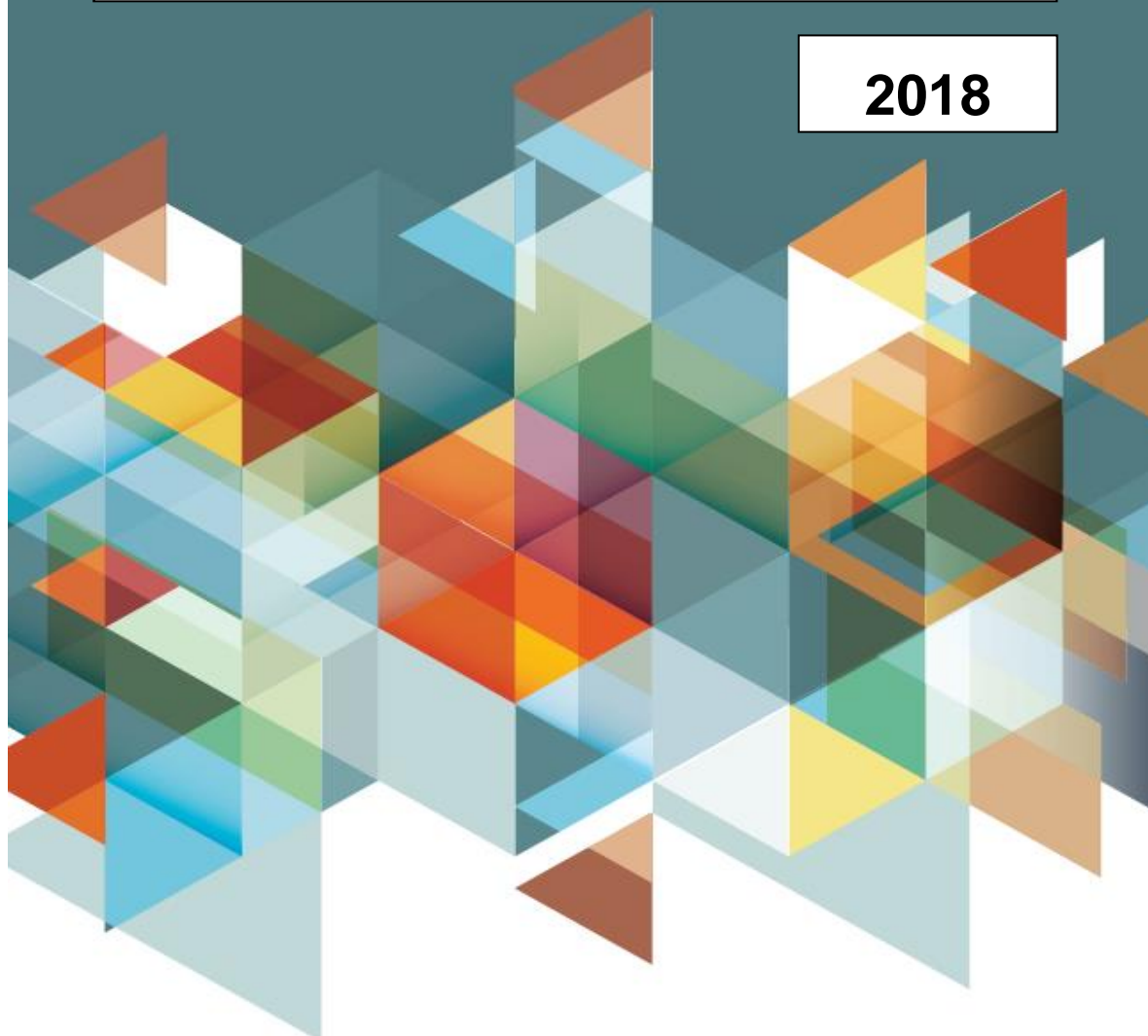




# INFORME DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA OEPM

2018





## **INDICE**

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

## **ANEXOS**

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



## 1. INTRODUCCIÓN

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

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

Las Cartas de Servicios han sido renovadas en 2018 mediante [resolución de 27 de abril de 2018, de la Subsecretaría, BOE núm. 114 jueves 10 de mayo de 2018 Sec. III. Pág. 49300-49301](#). Se han actualizado los valores de algunos compromisos y se ha modificado el formato del documento de divulgación.

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

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

El presente informe considera el seguimiento del cumplimiento de las cartas de servicio en relación con los compromisos de las actuales cartas de servicio tal y como quedaron establecidos tras la renovación de las mismas.



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

La Carta de Servicios de la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional se aprobó por primera vez el 29 de diciembre de 2004. Su última actualización ha sido la ya mencionada renovación del pasado año 2018, aprobada mediante resolución de 27 de abril de 2018.

En el caso de esta carta de servicios, la renovación no ha supuesto cambios en los compromisos adquiridos, manteniéndose los mismos compromisos que en la anterior.

En el Anexo I, la página 10 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 15-17 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 35-37 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 55 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **97,21%**. Se trata, por tanto, de un **cumplimiento positivo** y muestra que, por lo general, los compromisos se han cumplido para la mayor parte de las actuaciones.

Respecto al primer indicador, la realización de los Informes de Búsqueda Internacional y las opiniones escritas se ha alcanzado un cumplimiento del 98,78% y los retrasos puntuales se han debido a casos como los siguientes: algún expediente ha presentado una falta de unidad de invención que requiere mayor tiempo para su tramitación, o que el solicitante aportó documentación con retraso, a la enfermedad de un examinador y a un error puntual humano. Sobre las causas, al ser puntuales o anómalas, no cabe acción posible. Se considera oportuno recordar la existencia de un informe del DW, que ayuda a los Jefes de Servicio a identificar expedientes cercanos a la finalización del plazo, para evitar que estos se salgan del plazo de envío.

En relación con las desviaciones del segundo indicador, la emisión del Examen Preliminar internacional, los retrasos se han debido: al permiso de un examinador, a la enfermedad de un examinador y a un error humano puntual. Al ser pocos los expedientes tramitados al año,



42, estos tres retrasos puntuales inciden de manera especial en el porcentaje de grado de cumplimiento. No obstante, se considera que no es necesario llevar a cabo ninguna acción.

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

### 3. CARTA DE SERVICIOS DE SIGNOS DISTINTIVOS

La Carta de Servicios de Signos Distintivos se aprueba por primera vez el 29 de diciembre de 2004. Su última actualización ha sido la ya mencionada renovación del pasado año 2018, aprobada mediante resolución de 27 de abril de 2018.

En el caso de esta carta de servicios, la renovación supuso la modificación de 2 compromisos. En concreto, el compromiso de resoluciones de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma que pasó de 6,5 meses a 7 meses; y el compromiso de resoluciones de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma que ha bajado de 10 a 9 meses.

En el Anexo I, la página 11 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 18-23 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 38-43 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 **99,65%**. En conjunto, el **cumplimiento** de esta carta de servicios **ha sido muy positivo**.

Los grados de cumplimiento de los seis indicadores de esta carta de servicio han sido muy buenos teniendo en cuenta el alto número de solicitudes de Signos Distintivos tramitadas por la OEPM en 2018, 53.381 solicitudes de marcas y 12.351 solicitudes de nombres comerciales.

Respecto al grado de cumplimiento del tercer indicador, relativo a la resolución sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma, existe una ligera desviación debido a los



periodos vacacionales y a las jubilaciones del personal. No obstante, el cumplimiento de este compromiso ha pasado de un grado de cumplimiento del 94% en el 2017 a un grado de cumplimiento del 98,76% en el 2018.

El resto de indicadores, considerando el elevado número de solicitudes tramitadas a lo largo del año y que las desviaciones se han debido a errores puntuales de la aplicación informática de esta modalidad de propiedad industrial, han presentado unos grados de cumplimiento superiores al 99,6%, que se consideran muy satisfactorios.

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

La Carta de Servicios de Modelos de Utilidad, se aprueba el 3 de septiembre de 2010, siendo aprobada una primera renovación de la misma el 8 de octubre de 2014. Su última actualización ha sido la ya mencionada renovación del pasado año 2018, aprobada mediante resolución de 27 de abril de 2018.

En el caso de la carta de servicios de Modelos de Utilidad, se modificó, debido a los cambios en relación con la nueva ley de patentes, el compromiso de publicación de resoluciones de modelos de utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros, pasando a ser de 18 meses.

En el Anexo I, la página 12 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 24-26 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 44-46 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 57 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **99,39%**. Se trata por tanto, de un **porcentaje muy elevado de cumplimiento**.

Respecto al primer indicador, la publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación, los retrasos se han debido a casos como errores informáticos puntuales y expediente en régimen secreto. Sobre estas causas se considera que no es necesario llevar a cabo ninguna acción.

Respecto al segundo indicador, la concesión de los Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros, el grado de cumplimiento ha sido del 100%.

En relación con el tercer indicador, existe una ligera desviación debida a errores 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. Posteriormente ha pasado por diferentes renovaciones, la última de ellas, la ya mencionada renovación del pasado año 2018, aprobada mediante resolución de 27 de abril de 2018.

En el caso de esta carta de servicios de Información Tecnológica, la renovación no ha supuesto cambios en los compromisos adquiridos, manteniéndose los mismos compromisos que en la anterior.

En el Anexo I, la página 13 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 27-30 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 47-50 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 58 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **99,13%**. Se trata por tanto de un grado de **cumplimiento conjunto muy elevado y satisfactorio**.

Respecto al cumplimiento del primer indicador, la realización de los Informes Tecnológicos de Patentes, se trata de un compromiso con dos tramos. Respecto al primer tramo que consiste en la realización en 21 días hábiles del 50% de los Informes tecnológicos de patentes solicitados, el cumplimiento ha sido del 100%. Para el segundo tramo, que consiste en la realización de los ITPs en 60 días hábiles para el 100% de los casos, ha habido una pequeña desviación (cumplimiento del tramo del 98,65%) debido a los periodos vacacionales del personal. Con todo ello, el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 99,75%.



Respecto al segundo indicador, la realización de los Informes de Vigilancia tecnológica a medida, el grado de cumplimiento ha sido del 100%.

Respecto al tercer indicador, la realización de Búsquedas retrospectivas en INVENES, se ha producido una pequeña desviación (cumplimiento del 98,08%) debido a la excesiva carga de trabajo que se produjo en el mes de noviembre.

Respecto al cuarto indicador, la realización de Búsquedas en bases de datos de cobertura mundial, la desviación (cumplimiento del 98,70%) se ha producido debido a los periodos vacacionales del personal.

Con el fin de mejorar estos resultados se han incorporado nuevos examinadores en el mes de diciembre.

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

La Carta de Servicios del Servicio de Información de la OEPM se aprobó el 18 de junio de 2001. La carta se renovó mediante la Resolución de 30 de abril de 2014 y su última actualización ha sido la ya mencionada renovación del pasado año 2018, aprobada mediante resolución de 27 de abril de 2018.

En el caso de esta carta de servicios del servicio de información y atención al ciudadano, la renovación ha supuesto cambios en los compromisos adquiridos. En concreto, se han reducido los tramos de los compromisos, pasando a ser dos los tramos de información presencial y telefónica, mientras que el compromiso de contestación de los mensajes recibidos por correo electrónico ha pasado a un solo tramo y se ha reducido a 2 días hábiles. Análogamente, el compromiso de respuesta de quejas ha pasado a ser de un solo tramo y se ha reducido a 18 días hábiles.

En el Anexo I, la página 14 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 31-34 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden





dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 51-54 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 59 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **99,05%**. Se trata, por tanto, de un **grado de cumplimiento conjunto muy positivo**.

El resultado del indicador de Información presencial ha sido muy satisfactorio considerando el número de personas atendidas que ha sido de 11.396. El primer tramo del compromiso que consiste en atender al 85% de usuarios antes de 5 minutos se ha cumplido al 100%, mientras que el segundo tramo del compromiso que consiste en atender al 100% de usuarios antes de 20 minutos se ha cumplido en un 96,07%. Esta desviación es debida a los periodos vacacionales del personal. Sobre esta causa se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.

En cuanto al indicador de Información telefónica, el primer tramo que consiste en contestar el 80% de las llamadas atendidas antes de 30 segundos se ha cumplido al 99,22%. Respecto al segundo tramo de contestación antes de 5 minutos, se ha cumplido al 96,54%. Las desviaciones se han debido a la incorporación de nuevo personal en el Call Center y a la alta duración de las llamadas. No obstante, teniendo en cuenta el elevado número de llamadas gestionadas (85.870 llamadas), el cumplimiento conjunto de los dos tramos o cumplimiento del indicador, que ha sido del 98,68% se considera aceptable.

En cuanto a la Información escrita y medios telemáticos, se han contestado 20.572 mensajes y el grado de cumplimiento de este indicador ha sido del 100%.

Respecto al indicador de respuesta de quejas, se ha producido una ligera desviación debido a los periodos vacacionales del personal, siendo el cumplimiento del 97,87%. Sobre esta causa se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.

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

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2018

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

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

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

CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS

AÑO: 2018

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

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

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

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2018

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

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

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

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2018

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

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

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

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2018

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

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>904</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>893</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,78</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>42</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>39</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>92,86</b>
--	--------------



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>946</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>946</b>

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

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>55152</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>55133</b>

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

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>10323</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>10283</b>

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

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>36248</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>35797</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,76</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>22593</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>22572</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,91</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>34034</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>34031</b>

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

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>894</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>891</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,66</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>1572</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>1561</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,30</b>
--	--------------



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>1495</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>1495</b>

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

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>445</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>440</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,88</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>405</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>50 %</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>331</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>73</b>

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>1</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>98,65%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0,25%</b>

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>79</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>79</b>

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

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>52</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>51</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,08</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>77</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>76</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,70</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

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

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>11396</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>85%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>10360</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>995</b>

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>41</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>96,07%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0,36%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,64</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

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

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>85870</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>80%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>68159</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>17098</b>

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>612</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>99,22%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>96,54%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0,71%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,68</b>
--	--------------



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

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

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>20572</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>20572</b>

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

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

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

**AÑO: 2018**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>94</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>92</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>97,87</b>
--	--------------

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	98,78
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,78
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Retrasos puntuales (por expedientes de mayor dificultad por falta de unidad de invención; documentación aportada por el solicitante con retraso; enfermedad de examinador; error humano)
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	92,86
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	92,86
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Retrasos puntuales (permiso del examinador; enfermedad del examinador; error humano)
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2018**

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

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	98,76
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,76
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Periodos vacacionales; jubilación de personal
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Convocatoria de trabajos extraordinarios
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,91
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,91
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Errores informáticos puntuales
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,66
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,66
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Retrasos puntuales (rectificación de una resolución de denegación)
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,30
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,30
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Retrasos puntuales (errores informáticos ; expediente en régimen secreto)
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2018**

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

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	98,88
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,88
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Errores informáticos puntuales
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2018**

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

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2018**

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

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

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

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



## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	98,08
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,08
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Carga de trabajo excesiva en noviembre
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Incorporación de nuevos examinadores
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	98,70
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,70
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Periodos vacacionales del personal
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Incorporación de nuevos examinadores
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

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

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,64
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,64
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Periodos vacacionales del personal
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

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

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	98,68
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,68
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Incorporación de nuevo personal en el Call Center; alta duración de las llamadas
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

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

**AÑO: 2018**

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

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

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

**AÑO: 2018**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	97,87
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	97,87
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Periodos vacacionales del personal
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2018**

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

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
Los Informes de Búsqueda Internacional y las Opiniones escritas se realizarán en <b>tres meses</b> desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional <b>o bien, en nueve meses</b> desde la fecha de prioridad de la solicitud, aplicándose el plazo que expire más tarde	98,78
Los Exámenes Preliminares Internacionales se realizarán en <b>seis meses</b> desde la petición del examen <b>o 27 meses</b> desde la fecha de prioridad, aplicándose el plazo que expire más tarde	92,86
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

**TOTAL = 97,21%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2018**

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

<b>COMPROMISO</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)</b>
Publicación en <b>2 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM sin defectos de forma	99,97
Publicación en <b>4 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma	99,61
Resolución en <b>7 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma	98,76
Resolución en <b>14 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma	99,91
Resolución en <b>5 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma	99,99
Resolución en <b>9 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma	99,66

**TOTAL = 99,65%**



## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2018

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

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
La publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación se realizará en un plazo máximo de <b>4 meses</b>	99,30
La concesión de los Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros se realizará en un plazo máximo de <b>8 meses</b>	100
Las resoluciones de Modelos de Utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros se publicarán en un plazo máximo de <b>18 meses</b>	98,88

**TOTAL = 99,39%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2018**

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

<b>COMPROMISO</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)</b>
El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de <b>21 días hábiles</b> desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud. El 100% se realizarán en menos de <b>60 días hábiles</b>	99,75
Los Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida, dadas sus especiales características, se entregarán en el plazo concertado con el cliente al realizar la solicitud	100,00
Las Búsquedas Retrospectivas en INVENES se realizarán en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> desde la recepción de la solicitud en la Unidad	98,08
Las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizarán en un plazo máximo de <b>10 días hábiles</b> desde la recepción de la solicitud en la Unidad	98,70

**TOTAL = 99,13%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

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

**AÑO: 2018**

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

<b>COMPROMISO</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)</b>
<b>INFORMACIÓN PRESENCIAL</b>	
El 85% de los usuarios serán atendidos antes de <b>5 minutos</b> . El 100%, antes de <b>20 minutos</b>	99,64
<b>INFORMACIÓN TELEFÓNICA</b>	
El 80% de las llamadas atendidas se contestarán antes de <b>30 segundos</b> . El 100% se contestarán antes de <b>5 minutos</b>	98,68
<b>INFORMACIÓN ESCRITA Y MEDIOS TELEMÁTICOS</b>	
El 100% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de <b>2 días hábiles</b>	100
<b>CONTESTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
El 100% de las quejas y sugerencias presentadas se contestarán antes de <b>18 días hábiles</b>	97,87

**TOTAL = 99,05%**