



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA OEPM 2021





## INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. CARTA DE SERVICIOS DE LA OEPM COMO ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL .....	5
3. CARTA DE SERVICIOS DE SIGNOS DISTINTIVOS.....	6
4. CARTA DE SERVICIOS DE MODELOS DE UTILIDAD .....	9
5. CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA .....	12
6. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	14
ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS .....	15
ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR.....	20
ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO .....	43
ANEXO IV – CUADRO RESUMEN.....	66



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

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

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 recoge el seguimiento del cumplimiento de las cartas de servicio en relación con los compromisos tal y como quedaron establecidos tras la renovación de las mismas. No obstante, no se incluye en este informe el análisis anual de las nuevas cartas, Carta del Servicio de Archivo y Carta de Patente Nacional, al no disponerse de datos para todo el periodo, debido a que fueron incorporadas ya avanzado el ejercicio de acuerdo a las citadas resoluciones. Por tanto, será en el próximo periodo 2022 en el que se incluirán los resultados para los compromisos descritos en dichas cartas, pudiéndose realizar así un análisis pormenorizado de sus grados de cumplimiento.

Por otra parte, en relación con las cartas de servicios de Signos Distintivos y Modelos de Utilidad se han producido modificaciones en la definición de algunos de los compromisos o sus plazos de consecución, los cuales son analizados detalladamente en los apartados correspondientes.

En relación con el cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios, señalar que a pesar de los inconvenientes derivados de la situación de la pandemia COVID-19, los resultados obtenidos, gracias al esfuerzo del personal de la OEPM, 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 ha sido renovada y aprobada por última vez en 2021, mediante la ya mencionada Resolución de 26 de julio de 2021.

En el Anexo I, la página 15 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 20-22 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 43-45 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 66 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **94,54%**. 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 97,35%. Los retrasos puntuales se han debido a la dificultad encontrada en determinados expedientes por falta de unidad de invención, falta de personal, baja del examinador responsable en el servicio, errores puntuales en grabación o errores puntuales humanos. Sobre las causas, al ser puntuales o anómalas, no cabe acción posible.

En relación con el segundo indicador, *la emisión del Examen Preliminar internacional*, se ha alcanzado un cumplimiento del 86,27%. La desviación se ha debido a retrasos puntuales causados por fallos informáticos, falta de personal y baja del examinador responsable. Señalar que, al ser pocos los expedientes tramitados al año (51 expedientes), los retrasos puntuales producidos 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 ha sido renovada y aprobada por última vez en 2021, mediante la ya mencionada Resolución de 21 de diciembre de 2021.

En el Anexo I, la página 16 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 23-28 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 46-51 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 67 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **75,81%**. Este dato de cumplimiento medio se ha visto disminuido con respecto a años anteriores fundamentalmente debido al bajo cumplimiento en el compromiso de resolución de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma, que se comenta más adelante.

Además, 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 2021 se han tramitado 51.585 solicitudes de marcas y 13.076 solicitudes de nombres comerciales.

Los grados de cumplimiento de tres de los seis indicadores, *la publicación con defectos de forma, la resolución de solicitudes con oposiciones u objeciones de fondo o forma y la resolución de renovaciones con objeciones de fondo o forma*, han sido muy satisfactorios, siendo el cumplimiento en todos los casos superior al 98%. Por su parte, el grado de cumplimiento del compromiso *Publicación de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM sin defectos de forma* está en torno a un 90%. Las desviaciones observadas de forma general se han debido a errores puntuales humanos, incidencias informáticas en la aplicación SITAMAR, períodos vacacionales y otras eventualidades propias de la tramitación normal (desistimientos, subsanación de defectos antes del suspenso, cesiones antes de publicación, modificaciones de producto, etc.).

Respecto al compromiso de *Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial sin oposiciones u objeciones de fondo o forma en 7 meses*, el resultado obtenido es muy inferior a lo deseado (4,83%). Los principales motivos de esta desviación se deben a la acumulación de expedientes a resolver por falta de personal, sumado al aumento de



solicitudes durante el 2021, así como al impacto del periodo vacacional durante los primeros meses del año. A pesar de observarse una ligera recuperación en el segundo trimestre del año, vuelven a producirse importantes desviaciones en los meses posteriores debido, entre otras razones, a cambios en jefaturas de servicio, reasignaciones por baja de examinadores, anulaciones de publicación y resolución, errores informáticos en las asignaciones de expedientes y numerosas jubilaciones de personal muy veterano suplidas con nuevas incorporaciones que requieren de un período formativo. No obstante, cabe destacar que la acumulación del grueso de expedientes se produce en la etapa de asignación y no en la de resolución tras asignación.

En relación a este indicador se espera mejorar en los próximos meses los porcentajes de cumplimiento gracias a las medidas específicas tomadas al respecto como han sido la convocatoria de trabajos extraordinarios y las nuevas incorporaciones cuyo rendimiento se va incrementando de forma progresiva tras recibir la correspondiente formación e ir adquiriendo la necesaria experiencia.

Por otra parte, respecto al compromiso de *Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma en 14 meses*, cabe mencionar que desde el mes de mayo se excluyen los expedientes que conllevan tramitación de prueba de uso del total de expedientes considerados para la medición de este indicador, pues por su complejidad requieren mayores tiempos de tramitación y distorsionan los valores obtenidos. De los 8.019 expedientes examinados en el periodo de enero a abril, 157 expedientes se encontraban fuera de plazo, siendo en su mayoría los que conllevaban la tramitación de prueba de uso. Aun así, el indicador se cumplió en un 98,04%. A partir del mes de mayo se excluyeron dichos expedientes del análisis de este compromiso, de modo que de los 14.638 expedientes analizados sólo 54 se encontraron fuera de plazo, obteniéndose un cumplimiento del 99,79%. Los motivos de desviación en estos casos fueron anulaciones de publicación, existencia de solicitudes de transferencia, reasignación de expedientes, alegaciones del solicitante, doble suspenso de fondo, etc., no considerándose necesario tomar acciones específicas.

Por tanto, en los anexos del presente informe en los que se reflejan los valores anuales para este compromiso (*Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma en 14 meses*) debe tenerse en cuenta lo anteriormente comentado, de modo que el porcentaje de cumplimiento obtenido para este



indicador durante el año 2021 (**99,17%**) no contempla desde el mes de mayo expedientes que conlleven tramitación de prueba de uso, manteniéndose así para los próximos periodos. Una vez se analicen los tiempos de tramitación considerados razonables para este nuevo tipo de expedientes se estudiará la posibilidad de incluir un nuevo compromiso en la Carta de Servicio de Signos Distintivos, para la resolución de estos expedientes en concreto.

Respecto al grado de cumplimiento del compromiso *Resolución de solicitudes de renovación de registro de marcas y nombres comerciales sin objeciones de fondo o forma en 5 meses*, ha disminuido significativamente respecto al periodo 2020 (61,80% vs. 99,85%) lo cual es debido principalmente a la falta de personal, especialmente agravado a partir del mes de julio por el periodo vacacional. Se han adoptado las siguientes medidas para la corrección de estas desviaciones: trabajos extraordinarios, aumento de cupos e incorporación de examinadores de forma, observándose una ligera mejoría en el mes de diciembre que se espera continúe durante los próximos meses.





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

La Carta de Servicios de Modelos de Utilidad, se aprobó el 3 de septiembre de 2010 y ha sido renovada y aprobada por última vez en 2021, mediante la ya mencionada Resolución de 26 de julio de 2021.

Cabe destacar que a partir del mes de octubre los compromisos fijados para esta carta de servicio han cambiado por lo que en los anexos en los que se resumen los resultados obtenidos se recogen los compromisos asumidos en cada *sub-periodo*, es decir, *Enero-Septiembre 2021* y *Octubre-Diciembre 2021*, puesto que al tratarse de distintos compromisos o plazos de cumplimiento, no resulta coherente analizarlos de forma conjunta.

Las modificaciones introducidas son las siguientes:

<b>COMPROMISO Enero-Septiembre 2021</b>	<b>COMPROMISO Octubre-Diciembre 2021</b>
<b>Publicación de solicitudes</b> de Modelos de Utilidad que <b>no hayan tenido defectos</b> en su tramitación en un plazo máximo de <b>4 meses</b> .	<b>Publicación de solicitudes</b> de Modelos de Utilidad que <b>no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio</b> , se publicarán en un plazo máximo de <b>6 meses</b> .
<b>Concesión directa</b> de Modelos de Utilidad, que <b>no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros</b> , se realizará en un plazo máximo de <b>8 meses</b> .	<b>Concesión de Modelos de Utilidad, que no hayan estado sometidas a un procedimiento de oposición</b> , se publicarán en un plazo de <b>3 meses desde la publicación de la solicitud</b> en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).
<b>Resolución</b> de Modelos de Utilidad que hayan presentado <b>defectos en su tramitación u oposiciones de terceros</b> se publicarán en un plazo máximo de <b>18 meses</b> .	<b>Concesión</b> de Modelos de Utilidad que, aun <b>habiendo estado sometidas a un procedimiento de oposición</b> , no han tenido resolución motivada negativa ni suspenso formal de la oposición, se publicarán en un plazo de <b>12 meses desde la publicación de la solicitud</b> en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).

En el primer compromiso se ha decidido ampliar el plazo de publicación de 4 a 6 meses debido a que en los últimos años se ha ido incrementando de manera notoria el número de solicitudes de modelos de utilidad presentadas, siendo imposible, con los recursos humanos disponibles actualmente en el departamento, publicar las solicitudes en el plazo de 4 meses.

En los otros dos compromisos modificados dicha rectificación se realiza con motivo de cumplir con los plazos establecidos en la **Orden ETU/296/2017, de 31 de marzo, por la que se establecen los plazos máximos de resolución en los procedimientos regulados en la Ley 24/2015, de 24 de julio, de patentes**, publicada en [BOE núm. 78 sábado 1 de abril de](#)



[2017 Sec. I. Pág. 25277-25278](#), en concreto los relativos al procedimiento de concesión detallados en su apartado e):

*e) Procedimiento de concesión de modelos de utilidad: si no se presentaran oposiciones, el que resulte de añadir tres meses desde que se publique la solicitud en el «Boletín Oficial de la Propiedad Industrial»; en caso contrario, el que resulte de añadir doce meses desde que se publique en el «Boletín Oficial de la Propiedad Industrial» la solicitud.*

Así, en el Anexo I, la página 17 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios para los sub-periodos mencionados; en el Anexo II, las páginas 29-34 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 52-57 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 68 indica el grado de **cumplimiento anual** de esta carta de servicio que ha sido de un **97,89% para el sub-periodo Enero-Septiembre** y de un **78,90% para el periodo Octubre-Diciembre**. Se trata en ambos casos de un **porcentaje alto de cumplimiento**. No obstante, para el último trimestre del año se observa una disminución debido a la reducción de los plazos introducida en dos de los tres compromisos asumidos, tal y como se ha mencionado anteriormente.

Respecto al primer compromiso, *Publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación*, se ha alcanzado un cumplimiento del 96,63% en el sub-periodo Enero-Septiembre y del 100% en el sub-periodo Octubre-Diciembre. Los retrasos obtenidos en el primer tramo se han debido fundamentalmente a dificultades en el procedimiento, errores puntuales en la tramitación y acumulaciones debido al periodo vacacional. Sobre estas causas se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.

Respecto al segundo compromiso, *Concesión directa de Modelos de Utilidad, que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros*, el grado de cumplimiento ha sido del 99,94% de enero a septiembre y del 46,71% de octubre a diciembre. Se observa una notable disminución del grado de cumplimiento de este compromiso principalmente debido a la reducción del mismo de 8 a 3 meses. Además, se analizan otros posibles motivos de este incumplimiento encontrándose, entre otros, retrasos acumulados debido a la transición de puestos de Jefatura de Área y Jefatura de Servicio, acumulación de resoluciones pendientes de concesión como consecuencia del levantamiento de las limitaciones existentes en el número de publicaciones de solicitudes, así como rectificaciones en el folleto posteriores a la publicación de la solicitud en algunos expedientes, causando así retrasos en la concesión.



En relación con el tercer compromiso, *Resolución de Modelos de Utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros*, el grado de cumplimiento ha sido del 97,11% para el sub-periodo Enero-Septiembre. La desviación se ha debido a expedientes complejos e incidencias informáticas puntuales, así como a la suspensión de plazos durante el Estado de Alarma (Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo). Sobre estas causas se ha considerado que no se puede adoptar ninguna medida.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, este compromiso ha sido sustituido en octubre de 2021 por *Concesión de Modelos de Utilidad que, aun habiendo estado sometidas a un procedimiento de oposición, no han tenido resolución motivada negativa ni suspenso formal de la oposición, se publicarán en un plazo de 12 meses desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI)*, obteniéndose un grado de cumplimiento del 90% para el mismo. Se observa que únicamente se ha producido un desvío en el mes de octubre debido a que un expediente presentó especial dificultad en la elaboración del acta de resolución, no considerándose necesario adoptar ninguna medida específica.



## 5. CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

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

En el Anexo I, la página 18 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 35-38 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 58-61 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 69 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **97,38%**. Se trata por tanto de un grado de **cumplimiento muy elevado**.

Respecto al cumplimiento del primer compromiso, *Realización de los Informes Tecnológicos de Patentes*, que se trata de un compromiso con dos tramos (50% en 21 días; 100% en 60 días), el grado de cumplimiento global ha sido del 100%. No obstante, respecto al primer tramo (50% en 21 días), se han producido desvíos puntuales durante los meses de enero y diciembre debido a retrasos acumulados por el periodo vacacional siendo especialmente acusadas en el mes de septiembre (39,29% de cumplimiento). No obstante, el porcentaje anual de informes realizados antes de 21 días es de 65,66%, superando así el valor establecido para este tramo (50%) y, por tanto, obteniéndose igualmente un grado de cumplimiento para este tramo del 100%, por lo que no se considera necesario adoptar ninguna medida específica.

Respecto al segundo compromiso, *la Realización de los Informes de Vigilancia tecnológica a medida*, el grado de cumplimiento ha sido del 97,49%. La desviación se ha producido porque 2 informes se han realizado fuera de plazo, uno en enero y otro en diciembre, debido al periodo vacacional, no considerándose necesario adoptar ninguna medida específica.

Respecto al tercer compromiso, *la Realización de Búsquedas retrospectivas en bases de datos de cobertura nacional*, se ha obtenido un grado de cumplimiento del 97,30%. La desviación se ha debido a un fallo informático puntual (migración de INVENES a Oracle 12) acaecido en el mes de septiembre, conllevando que 1 de las 4 búsquedas realizadas en dicho mes no pudiera realizarse en plazo. No se ha considerado necesario adoptar ninguna medida puesto que se trata de un fallo puntual.



Respecto al cuarto compromiso, *la Realización de Búsquedas en bases de datos de cobertura mundial*, el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 94,74%. El motivo de esta desviación es que 2 de las 38 búsquedas realizadas en 2021 no se han realizado en plazo durante los meses de enero y diciembre, lo cual ha sido debido al periodo vacacional y no se considera necesario adoptar ninguna medida específica.



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

La Carta de Servicios del Servicio de Información y atención al ciudadano de la OEPM se aprobó el 18 de junio de 2001 y ha sido renovada y aprobada por última vez en 2021, mediante la ya mencionada Resolución de 26 de julio de 2021.

En el Anexo I, la página 19 recoge los compromisos asumidos en esta carta de servicios; en el Anexo II, las páginas 39-42 recogen el cumplimiento de los indicadores que miden dichos compromisos; en el Anexo III, las páginas 62-65 muestran el grado de cumplimiento de los compromisos y, en el Anexo IV, la página 70 indica el grado de cumplimiento anual de esta carta de servicio que ha sido de un **99,64%**. Se trata, por tanto, de un **grado de cumplimiento muy alto**.

Los grados de cumplimiento de los compromisos *Información presencial e Información Electrónica* han sido del 100% y, en el caso de *Información Telefónica* del 99,99%.

En referencia al compromiso *Información Presencial* cabe mencionar que la OEPM permaneció cerrada al público por motivos de seguridad ante el COVID-19 hasta el mes de octubre, de modo que el total de usuarios atendidos en el periodo (82 usuarios) fueron atendidos bajo cita previa durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, siempre en los márgenes de tiempo establecidos.

En relación al compromiso referido a que el 100% de las quejas presentadas se contestarán antes de 18 días hábiles, mencionar que de las 71 quejas y sugerencias recibidas durante el 2021 sólo una de ellas no pudo ser atendida en el plazo establecido (21 días vs. 18 días) debido a un error puntual humano por lo que no se considera oportuno tomar acciones específicas al respecto.

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

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL**      **AÑO: 2021**  
**ÓRGANO U ORGANISMO: Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A**

<b>COMPROMISOS ASUMIDOS</b>
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: 2021

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

(\*) Desde el mes de mayo se excluyen los expedientes que conllevan tramitación de prueba de uso.



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

CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD

AÑO: 2021

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

COMPROMISOS ASUMIDOS Enero-Septiembre 2021
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> .
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> .
Resolución 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> .

COMPROMISOS ASUMIDOS Octubre-Diciembre 2021
<b>Publicación de solicitudes</b> de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio, se publicarán en un plazo máximo de <b>6 meses</b> .
<b>Concesión de Modelos de Utilidad, que no hayan estado sometidas a un procedimiento de oposición</b> , se publicarán en un plazo de <b>3 meses desde la publicación de la solicitud</b> en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).
<b>Concesión</b> de Modelos de Utilidad que, aun <b>habiendo estado sometidas a un procedimiento de oposición</b> , no han tenido resolución motivada negativa ni suspenso formal de la oposición, se publicarán en un plazo de <b>12 meses desde la publicación de la solicitud</b> en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).

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

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2021

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 bases de datos de cobertura nacional 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: 2021

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 ELECTRÓNICA</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: 2021**

**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>880</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>97,35</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2021**

**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>51</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>44</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>86,27</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2021**

**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>955</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>955</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: 2021**

**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>54.524</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>49.421</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>90,64</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2021**

**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>15.843</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>15.655</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,81</b>
--	--------------



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2021**

**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>33.264</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>1.606</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>4,83</b>
--	-------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2021**

**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

(\*) Desde el mes de mayo se excluyen los expedientes que conllevan tramitación de prueba de uso.

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>22.657</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>22.469</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,17</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2021**

**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>23.424</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>14.476</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>61,80</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2021**

**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>736</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>733</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,59</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2021**

**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 (**ENERO-SEPTIEMBRE 2021**)

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>1.511</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>1.460</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>96,93</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2021**

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

**COMPROMISO:** La publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio, se publicarán en un plazo máximo de **6 meses. (OCTUBRE-DICIEMBRE 2021)**

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>535</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>535</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: 2021**

**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 (ENERO-SEPTIEMBRE 2021)**

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>2.232</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>2.231</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>99,94</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2021**

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

**COMPROMISO:** La concesión de Modelos de Utilidad, que no hayan estado sometidas a un procedimiento de oposición, se publicarán en un plazo de **3 meses** desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI). **(OCTUBRE-DICIEMBRE 2021)**

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>820</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>383</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>46,71</b>
--	--------------



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2021**

**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 (ENERO-SEPTIEMBRE 2021)**

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>579</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>562</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>97,11</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2021**

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

**COMPROMISO:** Las resoluciones de Modelos de Utilidad que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros se publicarán en un plazo máximo de **12 meses (OCTUBRE-DICIEMBRE 2021)**

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>10</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>9</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>90,00</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2021**

**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>364</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>50%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>239</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>125</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: 2021**

**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>97,49</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2021**

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

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

**INDICADOR:**

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>37</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>36</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>97,30</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

**CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2021**

**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>38</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>36</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>94,74</b>
--	--------------

## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

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

**AÑO: 2021**

**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>82</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>85%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>82</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>0</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: 2021**

**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>87.235</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>80%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>78.775</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>8.447</b>

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>12</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>99,85%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0,01%</b>

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



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR

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

**AÑO: 2021**

**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>24.482</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>24.482</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: 2021**

**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>71</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>70</b>

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>98,59</b>
--	--------------

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2021**

**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>	97,35
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	97,35
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Dificultad en determinados expedientes por falta de unidad de invención, falta de personal, baja examinador responsable, 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: 2021**

**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>	86,27
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	86,27
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Fallos informáticos, falta de personal y baja del examinador responsable.
<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: 2021**

**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: 2021**

**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>	90,64
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	90,64
<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: 2021**

**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>	98,81
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,81
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Errores puntuales humanos, incidencias informáticas, períodos vacacionales y otras eventualidades propias de la tramitación normal (desistimientos, subsanación de defectos antes del suspenso, cesiones antes de publicación, modificaciones de producto, etc.)
<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: 2021**

**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>	4,83
--------------------------------	------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	4,83
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Acumulación de expedientes a resolver por falta de personal, sumado al aumento de solicitudes durante el 2021, así como al impacto del periodo vacacional, cambios en jefaturas de servicio, reasignaciones por baja de examinadores, anulaciones de publicación y resolución, errores informáticos en las asignaciones de expedientes y numerosas jubilaciones de personal muy veterano suplidas con nuevas incorporaciones que requieren de un período formativo.
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Convocatoria de trabajos extraordinarios, Formación personal incorporado y adquisición de la correspondiente experiencia
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2021**

**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 (\*) Desde el mes de mayo se excluyen los expedientes que conllevan tramitación de prueba de uso.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,17
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,17
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Expedientes complejos (prueba de uso), anulaciones de publicación, existencia de solicitudes de transferencia, reasignación de expedientes, alegaciones del solicitante, doble suspenso de fondo,
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Convocatoria de trabajos extraordinarios, exclusión en el análisis de expedientes con tramitación de prueba de uso de la Carta de Servicio de Signos y estudio de la inclusión de nuevo compromiso independiente para dichos expedientes más complejos.
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2021**

**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>	61,80
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	61,80
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Falta de personal, periodo vacacional.
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	Convocatoria de trabajos extraordinarios, aumento de cupos e incorporación de examinadores de forma
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

## ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2021**

**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>	99,59
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,59
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Plazos suspendidos por estado de alarma, retrasos 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: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2021**

**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 (**ENERO-SEPTIEMBRE 2021**)

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	96,63
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	96,63
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Dificultades en el procedimiento, errores puntuales en la tramitación y acumulaciones debido al periodo vacacional
<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: 2021**

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

**COMPROMISO:** La publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio, se publicarán en un plazo máximo de **6 meses. (OCTUBRE-DICIEMBRE 2021)**

<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: 2021**

**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** (ENERO-SEPTIEMBRE 2021)

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	99,94
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,94
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Expedientes con alguna dificultad en el procedimiento
<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: 2021**

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

**COMPROMISO:** La concesión de los Modelos de Utilidad, que no hayan estado sometidas a un procedimiento de oposición, se publicarán en un plazo de **3 meses** desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI). **(OCTUBRE-DICIEMBRE 2021)**

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	46,71
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	46,71
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Reducción plazo del compromiso, transición de puestos de Jefatura de Área y Jefatura de Servicio, acumulación de resoluciones pendientes de concesión así como consecuencia del levantamiento de las limitaciones existentes en número de publicaciones de solicitudes así como algunos expedientes que conllevaron rectificaciones en el folleto posteriores a la publicación de la solicitud.
<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: 2021**

**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 (ENERO-SEPTIEMBRE 2021)**

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	97,11
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	97,11
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Expedientes complejos, incidencias informáticas puntuales, suspensión de plazos durante el Estado de Alarma.
<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: 2021**

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

**COMPROMISO:** Las resoluciones de Modelos de Utilidad que, aun habiendo estado sometidas a un procedimiento de oposición, no han tenido resolución motivada negativa ni suspenso formal de la oposición, se publicarán en un plazo de 12 meses desde la publicación de la solicitud en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI). **(OCTUBRE-DICIEMBRE 2021)**

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	90,00
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	90,00
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Expediente complejo en la elaboración del acta de resolución (caso puntual)
<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: 2021**

**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: 2021**

**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>	97,49
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	97,49
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	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 TECNOLÓGICA**

**AÑO: 2021**

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

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

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR:</b>	97,30
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	97,30
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	Fallos informáticos puntuales acaecidos en el mes de septiembre con la base de datos INVENES
<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: 2021**

**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>	94,74
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	94,74
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	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: 2021**

**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: 2021**

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

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

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

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	99,99
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	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: 2021**

**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: 2021**

**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>	98,59
--------------------------------	-------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	98,59
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	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 IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL AÑO: 2021**

**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	97,35
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	86,27
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 = 94,54%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: SIGNOS DISTINTIVOS**

**AÑO: 2021**

**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	90,64
Publicación en <b>4 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial depositadas ante la OEPM con defectos de forma	98,81
Resolución en <b>7 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma	4,83
Resolución en <b>14 meses</b> de las solicitudes de registro de marca y nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma (*)	99,17
Resolución en <b>5 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial sin objeciones de fondo o forma	61,80
Resolución en <b>9 meses</b> de las solicitudes de renovación de marca y nombre comercial con objeciones de fondo o forma	99,59

(\*) Desde el mes de mayo se excluyen los expedientes que conllevan tramitación de prueba de uso.

**TOTAL = 75,81%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS: MODELOS DE UTILIDAD**

**AÑO: 2021**

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

<b>COMPROMISO Enero-Septiembre 2021</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)</b>
La publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación se realizará en un plazo máximo de <b>4 meses</b>	96,63
La concesión de los Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros se realizará en un plazo máximo de <b>8 meses</b>	99,94
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>	97,11

**TOTAL = 97,89%**

<b>COMPROMISO Octubre-Diciembre 2021</b>	<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)</b>
<b>Publicación de solicitudes</b> de Modelos de Utilidad <b>que no hayan tenido defectos en la admisión a trámite o en el examen de oficio</b> , se publicarán en un plazo máximo de <b>6 meses</b> .	100
<b>Concesión de Modelos de Utilidad, que no hayan estado sometidas a un procedimiento de oposición</b> , se publicarán en un plazo de <b>3 meses desde la publicación de la solicitud</b> en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).	46,71
<b>Concesión</b> de Modelos de Utilidad que, aun <b>habiendo estado sometidas a un procedimiento de oposición</b> , no han tenido resolución motivada negativa ni suspenso formal de la oposición, se publicarán en un plazo de <b>12 meses desde la publicación de la solicitud</b> en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI).	90,00

**TOTAL = 78,90%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

AÑO: 2021

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

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de <b>21 días hábiles</b> desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud. El 100% se realizarán en menos de <b>60 días hábiles</b>	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	97,49
Las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura nacional se realizarán en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> desde la recepción de la solicitud en la Unidad	97,30
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	94,74

**TOTAL = 97,38%**

## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO: 2021

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>	99,99
<b>INFORMACIÓN ELECTRÓNICA</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>	98,59

**TOTAL = 99,64%**