



MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

INFORME DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA OEPM 2023





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
9. CARTA DE SERVICIOS DE DISEÑOS INDUSTRIALES.....	13
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 I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS	21
ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR.....	22
ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO	53
ANEXO IV – CUADRO RESUMEN.....	84



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 Oficina Española de Patentes y Marcas O.A. (en adelante, OEPM) ha ido asumiendo paulatinamente compromisos de calidad, en la prestación de distintos servicios, elaborando y publicando las correspondientes Cartas de Servicios.

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.

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 Servicios 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 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 elaboró una nueva carta de servicios, la Carta de Servicios de Diseño Industrial, que fue 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.

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. Por primera vez, se incluye, además, el seguimiento de la carta de servicios de Diseño Industrial, aprobada en diciembre de 2022 y con vigencia 2023-26, y que, por tanto, no pudo analizarse en el último informe anual elaborado.

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 22-24 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 53-55 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 **97,81%**. Se trata, por lo tanto, de un **cumplimiento muy satisfactorio**. El dato obtenido es incluso superior al del año 2022, que fue del 96,07%.

Respecto al primer indicador *la realización de los Informes de Búsqueda Internacional y las opiniones escritas*, se ha alcanzado un cumplimiento del 96,47%. Los retrasos puntuales se han debido a la dificultad en determinados expedientes por falta de unidad de invención, bajas de los examinadores responsables, sobrecarga de examinadores, error puntual informático, errores puntuales humanos o complejidad del expediente. 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 96,97%. La desviación se ha debido a un único expediente y su retraso a la sobrecarga de examinador responsable. Cabe señalar que, al ser pocos los expedientes tramitados al año (33 expedientes), el retraso puntual producido en solo uno de ellos incide de mayor manera en el porcentaje de grado de cumplimiento. En cualquier caso, y puesto que se trata de un caso puntuales, 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 25-30 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 56-61 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 servicios que ha sido de un **77,32%**, resultado ligeramente inferior al obtenido en el periodo anterior (81,57% en el 2022). En cualquier caso, para el análisis de los datos de cumplimiento de esta Carta de Servicios debe tenerse en cuenta el elevado volumen de solicitudes de signos distintivos (marcas y nombres comerciales) tramitados anualmente por la OEPM. En concreto, durante 2023 se han tramitado 48.773 solicitudes de marcas nacionales y 15.124 solicitudes de nombres comerciales (total 63.897 solicitudes en 2023, 6.226 solicitudes más que en 2022).

Los grados de cumplimiento de tres de los seis indicadores superan el 90%, estando el resto entre el 50-60%. En concreto, la *publicación en 4 meses de las solicitudes con defectos de forma (90,20%)*, la *resolución en 14 meses de solicitudes con oposiciones u objeciones de fondo o forma (99,39%)* y la *resolución en 9 meses de renovaciones con objeciones de fondo o forma (98,17%)*, se considera que se han obtenido resultados muy satisfactorios. Las desviaciones observadas de forma general han sido debidas principalmente a errores humanos puntuales, incidencias informáticas en la aplicación SITAMAR de gestión de solicitudes de signos distintivos, 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.).

En relación al compromiso de *publicación en 2 meses de las solicitudes sin defectos de forma*, el grado de cumplimiento está en el 53,29%. Este indicador se ha visto considerablemente reducido con respecto al año 2022, que se encontraba al 99,93% de cumplimiento. La desviación de este indicador se debe principalmente a la reducción de personal debido a jubilaciones, la asignación de efectivos a otras secciones y la menor



productividad del nuevo personal incorporado aún en periodo de formación. Otras causas de los desvíos producidos han sido los retrasos debidos a la necesidad de anular publicaciones erróneas, la existencia de solicitudes de desistimiento y algunas incidencias informáticas en la aplicación SITAMAR de gestión de signos distintivos.

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 del 60%, apreciándose una notable mejoría respecto a periodos anteriores (8,57% en 2022; 4,83% en 2021), gracias a algunas de las medidas tomadas durante el último periodo como el establecimiento de un plan de choque que consiste en la asignación de recursos extras a esta tarea, aumento de los cupos por examinador y convocatoria de trabajos extraordinarios. A pesar de ello siguen observándose desvíos debidos, entre otras razones, a reasignaciones por bajas de personal, anulaciones de publicación y resolución, errores informáticos en las asignaciones de expedientes, impacto del periodo vacacional y 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.

Finalmente, en relación al compromiso de *Resolución en 5 meses de las solicitudes de renovación sin objeciones de fondo o forma* (62,85%), que también ha sufrido una reducción con respecto al dato del 2022 (84,14%), las principales desviaciones se deben a incidencias informáticas con expedientes fusionados y numerosos expedientes que, habiendo pagado la tasa, no han remitido la solicitud de renovación necesaria legalmente para formalizar el trámite, por lo que para proceder con su tramitación deben ser recuperados del listado de caducidades lo que ralentiza el proceso. Aunque el número de expedientes en esta situación no es muy elevado con respecto al total de renovaciones tramitadas, sus tiempos de tratamiento son muy altos (en algunos casos hasta 20 meses) lo que desvirtúa la media total del indicador, a pesar de que la mayoría de los expedientes estén cumpliendo con el valor de referencia de 5 meses. Se espera que, a medio plazo, con la implementación del nuevo servicio de renovación exprés para marcas este tipo de incidencias se vean reducidas.

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 4 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 19-21 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 62-64 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 74 indica el grado de **cumplimiento anual** de esta carta de servicio que ha sido de un **86,09%**, el dato ha bajado ligeramente con respecto al 2022 (89,315) pero considerándose un **porcentaje de cumplimiento satisfactorio**.

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 96,73%. Los retrasos obtenidos se han debido fundamentalmente a dificultades en el procedimiento con expedientes complejos, errores informáticos puntuales y acumulación de tareas. Al 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 99,05%. Los motivos de las desviaciones son por errores en el examen formal de algunos expedientes y por los periodos vacacionales.

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 62,50%. La desviación en este indicador se ha debido a la elevada complejidad de algunos expedientes. Además, cabe destacar que, dado el bajo número de expedientes a tramitar (8), las desviaciones que se producen en los expedientes (solo en 3 de ellos) 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 5 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 22-29 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 53-56 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 **99,32%**. 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 97,30%. Las dos desviaciones producidas se deben al retraso de 1 día en la entrega de dos informes, considerándose un desvío menor y puntual que no precisa adoptar ninguna medida específica.

Respecto al tercer y cuarto compromiso, *Realización de Búsquedas retrospectivas en bases de datos de cobertura nacional y mundial*, se han obtenido grados de cumplimiento 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 38-41 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 69-72 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 88 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **99,58%**. Se trata, por tanto, de un **cumplimiento muy elevado**.

Los grados de cumplimiento del primer, tercer y cuarto compromiso (*atención presencial, electrónica y contestación de quejas y sugerencias*) han sido del 100%. El grado de cumplimiento del segundo compromiso, relacionado con la atención telefónica, ha sido del 98,33%, que se considera muy satisfactorio.



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 42-44 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 73-75 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 89 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **96,13%**. Se trata de un **cumplimiento** superior al del año 2022 (92,76%) y, por tanto, **muy satisfactorio**.

Respecto al primer compromiso, *la Admisión a trámite de solicitudes sin defectos*, el grado de cumplimiento ha sido del 99,50%. Las desviaciones producidas han sido debidas a errores informáticos puntuales y expedientes que provisionalmente han tenido que permanecer en secreto para su tramitación previa en el Ministerio de Defensa. 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 96,50% frente al 93,01% de 2022. El grado de cumplimiento para el primer tramo ha sido del 99,91%, manteniéndose el del segundo tramo en un 94,22% y quedando el 3,47% de las solicitudes fuera de plazo de ambos tramos. Las desviaciones se han debido a la sobrecarga de trabajo y bajas prolongadas, por lo que como medida correctora se ha decidido realizar convocatoria de trabajos extraordinarios, con lo que se espera una mejoría en el cumplimiento.

Respecto al tercer compromiso, *la Realización de los Informes del Estado de la Técnica de expedientes CAP*, el grado de cumplimiento ha sido del 92,50% superior al del 2022 (85,82%) por lo que se ha mejorado en este dato. 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 45-50 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 76-81 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 90 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 muy satisfactorio**.

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 84,02%, se ha visto reducido en relación al año pasado (90,56%). Los retrasos obtenidos se han debido fundamentalmente a falta 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 89,80% se ha visto reducido en relación al año pasado (98,82%). La desviación se debe a la entrega fuera de plazo de la documentación de un único expediente. Puesto que se trata de una causa 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 98,25% aumentando en relación al dato del 2022 (76,19%). Los desvíos producidos se consideran puntuales y principalmente causados por escasez de personal, por lo que no se precisan medidas específicas.

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%.



9. CARTA DE SERVICIOS DE DISEÑOS INDUSTRIALES

La Carta de Servicio de Diseños Industriales fue aprobada en diciembre de 2022 y tiene vigencia en el periodo 2023-2026.

En el Anexo I, la página 21 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 51-52 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 82-83 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 91 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **95,97%**. Se trata, por tanto, de un cumplimiento muy satisfactorio.

Respecto al primer compromiso, *publicación de concesiones electrónicas sin defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio*, se ha alcanzado un cumplimiento del 98,84%, valor considerado muy elevado.

Respecto al segundo compromiso, *resolución de las oposiciones sin irregularidades*, el cumplimiento es del 93,10%. Las desviaciones producidas se deben principalmente a la existencia de expedientes que se prolongan por solicitud de la prueba de uso, periodos vacacionales y bajas de personal.

ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2023

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: 2023

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: 2023

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: 2023

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: 2023

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: 2023

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: 2023

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 I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: DISEÑOS INDUSTRIALES

AÑO: 2023

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

COMPROMISOS ASUMIDOS
El 100 % de las concesiones de solicitudes de Diseños Industriales presentadas en formato electrónico que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio, se publicarán en un plazo máximo de 15 días .
El 100% de las resoluciones de las oposiciones de Diseños Industriales donde dichas oposiciones no hayan presentado irregularidades, se publicaran en un plazo máximo de 8 meses desde la publicación de la oposición en el Boletín Oficial de la Propiedad industrial (BOPI).

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2023

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	736
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	710

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	96,47
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2023

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	33
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	32

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	96,97
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2023

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	769
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	769

El grado de cumplimiento del indicador sería:

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

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2023

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	37096
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	19770

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	53,29
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2023

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	14486
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	13066

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	90,20
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2023

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	35506
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	21303

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	60,00
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2023

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	23778
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	23632

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	99,39
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2023

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	28061
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	17635

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	62,85
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2023

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	657
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	645

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	98,17
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2023

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	1345
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	1301

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	96,73
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2023

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	1889
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	1871

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	99,05
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2023

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	8
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	5

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	62,50
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2023

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	429
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	50%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	271
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	158

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: 2023

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	74
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	72

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	97,30
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2023

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	59
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	59

El grado de cumplimiento del indicador sería:

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

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2023

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	72
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	72

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: 2023

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	780
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	85%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	780
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: 2023

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	73.177
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	80%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	58282
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	13914

NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	982
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	99,56%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	93,41%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	1,34%

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	98,33
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2023

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	20060
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	20060

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: 2023

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	65
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	65

El grado de cumplimiento del indicador sería:

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

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2023

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	998
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	993

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	99,50%
--	---------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2023

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	548
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	40%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	219
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	310
NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	19
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	99,91%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	94,22%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	3,47%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	96,50%

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2023

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	105
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	97

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	92,38%
--	---------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2023

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	244
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	205

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	84,02
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2023

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	49
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	44

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	89,80
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2023

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: 2023

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: 2023

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	114
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	112

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	98,25
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2023

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	114
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	114

El grado de cumplimiento del indicador sería:

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

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: DISEÑOS INDUSTRIALES

AÑO: 2023

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

COMPROMISO: El 100 % de las concesiones de solicitudes de Diseños Industriales presentadas en formato electrónico que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio, se publicarán en un plazo máximo de 15 días.

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	946
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	935

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	98,84
--	--------------

ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

CARTA DE SERVICIOS: DISEÑOS INDUSTRIALES

AÑO: 2023

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

COMPROMISO: El 100% de las resoluciones de las oposiciones de Diseños Industriales donde dichas oposiciones no hayan presentado irregularidades, se publicarán en un plazo máximo de 8 meses desde la publicación de la oposición en el Boletín Oficial de la Propiedad industrial (BOPI).

INDICADOR:

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	58
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	54

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	93,10
--	--------------

ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2023

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:	96,47
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	96,47
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Dificultad en determinados expedientes por falta de unidad de invención, baja de los examinadores responsables, sobrecarga examinadores, error puntual informático, errores puntuales humanos, complejidad del expediente
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: 2023

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:	96,97
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	96,97
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Sobrecarga de trabajo del examinador responsable
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: 2023

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: 2023

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:	53,29
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	53,29
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Anulaciones publicación, desistimientos, falta de personal (jubilaciones, cambios de puesto, personal en formación),, 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: 2023

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:	90,20
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	90,20
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Errores puntuales humanos, incidencias y errores informáticos, anulaciones, segundos suspensos, personal en formación
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: 2023

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:	60,00
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	60,00
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Acumulación de expedientes a resolver por falta de personal, así como al impacto del periodo vacacional, anulaciones de publicación y resolución, errores informáticos en las asignaciones de expedientes, complejidad de expedientes anualidades y desistimientos
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: 2023

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:	99,39
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	99,39
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Expedientes complejos, anulaciones de publicación, existencia de solicitudes de transferencia, incidencias informáticas, reasignación de expedientes, errores humanos, doble suspenso de fondo.
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: 2023

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:	62,85
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	62,85
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Falta de personal, periodo vacacional, expedientes recuperados, errores informáticos puntuales, caducidades con abono pero sin instancia
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:	98,17
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	98,17
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Problemas informáticos, suspenso de tramitación, expediente con abono pero sin instancia.
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: 2023

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:	96,73
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	96,73
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Incidencias informáticas, expedientes complejos con dificultades en el procedimiento, acumulación de tareas.
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: 2023

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:	99,05
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	99,05
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Errores en el examen formal, 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: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2023

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:	62,50
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	62,50
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Dificultad en el procedimiento, acumulación de tareas de los examinadores .
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: 2023

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: 2023

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:	97,30
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	97,30
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	2 retrasos puntuales de 1 día en el plazo de entrega (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: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2023

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:	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: 2023

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: 2023

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: 2023

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:	98,33
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	98,33
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: 2023

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: 2023

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: 2023

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:	99,50
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	99,50
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Retrasos puntuales y 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: 2023

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:	96,50
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	96,50
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: 2023

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:	92,38
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	92,38
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: ARCHIVO

AÑO: 2023

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:	84,02%
--------------------------------	--------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	84,02
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Falta 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: 2023

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:	89,80
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	89,80
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: 2023

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: 2023

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: 2023

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:	98,25
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	98,25
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Reducción 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: 2023

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 III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

CARTA DE SERVICIOS: DISEÑOS INDUSTRIALES

AÑO: 2023

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

COMPROMISO: El 100 % de las concesiones de solicitudes de Diseños Industriales presentadas en formato electrónico que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio, se publicarán en un plazo máximo de 15 días.

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	98,84
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	98,84
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Dificultades en la tramitación, 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: DISEÑOS INDUSTRIALES

AÑO: 2023

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

COMPROMISO: El 100% de las resoluciones de las oposiciones de Diseños Industriales donde dichas oposiciones no hayan presentado irregularidades, se publicarán en un plazo máximo de 8 meses desde la publicación de la oposición en el Boletín Oficial de la Propiedad industrial (BOPI).

CUMPLIMIENTO INDICADOR:	93,10
--------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	93,10
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	Expedientes alargados por prueba de uso, bajas de personal
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: 2023

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	96,47
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	96,97
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 = 97,81%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2023

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	53,29
Publicación en 4 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma	90,20
Resolución en 7 meses de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma	60,00
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	99,39
Resolución en 5 meses de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma	62,85
Resolución en 9 meses de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma	98,17

TOTAL = 77,32%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2023

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 .	96,73
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).	99,05
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).	62,50

TOTAL = 86,09%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2023

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	97,30
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	100
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 = 99,32%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2023

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	98,33
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 = 99,58%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: PATENTE NACIONAL

AÑO: 2023

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.	99,50
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.	96,50
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.	92,38

TOTAL = 96,13%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: ARCHIVO

AÑO: 2023

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.	84,02
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	89,80
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.	98,25
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 = 93,01%

ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: DISEÑOS INDUSTRIALES

AÑO: 2023

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

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
El 100 % de las concesiones de solicitudes de Diseños Industriales presentadas en formato electrónico que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio se publicarán en un plazo máximo de 15 días..	98,84
El 100% de las resoluciones de las oposiciones de Diseños Industriales donde dichas oposiciones no hayan presentado irregularidades se publicaran en un plazo máximo de 8 meses desde la publicación de la oposición en el Boletín Oficial de la Propiedad industrial (BOPI).	93,10

TOTAL = 95,97%