

APÉNDICE 3 – Datos relativos al rendimiento

Volúmenes en 2016

Marcas de la Unión Europea	2012	2013	2014	2015	2016	Interanual	Programa de Trabajo	2016/Program a de Trabajo
MUE presentadas (presentaciones directas)	91 976	96 111	100 336	108 551	116 512	7,33 %	121 548	-4,14 %
% a través del e-filing (presentación electrónica)	95,60 %	95,49 %	96,52 %	97,72 %	98,99 %	1,29 %	98,00 %	1,01 %
% a través de Fast Track (vía rápida)			1,56 %	16,79 %	19,96 %	18,91 %	29,00 %	-31,17 %
Registros internacionales presentados	16 029	18 201	17 183	21 886	18 785	-14,17 %	24 132	-22,16 %
MUE examinadas	99 005	102 471	102 952	109 727	119 831	9,21 %	142 268	-15,77 %
Búsquedas nacionales opcionales y pagadas	1 515	1 238	815	792	636	-19,70 %	700	-9,14 %
MUE publicadas	98 602	106 515	109 522	120 834	126 478	4,67 %	135 261	-6,49 %
MUE registradas	95 642	98 082	103 763	109 309	126 004	15,27 %	125 392	0,49 %
Oposiciones presentadas (sin duplicados)	16 644	17 017	15 666	17 217	19 123	11,07 %	18 168	5,26 %
% a través del e-filing (presentación electrónica)	41,32 %	45,64 %	58,06 %	75,78 %	91,28 %	20,46 %	81,00 %	12,69 %
Oposiciones resueltas	17 021	16 775	17 542	16 615	16 634	0,11 %	18 168	-8,44 %
Resoluciones de oposición	5 850	6 278	6 400	5 474	5 007	-8,53 %	6 303	-20,56 %
Renovaciones (de MUE N-10)	20 790	28 580	27 277	26 627	29 169	9,55 %	37 036	-21,24 %
% de renovaciones (de MUE N-10)	57,25 %	60,45 %	57,14 %	55,28 %	53,10 %	-3,93 %	57,00 %	-6,84 %
Renovaciones (de MUE N-20)					17 479		13 433	30,12 %
% de renovaciones (de MUE N-20)					49,28 %		38,00 %	29,68 %
% de renovaciones electrónicas			94,86 %	96,57 %	97,40 %	0,86 %		
Anulaciones presentadas	1 262	1 399	1 407	2 050	1 955	-4,63 %	1 732	12,88 %
Anulaciones resueltas	1 034	1 372	1 339	1 404	1 779	26,71 %	1 732	2,71 %
Resoluciones sobre el fondo	588	881	845	862	1 141	32,37 %	1 079	5,75 %
Consultas públicas de expedientes*	9 957	10 566	9 507	7 987	6 118	-23,40 %	10 714	-42,90 %
Inscripciones de MUE presentadas	48 154	51 921	55 668	58 841	86 768	47,46 %	57 799	50,12 %
Solicitudes internacionales	6 589	7 541	7 481	8 057	8 663	7,52 %	8 546	1,37 %
Dibujos y modelos comunitarios registrados								
DMC presentados (presentaciones directas, sin duplicados)	83 135	86 852	87 535	86 328	90 708	5,07 %	83 436	8,72 %
% a través del e-filing (presentación electrónica)	77,88 %	79,68 %	85,17 %	91,29 %	96,55 %	5,76 %	94,00 %	2,71 %
DMC examinados	83 656	87 737	89 516	86 749	92 467	6,59 %	83 436	10,82 %
DMC registrados	78 578	83 988	85 369	82 553	88 152	6,78 %	80 706	9,23 %
DMC publicados	76 187	81 981	82 581	80 163	85 967	7,24 %	77 602	10,78 %
DMC aplazados	9 392	9 942	11 053	10 380	11 632	12,06 %	10 282	13,13 %
Renovaciones (de DMC N-5)	32 781	36 754	33 897	36 191	37 950	4,86 %	37 869	0,21 %
% de renovaciones (de DMC N-5)	43,86 %	49,65 %	49,45 %	50,48 %	50,84 %	0,72 %	48,00 %	5,93 %
Renovaciones (de DMC N-10)		11 794	15 058	18 285	20 672	13,05 %	19 885	3,96 %

% de renovaciones (de DMC N-10)		29,55 %	28,68 %	29,67 %	30,85 %	3,98 %	29,00 %	3,86 %
DMC internacionales presentados	9 163	9 854	10 302	11 373	14 889	30,92 %	14 077	5,77 %
Inscripciones de DMC presentadas	15 753	17 269	18 810	20 150	20 125	-0,12 %	21 900	-8,11 %
Solicitudes de nulidad de DMC presentados	344	340	392	269	507	88,48 %	408	24,26 %
Resoluciones de nulidad de DMC	311	269	328	244	194	-20,49 %	344	-43,60 %
Procedimientos de nulidad de DMC concluidos	387	371	422	296	287	-3,04 %	408	-29,66 %
Recursos								
Recursos presentados	2 339	2 602	3 284	2 612	2 446	-6,36 %	2 750	-11,05 %
Resoluciones de recursos	2 513	2 568	2 783	2 935	2 884	-1,74 %	2 800	3,00 %
Recursos concluidos	2 547	2 587	2 855	2 961	2 897	-2,16 %	2 860	1,29 %
Asuntos interpuestos ante el Tribunal General	236	291	290	296	331	11,82 %	300	10,33 %
Asuntos interpuestos ante el Tribunal de Justicia	42	38	34	65	48	-26,15 %	50	-4,00 %

*La reducción de las solicitudes de consulta pública se debe a que se puso a disposición del público una herramienta, que entró en servicio en 2015, y que permite a los usuarios descargar directamente documentos (autoservicio). Durante 2016 el número de descargas ascendió a 16 061 mientras que en 2015 fue de 9 106.

Carta de Servicios 2016

Los cuadros siguientes muestran el desempeño de la Oficina durante los cinco últimos trimestres, organizado en tres grandes secciones: puntualidad, accesibilidad y calidad. Cada indicador cuenta con tres niveles de logro de los resultados: excelencia (el objetivo que la EUIPO trata de alcanzar), cumplimiento (el nivel de actuación que la Oficina considera aceptable) y necesidad de adoptar medidas (nivel que exige a la Oficina adoptar medidas para mejorar su rendimiento hasta el nivel de cumplimiento).

Puntualidad

Análisis del 99 % de los indicadores de presentaciones por Fast Track (vía rápida)

				MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA	
	Excelencia	Cumplimiento	Necesidad de adoptar medidas	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1
Publicación de MUE	<3 semanas	De 3 a 4 semanas	>4 semanas	2,6	1,0	3,0	1,1	3,0	1,4	3,4	1,3	3,0	1,1		
Registro de MUE*	<17 semanas	De 17 a 19 semanas	>19 semanas	16,9	15,1	17,0	15,0	17,1	15,1	20,6	15,6	17,0	15,3		
Registro de DMC	<2 días laborables	2 a 3 días laborables	>3 días laborables	2,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0	1,0		

Análisis del 99 % de los indicadores de presentaciones directas de MUE

				MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA	
	Excelencia	Cumplimiento	Necesidad de adoptar medidas	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1
Publicación de una MUE, vía ordinaria	<7 semanas	De 7 a 10 semanas	>10 semanas	5,1	2,6	5,9	2,7	6,0	3,1	6,1	2,9	6,4	2,6		
Registro de una MUE, vía ordinaria	<22 semanas	De 22 a 25 semanas	>25 semanas	19,4	16,7	19,9	16,6	20,1	16,7	20,1	17,1	20,0	16,9		
Examen de una MUE realizado, vía ordinaria	<20 días	20 a 25 días	>25 días	22,0	7,3	24,0	8,4	25,0	10,7	24,0	9,8	22,0	8,5		
Primera actuación relativa a una MUE, vía ordinaria	<30 días	De 30 a 35 días	>35 días	29,0	10,0	29,0	11,0	30,0	14,0	31,0	12,0	35,0	12,0		
Resolución de denegación por motivos absolutos de MUE	<15 semanas	De 15 a 20 semanas	>20 semanas	16,7	6,4	15,7	6,3	13,0	5,9	18,4	6,0	37,1	9,0		

MUE: Análisis del 99 % de los indicadores de oposiciones/anulaciones

				MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA	
	Excelencia	Cumplimiento	Necesidad de adoptar medidas	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1
Admisibilidad de oposición a MUE	<16 días	De 16 a 25 días	>25 días	12,0	1,0	14,0	3,0	13,0	3,0	13,0	2,0	13,0	2,0		
Resolución de oposición a MUE	<10 semanas	De 10 a 20 semanas	>20 semanas	14,9	6,4	15,0	8,3	19,4	11,3	25,7	13,3	27,0	14,6		
Resolución de anulación de MUE	<10 semanas	De 10 a 25 semanas	>25 semanas	15,9	8,4	29,7	10,3	30,4	12,9	30,1	7,1	26,7	16,1		

Análisis del 99 % de los indicadores de registros internacionales

				MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA	
	Excelencia	Cumplimiento	Necesidad de adoptar medidas	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1
Examen de registros internacionales	<20 días	De 20 a 25 días	>25 días	20,0	5,0	25,0	6,0	21,0	6,0	22,0	7,0	25,0	5,0		
registro de registros internacionales	<46 semanas	De 46 a 49 semanas	>49 semanas	45,1	43,0	44,7	34,7	44,0	36,9	44,0	38,7	45,6	34,0		
Primera actuación en relación con registros internacionales	<30 días	De 30 a 50 días	>50 días	104,0	17,0	57,0	17,0	54,0	16,0	36,0	13,0	40,0	11,0		
Resolución de denegación por motivos absolutos de RI	<15 semanas	De 15 a 20 semanas	>20 semanas	17,9	5,1	16,1	5,6	19,7	5,4	35,6	15,7	32,9	9,9		

Análisis del 99 % de los indicadores de DMC

				MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA	
	Excelencia	Cumplimiento	Necesidad de adoptar medidas	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1
Primera actuación en relación con el examen de DMC	<10 días laborables	De 10 a 15 días laborables	>15 días laborables	10,0	5,0	10,0	5,0	10,0	6,0	10,0	6,0	9,0	5,0		
Registro de DMC	<10 días laborables	De 10 a 15 días laborables	>15 días laborables	9,0	5,0	9,0	6,0	10,0	7,0	10,0	6,0	8,0	6,0		
Resolución de nulidad de DMC	<10 semanas	De 10 a 12 semanas	>12 semanas	10,0	5,3	9,6	4,4	9,9	5,1	11,9	5,0	8,4	4,6		

Recursos

				MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA	
	Excelencia	Cumplimiento	Necesidad de adoptar medidas	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1
Recepción del recurso (90 %)	<10 días	De 10 a 14 días	>14 días	3,0	1,0	3,0	1,0	2,0	1,0	2,0	1,0	4,0	1,0		
Resoluciones sobre recursos <i>ex parte</i> (75 %)	<8 meses	De 8 a 16 meses	>16 meses	6,2	3,0	4,6	2,8	5,3	2,2	6,1	2,8	5,6	2,5		
Resoluciones sobre recursos <i>inter partes</i> (75 %)	<8 meses	8 a 16 meses	>16 meses	6,6	3,4	6,7	3,7	6,7	3,1	7,2	3,7	7,0	3,5		

Análisis del 99 % de los indicadores de gestión de PI

				MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA	
	Excelencia	Cumplimiento	Necesidad de adoptar medidas	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1
Cesiones de MUE	<10 días	De 10 a 14 días	>14 días	9,0	1,6	13,0	3,5	12,0	2,9	18,0	4,5	34,0	8,0		
Cesiones de DMC	<10 días	De 10 a 14 días	>14 días	12,0	2,9	12,0	1,2	27,0	1,4	10,0	1,4	14,0	2,0		
Solicitudes internacionales transferidas a la OMPÍ*	<15 días	De 15 a 16 días	>16 días	17,0	7,0	15,0	8,0	16,0	7,0	15,0	8,0	15,0	6,0		

Análisis del 97 % de los indicadores financieros

			2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	
Plazo medio de pago	<18 días	18 a 30 días	>30 días	10,0	11,0	11,0	10,0	9,0

Accesibilidad

				MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA		MÁX.		MEDIA	
	Excelencia	Cumplimiento	Necesidad de adoptar medidas	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4	2015-T4	2016-T1
Llamadas telefónicas a la Primera Línea de la EUIPO	<16 segundos	De 16 a 20 segundos	>20 segundos	14,4	5,6	14,5	5,8	14,3	6,0	14,3	5,7	14,4	5,8		
Mensajes de correo electrónico respondidos por el Centro de Información	<3 días	De 3 a 3 días	>3 días	2,2	0,4	2,1	0,5	2,0	0,4	1,9	0,4	1,9	0,4		
Quejas	<8 días	De 8 a 11 días	>11 días	7,0	3,9	6,8	4,4	7,0	3,2	6,0	5,0	6,0	3,0		
Disponibilidad del sitio web*	>99 %	De 99 % a 98 %	<98 %	99,91 %		100,00 %		99,50 %		99,76 %		99,71 %			

* Los tiempos de inactividad previstos se anuncian en el sitio web de la EUIPO con 48 horas de adelanto y se desarrollan fuera del horario de oficina, los sábados y domingos

Calidad de las resoluciones (ex post)

	Excelencia	Cumplimiento	Necesidad de adoptar medidas	2015-T4	2016-T1	2016-T2	2016-T3	2016-T4
Procedimientos de examen de MUE	>95 %	De 95 % a 90 %	<90 %	93 %	86 %	91 %	89 %	87 %
Resoluciones sobre motivos absolutos de MUE	>98 %	De 98 % a 95 %	<95 %	99 %	99 %	97 %	96 %	94 %
Procedimientos de oposición resoluciones de oposición	>95 %	De 95 % a 90 %	<90 %	94 %	95 %	91 %	93 %	95 %
Procedimientos de anulación	>95 %	De 95 % a 90 %	<90 %	89 %	88 %	85 %	91 %	92 %
Resoluciones de anulación	>95 %	De 95 % a 90 %	<90 %	93 %	80 %	96 %	96 %	96 %
Publicaciones de DMC	>95 %	De 95 % a 90 %	<90 %	96 %	100 %	96 %	100 %	100 %
Procedimientos de nulidad de DMC	>95 %	De 95 % a 90 %	<90 %	99 %	97 %	99 %	96 %	98 %
Resoluciones de nulidad de DMC	>95 %	De 95 % a 90 %	<90 %	100 %	85 %	100 %	100 %	100 %
Resoluciones de nulidad de DMC	>95 %	De 95 % a 90 %	<90 %	100 %	100 %	95 %	100 %	100 %

Cuadro de mando integral 2016

LA 1 Construir una organización dinámica e informada

OBJETIVO 1.1 Promover la implicación en la organización

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
1.1.1	Satisfacción del personal con las comunicaciones internas	%	60,0 %	66,60 %
1.1.2	Satisfacción del personal con la reputación de la Oficina	%	69,5 %	71,0 %
1.1.3	Satisfacción del personal con la dirección de la Oficina	%	55,0 %	56,0 %
1.1.4	Días de absentismo (de corta duración)	%	5,8 %	3,5 %
1.1.5	Días de absentismo (de larga duración 365 +1)	%	1,2 %	1,1 %

OBJETIVO 1.2 Desarrollar, conservar y compartir el conocimiento en toda la organización

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
1.2.1	Días de formación por empleado	Días de formación por empleado	3,60	3,64
1.2.2	Satisfacción con la formación interna	%	66,00 %	81,00 %
1.2.3	Personal que considera justo el proceso de evaluación	%	53,0 %	54,0 %
1.2.4	Examinadores con un perfil para la realización de múltiples tareas	Áreas cubiertas por examinadores	1,75	1,95
1.2.5	Índice de movilidad entre departamentos	Procedimientos	39,0	40,0
1.2.6	Capacidad del personal para trabajar en varias lenguas	%	81,5 %	75,4 %
1.2.7	Antiguos becarios vinculados contractualmente con la Oficina	%	3,0 %	4,3 %
1.2.8	Becarios que indican que el periodo de prácticas facilitó su acceso al empleo/estudios posteriores	%	67,5 %	69,0 %
1.2.9	Colaboración entre departamentos	%	67,5 %	69,0 %
1.2.10	Uso de repositorios de conocimientos	Accesos a expedientes	3 420	4 703
1.2.11	Número de visitas a la plataforma de aprendizaje electrónico	#	90 000	117 907

OBJETIVO 1.3 Optimizar un lugar de trabajo sostenible

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
1.3.1	Satisfacción del personal con el lugar de trabajo*	%	68 %	81,52 %
1.3.2	Coste de infraestructuras por empleado <i>in situ</i>	€	16 289	9 697
1.3.3	Papel ahorrado como resultado de la estrategia digital	toneladas	24	54
1.3.4	Consumo de papel por empleado <i>in situ</i>	kg por empleado <i>in situ</i>	46,23	24,47
1.3.5	Consumo de tóner por empleado <i>in situ</i>	kg por empleado <i>in situ</i>	0,16	0,20
1.3.6	Consumo de agua por empleado <i>in situ</i>	m ³	12,7	10,53
1.3.7	Consumo de energía (gas + electricidad) por empleado <i>in situ</i>	MWh por empleado <i>in situ</i>	9,4	6,96
1.3.8	Cantidad de energía renovable generada <i>in situ</i>	%	17 %	EN REVISIÓN
1.3.9	Porcentaje de vulneraciones de la seguridad importantes	%	1,5 %	100 %

1.3.10	Tiempo necesario para declarar las instalaciones completamente evacuadas	Minutos	6,9	6,0
--------	--	---------	-----	-----

LA 2 - Refuerzo de la transparencia y de la rendición de cuentas

OBJETIVO 2.1 Reforzar la gestión financiera de la Oficina

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
2.1.1	Grado de precisión de la previsión presupuestaria (gastos)	%	Del 95 % al 100 %	89,3 %
2.1.2	Precisión de la previsión presupuestaria (ingresos)	%	Del 97 % al 120 %	98,5 %
2.1.3	Precisión de la previsión presupuestaria (prórroga)	%	86 %	87,4 %
2.1.4	Coste unitario de los productos	€	667	6770
2.1.5	Pagos por cuenta corriente y tarjeta de crédito/débito	%	79 %	79,5 %

OBJETIVO 2.2 Garantizar una rápida adecuación a todos los reglamentos y normas de desarrollo aplicables

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
2.2.1	Cumplimiento de las recomendaciones del Servicio de Auditoría Interna	%	70 %	89,7 %
2.2.3	Observaciones del Tribunal de Cuentas Europeo*	#	1	1
2.2.4	Inscripciones en el Registro de Excepciones	%	0,7 %	0,3 %
2.2.5	Procesos implantados teniendo en cuenta un dictamen del responsable de la protección de datos	%	70 %	95 %
2.2.6	Puntualidad en la tramitación de ofertas de licitación	%	50 %	25,8 %

OBJETIVO 2.3 Reforzar la prevención y la detección del fraude

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
2.3.1	Concienciación del personal con respecto a la estrategia contra el fraude	%	63,5 %	65 %
2.3.2	Nivel de los riesgos relacionados con el fraude (gestión de riesgo institucional)	#	13	11,6

OBJETIVO 2.4 Garantizar la sostenibilidad de la Oficina para el futuro

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
2.4.1	Número de incumplimientos en sistemas de gestión certificados según auditorías externas	Incumplimientos	0	5

LA 3 - Promoción de un entorno digital efectivo y seguro

OBJETIVO 3.1 Optimizar las operaciones con herramientas digitales avanzadas

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
3.1.1	Procedimientos iniciados y ejecutados digitalmente	%	57,3 %	56,4 %

OBJETIVO 3.2 Reforzar la seguridad informática

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
3.2.1	Incidentes de seguridad con las TI	Incidentes	11	10,7

OBJETIVO 3.3 Mantener y mejorar la disponibilidad de servicio de los sistemas

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
3.3.1	Disponibilidad de las herramientas de la Oficina	%	98 %	99,92 %

OBJETIVO 3.4 Garantizar la rentabilidad

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
3.4.1	Inversiones en TI para nuevos proyectos e iniciativas frente a los costes totales de las TI	%	20 %	29,5 %
3.4.2	Coste de las TI por usuario de TI	€	22 700	17 395,8

LA 4 - Intensificación de la participación en la red

OBJETIVO 4.1 Apoyar y reforzar las redes de cooperación para potenciar la convergencia

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
4.1.1	% de oficinas armonizadas por proyecto	%	72 %	85,5 %
4.1.2	Tasa de ejecución de los acuerdos de cooperación europeos	%	71 %	49 %

OBJETIVO 4.2 Extender el alcance de las herramientas y las bases de datos existentes

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
4.2.1	Marcas disponibles en TMview	Marcas	42 000 000	41 642 046
4.2.2	Dibujos y modelos disponibles en DesignView	Dibujos y modelos	9 550 000	10 318 597
4.2.3	Utilización de la herramienta Similarity	Visitas	7 905	11 959
4.2.4	Parte interesada satisfecha con los proyectos financiados por la UE	%	75 %	97 %
4.2.5	Oficinas de terceros países que implementan herramientas y prácticas	Implementación	68	72

OBJETIVO 4.3 Reforzar las herramientas y las bases de datos comunes con nuevas funcionalidades

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
4.3.1	Satisfacción de los usuarios con TMview, DesignView y TMClass	%	79 %	82 %
4.3.2	Satisfacción de las Oficinas nacionales con las herramientas de la gestión administrativa interna	%	63 %	76 %

OBJETIVO 4.4 Crear nuevas herramientas y bases de datos en materia de PI

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
4.4.1	Utilización de las bases de datos de sentencias de órganos jurisdiccionales nacionales	Búsquedas	3 900	3 781

OBJETIVO 4.5 Consolidar las redes de agencias de la UE

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
4.5.1	Visitas a la página inicial de la extranet de las agencias de la UE	#	1 080	5 217

LA 5 - Fomento de los servicios de calidad orientados al cliente

OBJETIVO 5.1 Avanzar en la integración de la perspectiva de los usuarios en la provisión de productos y servicios

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
5.1.1	Satisfacción de los usuarios con la previsibilidad de las resoluciones de la Oficina	%	59 %	68,9 %
5.1.2	Conocimiento de los usuarios de las Directrices de la Oficina	%	45 %	55,3 %

OBJETIVO 5.2 Elevar la proporción de expedientes directos tramitados mediante la mejora de la predictibilidad

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
5.2.1	Solicitudes de MUE clasificadas automáticamente	%	33 %	40,76 %
5.2.2	Solicitudes de MUE presentadas utilizando Fast Track (vía rápida)	%	25 %	29,75 %
5.2.3	Solicitudes de dibujos y modelos presentadas utilizando Fast Track	%	25 %	28 %
5.2.4	Expresiones de MUE clasificadas automáticamente	%	77 %	81,99 %
5.2.5	Tasa de deficiencias en la tramitación	%	3,6 %	5,9 %
5.2.6	Tasa de deficiencias en la clasificación	%	12,6 %	16,5 %
5.2.7	Tasa de objeciones por motivos absolutos	%	6,3 %	8,8 %
5.2.8	Tasa de deficiencias de los DMC	%	27 %	28,1 %

OBJETIVO 5.3 Optimizar el trabajo en equipo para unas prestaciones de alta calidad

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
5.3.1	Áreas de pericia técnica en los equipos	#	3	3
5.3.2	Satisfacción del personal con el trabajo en equipo	%	67,5 %	69 %
5.3.3	Traducción automática de índices (en la lengua de origen)	%	55 %	66,2 %
5.3.4	Tasa de confirmación de recursos - resoluciones <i>ex parte</i>	%	72 %	80 %
5.3.5	Tasa de confirmación de recursos - resoluciones <i>inter partes</i>	%	63 %	68 %
5.3.6	Tasa de confirmación del Tribunal General	%	75 %	85,7 %

LA 6 - Refuerzo del sistema de propiedad intelectual

OBJETIVO 6.1 Contribuir a la ejecución armonizada de la reforma legislativa

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
6.1.1	Ejecución de la reforma legislativa en la Oficina	%	54 %	74 %

OBJETIVO 6.2 Llevar a cabo estudios basados en datos acreditados sobre las principales áreas de la PI

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
6.2.1	Descargas de documentos/publicaciones pertinentes del sitio web del Observatorio	#	480	35 384
6.2.2	Percepción por las partes interesadas de la calidad de los estudios realizados por el Observatorio	%	70 %	88 %
6.2.3	Visitantes al sitio web del Observatorio	#	4 752	5 558

OBJETIVO 6.3 Reforzar la cooperación y la puesta en común de conocimientos con las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento de la normativa y entre estas

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
6.3.1	Estudios e informes publicados por el Observatorio	#	16	15
6.3.2	Satisfacción de los usuarios con las herramientas de protección de derechos	%	75 %	63 %
6.3.3	Uso de la Enforcement Database por parte de los titulares de los derechos	Productos	1 040	1 412

OBJETIVO 6.4 Ayudar a las empresas de la UE, y en especial a las pymes, en la protección de sus derechos de PI

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
6.4.1	Uso de la propiedad intelectual por parte de las pymes	%	9 %	9 %
6.4.2	Conocimiento del término «derechos de propiedad intelectual» por parte de las pymes	%	24 %	28 %
6.4.3	Nuevos solicitantes directos	#	10 050	11 866
6.4.4	Satisfacción de las partes interesadas externas con la formación	%	66 %	85 %

OBJETIVO 6.5 Fomentar la concienciación de los ciudadanos y los responsables de la toma de decisiones respecto a la repercusión y el valor de los derechos de PI

Código	Nombre del indicador	Unidad	Objetivo 2016	2016
6.5.1	Personas de 15 a 24 años de edad que adquirieron productos falsificados en los últimos 12 meses	%	14 %	12 %
6.5.2	Personas de 15 a 24 años de edad que descargaron o accedieron ilegalmente a contenidos protegidos por derechos de autor en los últimos 12 meses	%	14 %	25 %
6.5.3	Conocimiento de los europeos de las ofertas lícitas para la descarga o la transmisión en directo de música	%	65 %	65 %
6.5.4	Uso de la Orphan Works Database	Búsquedas	1 800	9 034
6.5.5	Número de obras en la Orphan Works Database	#	12 000	12 974
6.5.6	Cobertura mediática (comunicación externa)	Artículos	522	2 403

* En caso de discrepancias entre las distintas versiones lingüísticas, se considerará correcta la versión en inglés.