridad de la solicitud, aplicándose el plazo que expire más tarde	97,45
Los Exámenes Preliminares Internacionales se realizarán en <b>seis meses</b> desde la petición del examen <b>o 27 meses</b> desde la fecha de prioridad, aplicándose el plazo que expire más tarde	81,58
Los informes y exámenes irán acompañados de los documentos o anterioridades citadas y de información adicional sobre los posibles trámites a realizar a continuación. En el caso de los exámenes se remitirán al solicitante los documentos que no hubieran sido citados en el informe correspondiente	100,00

**TOTAL = 93,01%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.**

<b>COMPROMISO</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)</b>
Publicación en <b>2 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM sin defectos de forma	99,98
Publicación en <b>4 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma	99,61
Resolución en <b>7 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma	88,31
Resolución en <b>14 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma	99,87
Resolución en <b>5 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma	99,97
Resolución en <b>9 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma	100,00

**TOTAL = 97,96%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2019**

**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.**

<b>COMPROMISO</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)</b>
La publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación se realizará en un plazo máximo de <b>4 meses</b>	98,55
La concesión de los Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros se realizará en un plazo máximo de <b>8 meses</b>	99,51
Las resoluciones de Modelos de Utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros se publicarán en un plazo máximo de <b>18 meses</b>	98,38

**TOTAL = 98,81%**



## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2019

ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de <b>21 días hábiles</b> desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud. El 100% se realizarán en menos de <b>60 días hábiles</b>	99,77
Los Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida, dadas sus especiales características, se entregarán en el plazo concertado con el cliente al realizar la solicitud	96,43
Las Búsquedas Retrospectivas en INVENES se realizarán en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> desde la recepción de la solicitud en la Unidad	98,55
Las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizarán en un plazo máximo de <b>10 días hábiles</b> desde la recepción de la solicitud en la Unidad	100,00

**TOTAL = 98,69%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2019

ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
<b>INFORMACIÓN PRESENCIAL</b>	
El 85% de los usuarios serán atendidos antes de <b>5 minutos</b> . El 100%, antes de <b>20 minutos</b>	99,75
<b>INFORMACIÓN TELEFÓNICA</b>	
El 80% de las llamadas atendidas se contestarán antes de <b>30 segundos</b> . El 100% se contestarán antes de <b>5 minutos</b>	99,99
<b>INFORMACIÓN ESCRITA Y MEDIOS TELEMÁTICOS</b>	
El 100% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de <b>2 días hábiles</b>	100
<b>CONTESTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
El 100% de las quejas y sugerencias presentadas se contestarán en el plazo de <b>18 días hábiles</b>	91,18

**TOTAL = 97,73%**