



INFORME DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA OEPM 2022





INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CARTA DE SERVICIOS DE LA OEPM COMO ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL	5
3. CARTA DE SERVICIOS DE SIGNOS DISTINTIVOS.....	6
4. CARTA DE SERVICIOS DE MODELOS DE UTILIDAD	8
5. CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA	9
6. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
7. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PATENTE NACIONAL.....	11
8. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ARCHIVO	12
ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS	14
ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS	19
ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS	20
ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR.....	21
ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO	50
ANEXO IV – CUADRO RESUMEN.....	79



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 ocho 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 2021 mediante [Resolución de 26 de julio de 2021, de la Subsecretaría, BOE núm. 186 jueves 5 de agosto de 2021 Sec. III. Pág. 96339-96340.](#) En dicha Resolución se aprobaba la actualización de cuatro de las cinco cartas de Servicios ya existentes en el periodo anterior y, además, la creación de una nueva carta, la Carta de Servicios del Servicio de Archivo, todas ellas para el periodo 2021-2024 y vigencia a partir del día siguiente a la publicación de esta Resolución. Las cartas que fueron actualizadas de acuerdo a esta Resolución fueron la Carta de Administración de Búsqueda y Examen Preliminar Internacional, la Carta de Servicios de Información Tecnológica, la Carta de Servicios de Información y Atención al Ciudadano y la Carta de Servicios de Modelos de Utilidad para el periodo 2021-2024.

Asimismo, mediante la [Resolución de 21 de diciembre de 2021, de la Subsecretaría, BOE núm. 2 lunes 3 de enero de 2022 Sec. III. Pág. 504-505.](#) se aprobaba la actualización de la Carta de Servicios de Signos Distintivos para el periodo 2021-2024, que no se incluía en la Resolución anterior, y además se aprobaba otra nueva carta de servicios, la Carta de Servicios de Patente Nacional, para el mismo periodo y con vigencia a partir del día siguiente a la publicación de dicha Resolución.

Finalmente, durante 2022 se ha elaborado una nueva carta de servicios, la Carta de Servicios de Diseño Industrial, que ha sido aprobada mediante [Resolución de 30 de diciembre de 2022, de la Subsecretaría, BOE núm. 16 jueves 19 de enero de 2023 Sec. III. Pág.7569.](#) para el periodo 2023-2026 y con vigencia a partir del día siguiente a la publicación de dicha Resolución. Con esta, son ocho las cartas de servicios que la OEPM tiene actualmente a disposición de los usuarios.



Las Cartas de Servicios se encuentran disponibles para los usuarios a través de la página web de la OEPM en español e inglés. En la página web se puede también 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 mismas.

El presente informe recoge el seguimiento del cumplimiento de las cartas de servicio en relación con los compromisos establecidos tras la renovación y aprobación de las mismas. Se incluye, además, por primera vez, el seguimiento de las cartas de servicio de Patente Nacional y Archivo, incorporadas a cierre de 2021 y que, por tanto, no pudieron analizarse en el último informe anual elaborado. No obstante, de las 8 cartas de servicio actualmente en vigor, no se incluye en este informe el seguimiento de la Carta de Servicio de Diseños Industriales, aprobada en diciembre de 2022 y con vigencia 2023-26, por lo que se incluirá su seguimiento en el próximo informe anual correspondiente al periodo 2023.



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 ha sido renovada y aprobada por última vez en 2021, mediante la ya mencionada Resolución de 26 de julio de 2021.

En el Anexo I, la página 14 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 21-23 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 50-52 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 79 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **96,07%**. Se trata, por lo tanto, de un **cumplimiento muy satisfactorio**.

Respecto al primer indicador *la realización de los Informes de Búsqueda Internacional y las opiniones escritas*, se ha alcanzado un cumplimiento del 97,65%. Los retrasos puntuales se han debido a la dificultad encontrada en determinados expedientes por falta de unidad de invención, falta de personal, baja del examinador responsable en el servicio, sobrecarga de los examinadores, errores puntuales en grabación o errores puntuales humanos. Sobre las causas, al ser puntuales o anómalas, no cabe acción posible.

En relación con el segundo indicador, *la emisión del Examen Preliminar internacional*, se ha alcanzado un cumplimiento del 90,57%. La desviación se ha debido a retrasos puntuales causados por fallos informáticos, sobrecarga de personal o errores humanos puntuales. Señalar que, al ser pocos los expedientes tramitados al año (53 expedientes), los retrasos puntuales producidos inciden de mayor manera en el porcentaje de grado de cumplimiento. En cualquier caso, y puesto que se trata de errores puntuales y anómalos, no cabe acción correctiva.

Por último, los datos del tercer indicador, *el acompañamiento de los informes y exámenes con los documentos o anterioridades citadas y con información adicional sobre los posibles trámites a realizar* 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 ha sido renovada y aprobada por última vez en 2021, mediante la ya mencionada Resolución de 21 de diciembre de 2021.

En el Anexo I, la página 15 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 24-29 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 53-58 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 80 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicios que ha sido de un **81,57%**. Este dato de cumplimiento ha mejorado con respecto al año anterior (75,81% en el 2021), el cual había disminuido con respecto a años anteriores fundamentalmente debido al bajo cumplimiento en el compromiso de resolución de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma, que se comenta más adelante.

En todo caso, al revisar los datos de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, hay que tener en cuenta el elevado volumen de solicitudes de Signos Distintivos tramitadas por la OEPM. En 2022 se han tramitado 45.216 solicitudes de marcas nacionales y 12.444 solicitudes de nombres comerciales

Los grados de cumplimiento de cuatro de los seis indicadores, *la publicación sin defectos de forma, la publicación con defectos de forma, la resolución de solicitudes con oposiciones u objeciones de fondo o forma y la resolución de renovaciones con objeciones de fondo o forma*, han sido muy satisfactorios, siendo el cumplimiento en todos los casos superior al 98%. Por su parte, el grado de cumplimiento del compromiso *resolución de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma* está en torno a un 84%. Las desviaciones observadas de forma general se han debido a errores humanos puntuales, incidencias informáticas en la aplicación SITAMAR de gestión de solicitudes de signos distintivos, períodos vacacionales, sobrecarga de trabajo por falta de personal, complejidad en los expedientes y otras eventualidades propias de la tramitación normal (desistimientos, subsanación de defectos antes del suspenso, cesiones antes de publicación, modificaciones de producto, etc.).



Respecto al compromiso de *Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial sin oposiciones u objeciones de fondo o forma en 7 meses*, el resultado obtenido es muy inferior a lo deseado (8,57%). A pesar de observarse un claro aumento frente al año anterior (cumplimiento del 4,83%), vuelven a producirse importantes desviaciones debido, entre otras razones, a reasignaciones por baja de personal, anulaciones de publicación y resolución, errores informáticos en las asignaciones de expedientes, impacto del periodo vacacional y numerosas jubilaciones de personal muy veterano suplidas con nuevas incorporaciones que requieren de un período formativo. No obstante, cabe destacar que la acumulación del grueso de expedientes se produce en la etapa de asignación y no en la de resolución tras asignación.

En relación a este indicador, cabe precisar que se espera mejorar en los próximos meses los porcentajes de cumplimiento gracias a las medidas específicas tomadas al respecto como han sido el denominado “plan de choque” que ha supuesto la convocatoria de trabajos extraordinarios y la formación del personal incorporado, que ha adquirido ya la correspondiente experiencia.

Por otra parte, respecto al compromiso de *Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma en 14 meses*, cabe mencionar que, tal y como ya se comenzó a hacer en 2021 tras la renovación de los compromisos, se excluyen los expedientes que conllevan tramitación de prueba de uso del total de expedientes considerados para la medición de este indicador, pues por su complejidad requieren mayores tiempos de tramitación y distorsionan los valores obtenidos. De esta forma, el cumplimiento del indicador este año ha resultado ser del 99,09%. Los motivos de desviación en este caso fueron anulaciones de publicación, existencia de solicitudes de transferencia, reasignación de expedientes, alegaciones del solicitante, reasignaciones de expedientes, etc., no considerándose necesario tomar acciones específicas.

Respecto al grado de cumplimiento del compromiso *Resolución de solicitudes de renovación de registro de marcas y nombres comerciales sin objeciones de fondo o forma en 5 meses*, ha mejorado significativamente respecto al periodo 2021 (84,14% vs. 61,80%) gracias a las medidas correctoras que se vienen implantando (convocatoria de trabajos extraordinarios y asignación temporal de examinadores de forma para realizar trabajos de renovaciones). Las desviaciones producidas en este periodo se deben principalmente a la falta



de personal (jubilaciones, ratio de reposición bajo, periodos vacacionales), y de ahí que las medidas correctoras implantadas continúan llevándose a cabo en el departamento.

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 ha sido renovada y aprobada por última vez en 2021, mediante la ya mencionada Resolución de 26 de julio de 2021.

Así, en el Anexo I, la página 16 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 30-32 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 59-61 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 81 indica el grado de **cumplimiento anual** de esta carta de servicio que ha sido de un **89,31%**. Se trata de un **porcentaje de cumplimiento alto**.

Respecto al primer compromiso, *Publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación*, se ha alcanzado un cumplimiento del 99,03%. Los retrasos obtenidos se han debido fundamentalmente a dificultades en el procedimiento y errores informáticos puntuales. Por tratarse de desviaciones puntuales y menores, se ha considerado que no procede adoptar ninguna medida.

Respecto al segundo compromiso, *Concesión directa de Modelos de Utilidad, que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros*, el grado de cumplimiento ha sido del 99,33%. Los motivos de las desviaciones son errores informáticos y/o humanos puntuales, expedientes complicados y sobrecarga de los examinadores. Los 3 primeros motivos se consideran problemas puntuales y menores, por lo que únicamente se decide actuar sobre la última causa de desviación (sobrecarga de trabajo), mediante la convocatoria de trabajos extraordinarios.

En relación con el tercer compromiso, *Resolución de Modelos de Utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros*, el grado de cumplimiento ha sido del 69,57%. La desviación en este indicador se ha debido a errores informáticos o elevada complejidad de algunos expedientes. Además, cabe destacar que, dado el bajo número de expedientes a tramitar (23), las desviaciones que se producen en los expedientes (7) dan lugar



a grados de incumplimiento muy elevados. Sobre estas causas se ha considerado que no se pueden adoptar medidas específicas pues se trata de expedientes excepcionales o fallos informáticos puntuales.

5. CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

La Carta de Servicios de Información Tecnológica de la OEPM, se aprobó en el año 2002 y ha sido renovada y aprobada por última vez en 2021, mediante la ya mencionada Resolución de 26 de julio de 2021.

En el Anexo I, la página 17 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 33-36 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 62-65 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 82 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **99,08%**. Se trata por tanto de un grado de **cumplimiento muy elevado**.

Respecto al cumplimiento del primer compromiso, *Realización de los Informes Tecnológicos de Patentes*, que se trata de un compromiso con dos tramos (50% en 21 días; 100% en 60 días), el grado de cumplimiento global ha sido del 100%. Asimismo, el cumplimiento de cada uno de los tramos también es del 100%.

Respecto al segundo compromiso, *la Realización de los Informes de Vigilancia tecnológica a medida*, el grado de cumplimiento ha sido del 98,77%. La desviación se ha producido porque 1 informe se ha realizado fuera de plazo en el mes de marzo, debido a la sobrecarga puntual del examinador, no considerándose necesario adoptar ninguna medida específica.

Respecto al tercer compromiso, *la Realización de Búsquedas retrospectivas en bases de datos de cobertura nacional*, se ha obtenido un grado de cumplimiento del 97,56%. La desviación se ha debido a que en septiembre un expediente se ha entregado en 6 días en lugar de 5, debido a la sobrecarga de trabajo puntual del examinador. No se ha considerado necesario adoptar ninguna medida puesto que se trata de un fallo puntual.

Respecto al cuarto compromiso, *la Realización de Búsquedas en bases de datos de cobertura mundial*, el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100%.



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 y ha sido renovada y aprobada por última vez en 2021, mediante la ya mencionada Resolución de 26 de julio de 2021.

En el Anexo I, la página 18 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 37-40 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 66-69 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 83 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **100%**. Se trata, por tanto, de un **cumplimiento total**.

Los grados de cumplimiento de los cuatro compromisos incluidos en la carta de servicios han sido del 100%.



7. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PATENTE NACIONAL

La Carta de Servicios de Patente Nacional de la OEPM se aprobó el 21 de diciembre de 2021 para el periodo 2021-2024.

En el Anexo I, la página 19 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 41-43 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 70-72 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 84 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **92,76%**. Se trata, por tanto, de un **cumplimiento muy satisfactorio**.

Respecto al primer compromiso, *la Admisión a trámite de solicitudes sin defectos*, el grado de cumplimiento ha sido del 99,44%. Las desviaciones se han producido debido a errores informáticos puntuales y expedientes que provisionalmente han debido permanecer en secreto para su tramitación previa en el Ministerio de Defensa; por lo que no se ha considerado necesario adoptar ninguna medida específica.

Respecto al cumplimiento del segundo compromiso, *Realización de los Informes del Estado de la Técnica NO CAP sin defectos*, que se trata de un compromiso con dos tramos (40% en 6 meses; 100% en 11 meses), el grado de cumplimiento global ha sido del 93,01%. El grado de cumplimiento para el primer tramo ha sido del 93,16%, manteniéndose el del segundo tramo en un 92,92%, el 4,44% de las solicitudes no han entrado en ninguno de los dos tramos. Las desviaciones se han debido a la sobrecarga de trabajo de los examinadores, por lo que como medida correctora se ha decidido realizar convocatoria de trabajos extraordinarios, con lo que se espera subsanar la desviación.

Respecto al tercer compromiso, *la Realización de los Informes del Estado de la Técnica de expedientes CAP*, el grado de cumplimiento ha sido del 85,82%. La desviación se ha producido, de nuevo, por la sobrecarga de trabajo de los examinadores, y de ahí que se hayan tomado medidas correctoras que implican la convocatoria de trabajos extraordinarios.



8. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ARCHIVO

La Carta de Servicios del Servicio de Archivo de la OEPM se aprobó el 21 de diciembre de 2021 para el periodo 2021-2024.

En el Anexo I, la página 20 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 44-49 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 73-78 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 85 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **91,39%**. Se trata, por tanto, de un **cumplimiento muy elevado**.

Respecto al primer compromiso, del servicio de Archivo Administrativo, referente a *la entrega de copias de expedientes administrativos digitalizados*, se ha alcanzado un cumplimiento del 90,56%. Los retrasos obtenidos se han debido fundamentalmente a periodos vacacionales y bajas de personal. Como medidas correctoras se plantea la convocatoria de trabajos extraordinarios.

Respecto al segundo compromiso, del servicio de Archivo Administrativo, de *entrega de copias de expedientes administrativos no digitalizados*, el grado de cumplimiento ha sido del 98,82%. La desviación se debe a la entrega fuera de plazo de la documentación de un expediente, debido a la falta de personal por vacaciones de navidad. Puesto que se trata de un error puntual, se ha considerado que no procede la implantación de medidas correctoras.

En lo que se refiere al tercer y cuarto indicador, relativos a la entrega de documentación de expedientes del archivo administrativo correspondientes a búsquedas por titular; no se muestran datos por no haber recibido consulta alguna relacionada con estos servicios.

En relación con el quinto compromiso, del servicio del Archivo histórico, relativo a la contestación del 100% de las consultas en 48 horas, el grado de cumplimiento ha sido del 76,19%. La desviación en este compromiso se sitúa fundamentalmente en los meses de enero a mayo, debido al uso de un procedimiento de respuesta a las consultas no adecuado para el cumplimiento a los compromisos de la carta de servicio. El procedimiento implicaba que se contestaba a la consulta en el momento de entregar la documentación, lo que retrasaba enormemente esta contestación, impidiendo el cumplimiento del compromiso. Detectado el



fallo, a partir de junio se ha implantado un nuevo procedimiento, en el que la consulta se responde en primer lugar, para luego pasar a enviar la documentación, si este fuera el caso. En este sentido, a partir del mes de junio el cumplimiento del indicador ha aumentado significativamente, llegando al 95% para este periodo. Se considera por tanto que las medidas correctoras han sido apropiadas, y se espera que en los próximos años el cumplimiento del indicador siga la tendencia del segundo semestre del año.

Finalmente, en lo que se refiere al sexto indicador, del servicio de Archivo Histórico, relativo a la entrega de copias de expedientes no digitalizados, el cumplimiento ha sido del 100%.

ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2022

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 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
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
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: 2022

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

COMPROMISOS ASUMIDOS
Publicación en 2 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM sin defectos de forma
Publicación en 4 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma
Resolución en 7 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma
Resolución en 14 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma o con oposiciones sin tramitación de prueba de uso
Resolución en 5 meses de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma
Resolución en 9 meses 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: 2022

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

COMPROMISOS ASUMIDOS
Publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio , se publicarán en un plazo máximo de 6 meses .
Concesión de Modelos de Utilidad, que no hayan estado sometidas a un procedimiento de oposición , se publicarán en un plazo de 3 meses desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).
Concesión de Modelos de Utilidad que, aun habiendo estado sometidas a un procedimiento de oposición , no han tenido resolución motivada negativa ni suspenso formal de la oposición, se publicarán en un plazo de 12 meses desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).

ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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 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
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 bases de datos de cobertura nacional se realizarán en un plazo máximo de 5 días hábiles 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 10 días hábiles 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: 2022

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

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

ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2022

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

COMPROMISOS ASUMIDOS
Las solicitudes electrónicas de Patente Nacional, sin defectos que impidan la asignación de fecha de presentación, se admitirán a trámite en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la entrada en la Oficina
El 40% de los Informes sobre el Estado de la Técnica (IET) y de la opinión escrita de las solicitudes de Patente Nacional NO CAP, que no hayan tenido defectos durante su tramitación, se trasladarán en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de presentación de la solicitud y el 100% en un plazo máximo de 11 meses desde dicha fecha
Los Informes sobre el Estado de la Técnica (IET) y la opinión escrita de las solicitudes de Patente Nacional CAP , que no hayan tenido defectos durante su tramitación, se trasladarán en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de presentación de la solicitud.

ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISOS ASUMIDOS
ARCHIVO ADMINISTRATIVO - COPIAS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS
Entrega de documentación, de expedientes digitalizados , en las 48 horas siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.
Entrega de documentación, de expedientes no digitalizados , en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante
ARCHIVO ADMINISTRATIVO – BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES POR TITULAR
Entrega de documentación, de expedientes digitalizados , en las 48 horas siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante
Entrega de documentación, de expedientes no digitalizados , en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante
ARCHIVO HISTÓRICO
Contestación a las consultas sobre el Archivo Histórico dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud
Entrega de las copias, de expedientes no digitalizados, en un plazo máximo de 3 meses desde la aceptación del presupuesto

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	892
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	871

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	97,65
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	53
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	48

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	90,57
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	945
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	945

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100
--	------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	42648
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	42619

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	99,93
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	13231
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	13068

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	98,77
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	40339
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	3459

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	8,57
--	-------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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 objeciones de fondo o forma o con oposiciones sin tramitación de prueba de uso

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	25428
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	25197

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	99,09
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	30948
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	26039

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	84,14
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	642
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	635

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	98,91
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2022

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 la admisión a trámite o en el examen de oficio, se publicarán en un plazo máximo de **6 meses**.

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	1244
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	1232

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	99,03
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: La concesión de Modelos de Utilidad, que no hayan estado sometidas a un procedimiento de oposición, se publicarán en un plazo de **3 meses** desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	2099
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	2085

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	99,33
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2022

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 **12 meses**

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	23
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	16

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	69,57
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	386
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	50%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	273
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	113

NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	0
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	100%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	100%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	0%

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100
--	------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	81
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	80

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	98,77%
--	---------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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

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

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	41
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	40

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	97,56%
--	---------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	52
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	52

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100
--	------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	600
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	85%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	600
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	0

NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	0
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	100%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	100%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	0%

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100
--	------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	73.140
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	80%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	66.260
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	6.880

NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	0
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	100%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	100%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	0%

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100
--	------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	19.269
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	19.269

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100
--	------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2022

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:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	77
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	77

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100
--	------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: Las **solicitudes electrónicas** de Patente Nacional, sin defectos que impidan la asignación de fecha de presentación, **se admitirán a trámite** en un plazo máximo de **3 días hábiles** desde la entrada en la Oficina.

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	1072
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	1066

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	99,44%
--	---------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: El **40%** de los **Informes sobre el Estado de la Técnica (IET) y de la opinión escrita** de las solicitudes de Patente Nacional NO CAP, que no hayan tenido defectos durante su tramitación, se trasladarán en un plazo máximo de **6 meses** desde la fecha de presentación de la solicitud y el **100%** en un plazo máximo de **11 meses** desde dicha fecha.

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	585
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	40%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	218
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	341
NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	26
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	93,16%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	92,92%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	4,44%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	93,01%

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: Los **Informes sobre el Estado de la Técnica (IET)** y la **opinión escrita** de las solicitudes de Patente Nacional **CAP**, que no hayan tenido defectos durante su tramitación, se trasladarán en un plazo máximo de **6 meses** desde la fecha de presentación de la solicitud.

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	141
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	121

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	85,82%
--	---------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: SERVICIO DE SOLICITUD DE COPIAS DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO ADMINISTRATIVO: El **100%** de la documentación de **expedientes digitalizados** será entregada en las **48 horas** siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante

SERVICIO DE SOLICITUD DE COPIAS DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO ADMINISTRATIVO

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	180
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	163

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	90,56
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: SERVICIO DE SOLICITUD DE COPIAS DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO ADMINISTRATIVO: El **100%** de la documentación de **expedientes no digitalizados** será entregada en un plazo máximo de **6 días hábiles** desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	85
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	84

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	98,82
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: SERVICIO DE BÚSQUEDAS DE EXPEDIENTES POR TITULAR DEL ARCHIVO ADMINISTRATIVO. El 100% de la documentación de expedientes digitalizados será entregada en las 48 horas siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	No ha habido consultas
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	No ha habido consultas

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	No aplica
--	------------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: SERVICIO DE BÚSQUEDAS DE EXPEDIENTES POR TITULAR DEL ARCHIVO ADMINISTRATIVO. El 100% de la de documentación de **expedientes no digitalizados** será entregada en un plazo máximo de **6 días hábiles** desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	No ha habido consultas
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	No ha habido consultas

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	No aplica
--	------------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: SERVICIO DE CONSULTAS DEL ARCHIVO HISTÓRICO: contestación al **100% de las consultas** sobre el Archivo Histórico dentro de las **48 horas siguientes** a la recepción de la solicitud.

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	147
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	112

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	76,19
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: SERVICIO DE CONSULTAS DEL ARCHIVO HISTÓRICO: Entrega del **100% de las copias**, de expedientes **no digitalizados**, en un plazo máximo de **3 meses** desde la aceptación del presupuesto.

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	135
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	135

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100
--	------------

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	97,65
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	97,65
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Dificultad en determinados expedientes por falta de unidad de invención, falta de personal, baja examinador responsable, sobrecarga examinadores, error puntual en grabación, errores puntuales humanos
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	90,57
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	90,57
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Fallos informáticos, sobrecarga de trabajo del examinador responsable, error puntual humano.
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	100
--------------------------------	-----

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

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	99,93
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	99,93
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Errores puntuales humanos, incidencias informáticas puntuales en la aplicación SITAMAR de gestión de solicitudes de signos distintivos
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	98,77
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	98,77
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Errores puntuales humanos, incidencias informáticas, complejidad de los casos, períodos vacacionales y otras eventualidades propias de la tramitación normal (desistimientos, subsanación de defectos antes del suspenso, cesiones antes de publicación, modificaciones de producto, etc.)
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	8,57
--------------------------------	------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	8,57
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Acumulación de expedientes a resolver por falta de personal, así como al impacto del periodo vacacional, reasignaciones por baja de examinadores, anulaciones de publicación y resolución, errores informáticos en las asignaciones de expedientes y numerosas jubilaciones de personal muy veterano suplidas con nuevas incorporaciones que requieren de un período formativo.
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	Convocatoria de trabajos extraordinarios, formación del personal incorporado para la adquisición de la correspondiente experiencia
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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 objeciones de fondo o forma o con oposiciones sin tramitación de prueba de uso

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	99,09
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	99,09
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Expedientes complejos, anulaciones de publicación, existencia de solicitudes de transferencia, variedades vegetales, reasignación de expedientes, alegaciones del solicitante, doble suspenso de fondo.
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	Convocatoria de trabajos extraordinarios y formación del personal recién incorporado
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	84,14
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	84,14
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Falta de personal, periodo vacacional, expedientes recuperados, errores informáticos puntuales.
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	Convocatoria de trabajos extraordinarios, y asignación temporal de examinadores de forma para realizar trabajos de renovaciones
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	98,91
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	98,91
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Tramitación compleja, corrección de errores de usuarios
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	Convocatoria de trabajos extraordinarios y asignación temporal de examinadores de forma para realizar trabajos de renovaciones
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2022

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 la admisión a trámite o en el examen de oficio, se publicarán en un plazo máximo de **6 meses**.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	99,04
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	99,04
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Errores informáticos, expedientes complejos con dificultades en el procedimiento.
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: La concesión de los Modelos de Utilidad, que no hayan estado sometidas a un procedimiento de oposición, se publicarán en un plazo de **3 meses** desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	99,33
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	99,33
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Errores informáticos, sobrecarga examinadores por periodo vacacional, errores humanos puntuales, expedientes complicados.
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: Las resoluciones de Modelos de Utilidad que, aun habiendo estado sometidas a un procedimiento de oposición, no han tenido resolución motivada negativa ni suspenso formal de la oposición, se publicarán en un plazo de 12 meses desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	69,57
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	69,57
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Errores informáticos, expedientes complejos para tramitación (dificultad en la resolución, gran cantidad de documentación)
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	Convocatoria de trabajos extraordinarios
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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**

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	100
--------------------------------	-----

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

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	98,77
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	98,77
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Sobrecarga de trabajo
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	97,56
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	97,56
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Periodos vacacionales
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	100
--------------------------------	-----

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

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	100
--------------------------------	-----

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

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	100
--------------------------------	-----

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

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	100
--------------------------------	-----

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

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2022

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	100
--------------------------------	-----

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

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: Las solicitudes electrónicas de Patente Nacional, sin defectos que impidan la asignación de fecha de presentación, se admitirán a trámite en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la entrada en la Oficina.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	99,44
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	99,44
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Errores informáticos, expedientes provisionalmente secretos (Defensa)
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: El **40%** de los **Informes sobre el Estado de la Técnica (IET)** y la **opinión escrita** de las solicitudes de Patente Nacional **NO CAP**, que no hayan tenido defectos durante su tramitación, se trasladarán en un plazo máximo de **6 meses** desde la fecha de presentación de la solicitud y el **100%**, en un plazo máximo de **11 meses** desde dicha fecha.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	93,01
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	93,01
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Sobrecarga de trabajo, bajas prolongadas
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	Convocatoria de trabajos extraordinarios
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: Los informes sobre el Estado de la Técnica (IET) y la opinión escrita de las solicitudes de Patente Nacional CAP, que no hayan tenido defectos durante su tramitación, se trasladarán en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de presentación de la solicitud.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	85,82
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	85,82
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Sobrecarga de trabajo
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	Convocatoria de trabajos extraordinarios
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: COPIAS DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS. Entrega de documentación de **expedientes digitalizados**, en las **48 horas** siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	90,56%
--------------------------------	--------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	90,56
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Periodo vacacional y bajas de personal
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	Convocatoria de trabajos extraordinarios
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: COPIAS DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS. Entrega de documentación, de **expedientes no digitalizados**, en un plazo máximo de **6 días hábiles** desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	98,82
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	98,82
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Periodo vacacional
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES POR TITULAR. Entrega de documentación, de **expedientes digitalizados**, en las **48 horas** siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	No aplica
--------------------------------	-----------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	No aplica
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES POR TITULAR. Entrega de documentación, de **expedientes no digitalizados**, en un plazo máximo de **6 días hábiles** desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	No aplica
--------------------------------	-----------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	No aplica
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: ARCHIVO HISTÓRICO. Contestación a las consultas sobre el Archivo Histórico dentro de las **48 horas** siguientes a la recepción de la solicitud.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	76,19
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	76,19
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Procedimiento obsoleto y bajas de personal
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	Cambio de procedimiento y convocatoria de trabajos extraordinarios
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO: ARCHIVO HISTÓRICO. Entrega de las copias, de expedientes no digitalizados, en un plazo máximo de 3 meses desde la aceptación del presupuesto.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	100
--------------------------------	-----

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

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2022

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 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	97,65
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	90,57
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 = 96,07%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2022

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

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
Publicación en 2 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM sin defectos de forma	99,93
Publicación en 4 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma	98,77
Resolución en 7 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma	8,57
Resolución en 14 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma o con oposiciones sin tramitación de prueba de uso	99,09
Resolución en 5 meses de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma	84,14
Resolución en 9 meses de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma	98,91

TOTAL = 81,57%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2022

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

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
Publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio , se publicarán en un plazo máximo de 6 meses .	99,04
Concesión de Modelos de Utilidad, que no hayan estado sometidas a un procedimiento de oposición , se publicarán en un plazo de 3 meses desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).	99,33
Concesión de Modelos de Utilidad que, aun habiendo estado sometidas a un procedimiento de oposición , no han tenido resolución motivada negativa ni suspenso formal de la oposición, se publicarán en un plazo de 12 meses desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).	69,57

TOTAL = 89,31%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2022

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 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	100
Los Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida, dadas sus especiales características, se entregarán en el plazo concertado con el cliente al realizar la solicitud	98,77
Las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura nacional se realizarán en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Unidad	97,56
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	100

TOTAL = 99,08%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2022

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

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

TOTAL = 100%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2022

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

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
Las solicitudes electrónicas de Patente Nacional, sin defectos que impidan la asignación de fecha de presentación, se admitirán a trámite en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la entrada en la Oficina.	99,44
El 40% de los Informes sobre el Estado de la Técnica (IET) y de la opinión escrita de las solicitudes de Patente Nacional NO CAP , que no hayan tenido defectos durante su tramitación, se trasladarán en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de presentación de la solicitud y el 100% en un plazo máximo de 11 meses desde dicha fecha.	93,01
Los Informes sobre el Estado de la Técnica (IET) y la opinión escrita de las solicitudes de Patente Nacional CAP , que no hayan tenido defectos durante su tramitación, se trasladarán en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de presentación de la solicitud.	85,82

TOTAL = 92,76%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2022

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

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
SERVICIO DE SOLICITUD DE COPIAS DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO ADMINISTRATIVO	
El 100% de la documentación, de expedientes digitalizados , será entregada en las 48 horas siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.	90,56
El 100% de la documentación, de expedientes no digitalizados , será entregada en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante	98,82
SERVICIO DE BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES POR TITULAR DEL ARCHIVO ADMINISTRATIVO	
El 100% de documentación, de expedientes digitalizados , será entregada en las 48 horas siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante	No aplica
El 100% de la documentación, de expedientes no digitalizados , será entregada en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante	No aplica
SERVICIO DE CONSULTA DEL ARCHIVO HISTÓRICO	
Contestación al 100% de las consultas sobre el Archivo Histórico dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud.	76,19
SERVICIO DE REPRODUCCIÓN DEL ARCHIVO HISTÓRICO	
Entrega del 100% de las copias, de expedientes no digitalizados , en un plazo máximo de 3 meses desde la aceptación del presupuesto.	100

TOTAL = 91,39%