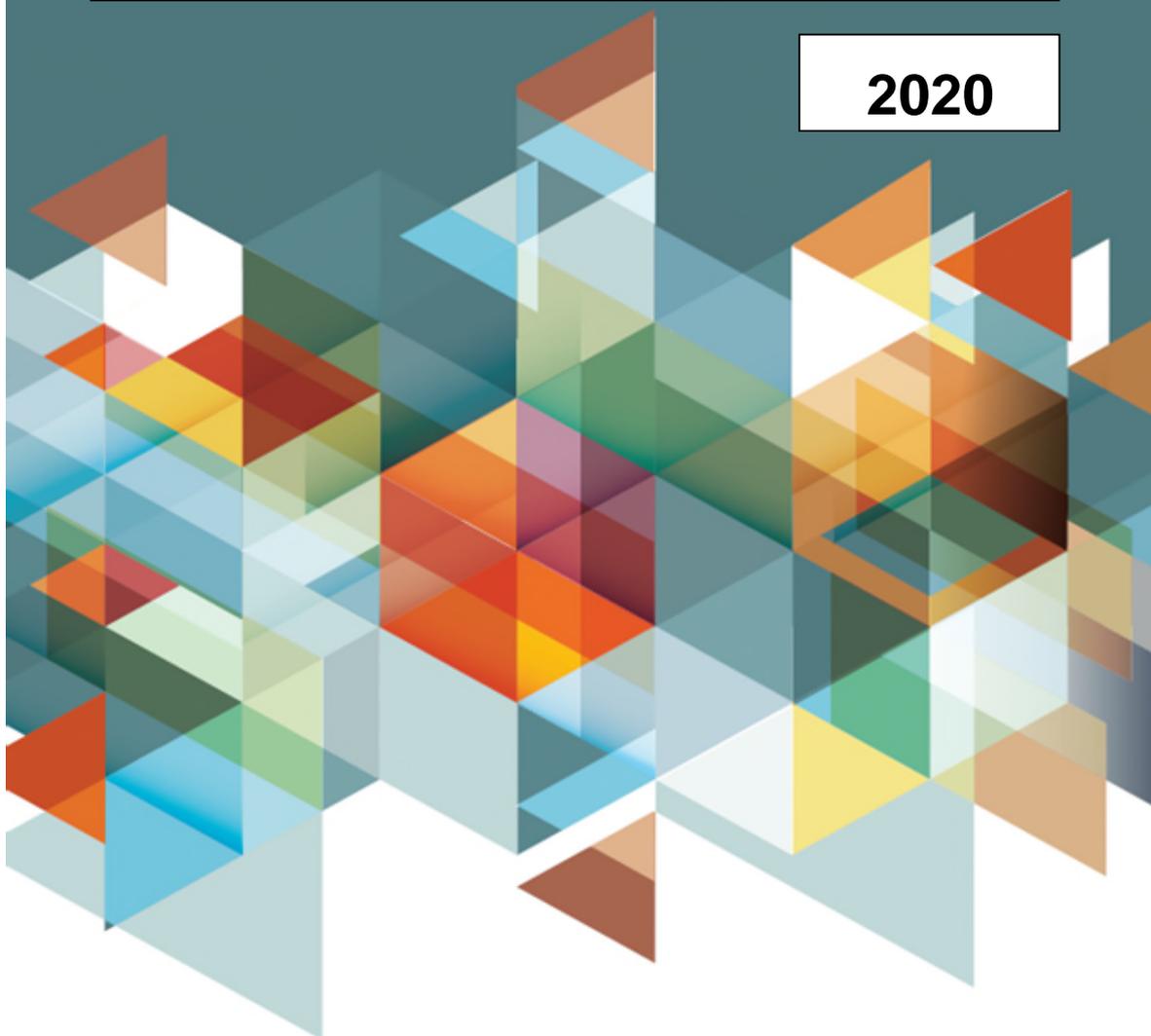




# INFORME DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA OEPM

2020





## INDICE

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....                                                                                                 | 3  |
| 2. CARTA DE SERVICIOS DE LA OEPM COMO ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL ..... | 4  |
| 3. CARTA DE SERVICIOS DE SIGNOS DISTINTIVOS.....                                                                      | 5  |
| 4. CARTA DE SERVICIOS DE MODELOS DE UTILIDAD .....                                                                    | 7  |
| 5. CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA .....                                                                | 8  |
| 6. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....                                       | 9  |
| <br>                                                                                                                  |    |
| ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS .....                                                               | 10 |
| ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR.....                                                                                | 15 |
| ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO .....                                                                 | 35 |
| ANEXO IV – CUADRO RESUMEN.....                                                                                        | 55 |



## 1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

En relación con el cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicio, señalar que el personal de la OEPM ha estado teletrabajando al 100%, desde mediados de marzo de 2020, debido a la pandemia de la COVID-19 y, a pesar de los inconvenientes derivados de esta situación, los resultados obtenidos, gracias a su esfuerzo, han sido muy satisfactorios.



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

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

En el Anexo I, la página 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 **97,91%**. Se trata, por lo tanto, de un **cumplimiento muy satisfactorio**.

Respecto al primer indicador, *la realización de los Informes de Búsqueda Internacional y las opiniones escritas*, se ha alcanzado un cumplimiento del 97,06%. Los retrasos puntuales se han debido a: dificultad en expedientes por falta de unidad de invención, falta de personal, una reasignación obligada de expediente por una baja en el Servicio, la pandemia de la COVID-19, error puntual en grabación, errores puntuales humanos. Sobre las causas, al ser puntuales o anómalas, no cabe acción posible.

En relación con el segundo indicador, *la emisión del Examen Preliminar internacional*, se ha alcanzado un cumplimiento alto del 96,67%. La desviación se ha debido a: la dificultad en un expediente y al periodo vacacional. Señalar que, al ser pocos los expedientes tramitados al año (60 expedientes), los retrasos puntuales producidos en sólo dos expedientes inciden de mayor manera en el porcentaje de grado de cumplimiento.

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 se renovó por última vez en 2018.

En el Anexo I, la página 11 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 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 **94,37%**. En conjunto y, a pesar de las consecuencias de la pandemia de la COVID-19, el **cumplimiento** logrado en esta carta de servicios **ha sido muy positivo**.

Al revisar los datos de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, hay que tener en cuenta, que el número de solicitudes de Signos Distintivos tramitadas por la OEPM es siempre muy alto. En 2020 se han tramitado 51.103 solicitudes de marcas y 12.265 solicitudes de nombres comerciales.

Los grados de cumplimiento de cinco de los seis indicadores, *la publicación sin defectos de forma, la publicación con defectos de forma, la resolución de solicitudes con oposiciones u objeciones de fondo o forma, la resolución de renovaciones sin objeciones de fondo o forma, la resolución de renovaciones con objeciones de fondo o forma*, han sido muy satisfactorios, siendo el cumplimiento de todos ellos superior al 98%. Las desviaciones se han debido a: errores puntuales humanos, incidencias informáticas puntuales en la aplicación de la modalidad de propiedad industrial y en la pasarela de pago, periodo vacacional y expedientes complejos por la realización del nuevo trámite de prueba de uso.

Respecto a la incidencia informática en la pasarela de pago, la OEPM ha llevado a cabo una medida de subsanación que consiste en enviar un correo de forma automática al usuario, informándole de que el pago realizado no se ha asociado a ningún nº de expediente.

Respecto al grado de cumplimiento del tercer indicador, *la resolución sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma*, éste ha alcanzado un cumplimiento del 69,13%. La desviación se ha debido a la falta de personal y, principalmente, a la suspensión de plazos en el estado



de alarma por la COVID-19 que ha provocado que los expedientes se tramitaran con retraso en los meses posteriores al levantamiento del suspenso.



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

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

En el Anexo I, la página 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 **92,81%**. Se trata, por tanto, de un **porcentaje alto de cumplimiento**.

Respecto al primer indicador, *la publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación*, se ha alcanzado un cumplimiento del 95,34%. Los retrasos se han debido a: falta de personal, periodo vacacional y suspensión de plazos en estado de alarma por la COVID-19. Sobre estas causas se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.

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 86,08%. La desviación se ha debido exclusivamente a la suspensión de plazos en estado de alarma por la COVID-19 que ha provocado que los expedientes se tramitaran con retraso en los meses posteriores al levantamiento del suspenso.

En relación con el tercer indicador, *la resolución de Modelos de Utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros*, el grado de cumplimiento ha sido del 97,01%. La desviación se ha debido a: expedientes complejos e incidencias informáticas puntuales. Sobre estas causas se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.



## 5. CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

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

En el Anexo I, la página 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 **98,29%**. Se trata por tanto de un grado de **cumplimiento muy elevado**.

Respecto al cumplimiento del primer indicador, *la realización de los Informes Tecnológicos de Patentes*, que se trata de un compromiso con dos tramos, el grado de cumplimiento global ha sido del 100%.

Respecto al segundo indicador, *la realización de los Informes de Vigilancia tecnológica a medida*, el grado de cumplimiento ha sido del 97,59%. La desviación se ha debido al periodo vacacional y a un error puntual humano. Sobre estas causas se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.

Respecto al tercer indicador, *la realización de Búsquedas retrospectivas en INVENES*, se ha obtenido un grado de cumplimiento del 95,56%. La desviación se ha debido al periodo vacacional y a la dificultad en la reparación del equipo informático, averiado durante el confinamiento. Sobre estas causas se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.

Respecto al cuarto indicador, *la realización de Búsquedas en bases de datos de cobertura mundial*, el compromiso se ha cumplido al 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, la última renovación de la misma fue en 2018.

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 **99,995%**. Se trata, por tanto, de un **grado de cumplimiento altamente positivo**.

Los grados de cumplimiento en tres de los cuatro indicadores, *Información presencial*, *Información escrita y medios telemáticos* y *Contestación a quejas y sugerencias*, han sido del 100%.

Respecto al primer indicador, *Información presencial*, señalar que el número de personas atendidas ha sido de 1.164, un número muy bajo respecto al de otros años, debido a que a partir de abril y, por motivos de seguridad frente a la pandemia del COVID-19, no hubo atención presencial en la OEPM.

En cuanto al segundo indicador, *Información telefónica*, se trata de un compromiso con dos tramos. El grado de cumplimiento global del compromiso ha sido del 99,98%. El resultado ha sido altamente satisfactorio teniendo en cuenta el elevado número de llamadas gestionadas (90.168 llamadas). El primer tramo, que consiste en contestar el 80% de las llamadas atendidas antes de 30 segundos, se ha cumplido al 100%, mientras que el segundo tramo, que consiste en contestar antes de 5 minutos, se ha cumplido al 99,85%. La ligera desviación se ha debido al periodo vacacional y, sobre todo, al importante incremento en el nº de llamadas recibidas debido a la pandemia de la COVID-19. Sobre estas causas se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.

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

CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2020

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: 2020

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: 2020

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: 2020

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: 2020

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

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2020**

**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>851</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>826</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>97,06</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2020**

**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>60</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>58</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>96,67</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2020**

**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>911</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>911</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: 2020**

**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>45516</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>45443</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>99,84</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2020**

**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>11073</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>10877</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>98,23</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2020**

**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>35895</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>24814</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>69,13</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2020**

**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>19086</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>18933</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>99,20</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2020**

**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>25089</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>25052</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>99,85</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2020**

**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>392</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>392</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: 2020**

**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>1887</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>1799</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>95,34</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2020**

**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>1559</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>1342</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>86,08</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2020**

**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>569</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>552</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>97,01</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2020**

**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>345</b> |
| <b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b> | <b>50%</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>     | <b>289</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>    | <b>56</b>  |

|                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>      | <b>0</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>100%</b> |
| <b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>   | <b>0%</b>   |

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2020**

**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>83</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>81</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>97,59</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2020**

**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>45</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>43</b> |

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

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b> | <b>95,56</b> |
|------------------------------------------------|--------------|

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2020**

**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>40</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>40</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: 2020**

**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>1164</b> |
| <b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b> | <b>85%</b>  |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>     | <b>1042</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>    | <b>122</b>  |

|                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>      | <b>0</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>100%</b> |
| <b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>   | <b>0%</b>   |

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

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

**AÑO: 2020**

**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>98168</b> |
| <b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b> | <b>80%</b>   |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>     | <b>77943</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>    | <b>12207</b> |

|                                                             |               |
|-------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>      | <b>18</b>     |
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>  | <b>100%</b>   |
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b> | <b>99,85%</b> |
| <b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>   | <b>0,02%</b>  |

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

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

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

**AÑO: 2020**

**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>28030</b> |
| <b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b> | <b>28030</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: 2020**

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

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

**INDICADOR:**

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2020**

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

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

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| <b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b> | 97,06 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 97,06                                                                                                                                                            |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Dificultad en expedientes por falta de unidad de invención, falta de personal, la pandemia de la COVID-19, error puntual en grabación, errores puntuales humanos |
| <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: 2020**

**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> | 96,67 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                              |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 96,67                                        |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Dificultad en expediente, período vacacional |
| <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: 2020**

**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: 2020**

**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> | 99,84 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 99,84                                                                                                      |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Errores puntuales humanos, incidencias informáticas puntuales en la aplicación SITAMAR, periodo vacacional |
| <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: 2020**

**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> | 98,23 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 98,23                                                                                  |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Errores puntuales humanos, incidencias informáticas 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: 2020**

**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> | 69,13 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 69,13                                                                                           |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Falta de personal, periodo vacacional, suspensión de plazos en estado de alarma por la COVID-19 |
| <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: 2020**

**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> | 99,20 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                          |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 99,20                                    |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Expedientes complejos (prueba de uso)    |
| <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: 2020**

**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> | 99,85 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 99,85                                                                                                         |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Incidencias informáticas puntuales en la pasarela de pago                                                     |
| <b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b> |                                                                                                               |
| <b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>                 |                                                                                                               |
| <b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>              | Envío automático al usuario de un aviso a las 00:00 cuando los pagos no se han asociado a un nº de expediente |

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2020**

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

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2020**

**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> | 95,34 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 95,34                                                                                           |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Falta de personal, periodo vacacional, suspensión de plazos en estado de alarma por la COVID-19 |
| <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: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2020**

**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> | 86,08 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 86,08                                                    |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Suspensión de plazos en estado de alarma por la COVID-19 |
| <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: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2020**

**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> | 97,01 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                                           |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 97,01                                                     |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Expedientes complejos, incidencias informáticas puntuales |
| <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: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2020**

**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> | 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: 2020**

**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> | 97,59 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                          |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 97,59                                    |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Periodo vacacional, error puntual humano |
| <b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b> |                                          |
| <b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>                 |                                          |
| <b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>              |                                          |

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2020**

**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> | 95,56 |
|--------------------------------|-------|

|                                                         |                                                       |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 95,56                                                 |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Periodo vacacional, PC estropeado durante la pandemia |
| <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: 2020**

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

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

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

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

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

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

**AÑO: 2020**

**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> | 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: 2020**

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

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

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

|                                                         |                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>         | 99,98                                                                                             |
| <b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>                | Alto incremento en el nº de llamadas recibidas por la pandemia de la COVID-19, periodo vacacional |
| <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: 2020**

**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: 2020**

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

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

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| <b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b> | 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 IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2020**

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

| COMPROMISO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | GRADO DE CUMPLIMIENTO (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Los Informes de Búsqueda Internacional y las Opiniones escritas se realizarán en <b>tres meses</b> desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional <b>o bien, en nueve meses</b> desde la fecha de prioridad de la solicitud, aplicándose el plazo que expire más tarde | 97,06                     |
| 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                                                                                                                                                            | 96,67                     |
| 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 = 97,91%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2020**

**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 | 99,84                            |
| Publicación en <b>4 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma | 98,23                            |
| Resolución en <b>7 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma  | 69,13                            |
| Resolución en <b>14 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma  | 99,20                            |
| Resolución en <b>5 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma               | 99,85                            |
| Resolución en <b>9 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma               | 100                              |

**TOTAL = 94,37%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2020

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>                 | 95,34                     |
| 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>     | 86,08                     |
| 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> | 97,01                     |

**TOTAL = 92,81%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2020

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

| COMPROMISO                                                                                                                                                                                                                                                        | GRADO DE CUMPLIMIENTO (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de <b>21 días hábiles</b> desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud.<br>El 100% se realizarán en menos de <b>60 días hábiles</b> | 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                                                                                               | 97,59                     |
| 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                                                                                                                 | 95,56                     |
| Las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizarán en un plazo máximo de <b>10 días hábiles</b> desde la recepción de la solicitud en la Unidad                                                                                    | 100                       |

**TOTAL = 98,29%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2020

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

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

**TOTAL = 99,995%**