

Informe de Seguimiento:

CARTAS DE SERVICIOS

Año 2015

1.- INTRODUCCIÓN

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

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

Las Cartas de Servicios fueron renovadas por última vez en 2014. Estas renovaciones aportaron diferentes cambios en los indicadores y compromisos y de manera general se modificó el formato del documento de divulgación.

Las Cartas de Servicios se encuentran disponibles para los usuarios a través de la página web de la OEPM, y en concreto en el portal específico de Calidad, en el que se publican también, todos los meses, los resultados del seguimiento de los compromisos de servicio adquiridos.

En el 2015, se ha publicado también por primera vez, junto a la versión en castellano en la página web, una versión en inglés del documento divulgativo de cada una 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 cartas.

2.- CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN.

La Carta de Servicios del Servicio de Información de la OEPM se aprobó por Resolución de 18 de junio de 2001, de la Subsecretaría, publicada en el BOE de 12 de julio de 2001.

La carta se renovó mediante la Resolución de 30 de abril de 2014, de la Subsecretaría, por la que se actualiza la Carta de servicios del Servicio de Información y Atención al Ciudadano de la Oficina Española de Patentes y Marcas. Esta renovación trajo consigo la modificación de los indicadores existentes así como la incorporación de algunos nuevos, como por ejemplo compromisos de plazos de respuesta de quejas mejorando el establecido en el Real Decreto 951/2005.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2015 recogido en el Anexo 1 muestra unos resultados muy positivos con tan solo algunas desviaciones puntuales.

En lo referente a la Información telefónica destacar que en Octubre de 2015, cambió la empresa adjudicataria del servicio de Call Center, lo que implica un periodo de adaptación de los nuevos operadores ante la complejidad de la información que se ofrece.

Por último, como muestra del volumen de consultas atendidas durante el año, indicar que el número de personas atendidas de manera presencial fue de 19.462 personas. En información telefónica el número de llamadas atendidas fue de 89.086 y en el apartado de la información escrita fueron contestados 16.742 mensajes.

Respecto a los compromisos de respuesta de quejas se cumple muy holgadamente el compromiso de contestar el 80% de las quejas en el plazo de 15 días). Respecto al segundo compromiso el porcentaje de quejas que se contestan en menos de 19 días se sitúa en el 98%. Se trata de casos puntuales por carga

de trabajo, por lo que pueden considerarse los resultados de tiempos de respuesta muy satisfactorios

3.- CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA.

La Carta de Servicios de Información Tecnológica de la OEPM se aprobó en el año 2002. Posteriormente ha pasado por diferentes renovaciones, la última de ellas, tras recibir el informe favorable por parte de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad de los Servicios, fue aprobada mediante la Resolución de 30 de septiembre de 2014, de la Subsecretaría.

La última renovación de la carta no supuso ningún cambio en los compromisos de la Unidad de Información Tecnológica.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2015 recogido en el Anexo 2 muestra unos resultados muy positivos cumpliéndose la mayor parte de los compromisos: cumplimiento total en lo que se refiere a los Informes Tecnológicos de Patentes y los Informes de Vigilancia tecnológica a medida. Únicamente las Búsquedas retrospectivas no alcanzan el 100% de cumplimiento debido a la falta de examinadores electromecánicos en relación con el número de búsquedas de este sector.

Como medida para resolver el problema provocado por la carencia de examinadores en IT del sector citado, se ha solicitado la asignación de un nuevo examinador de la promoción que ingresará próximamente en la OEPM. Asimismo, se ha solicitado el traslado de un examinador mecánico procedente de las Áreas de examen.

4.- CARTA DE SERVICIOS DE LA OEPM COMO ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA INTERNACIONAL.

La Carta de Servicios de la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional se aprueba por Resolución de 29 de diciembre de 2004, de la Subsecretaría, publicada en el BOE de 5 de enero de 2005. Su última actualización se aprobó median la Resoluciones de 8 de octubre de 2014, de la Subsecretaría.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2015, recogido en el Anexo 3, muestra que por lo general los compromisos se han cumplido para la mayor parte de los informes, con algunas excepciones puntuales que hacen que no se llegue al 100% de cumplimiento.

Respecto al primer indicador sobre la emisión del informe de búsqueda internacional y las opiniones escritas, se trata de errores puntuales, casos de falta de unidad de invención, corrección con segunda emisión del informe o fallo por error de las aplicaciones.

En relación con las desviaciones el segundo indicador, la emisión del Examen Preliminar internacional, también se ha tratado de errores puntuales, y es necesario destacar que ha mejorado de forma significativa respecto al año anterior, reduciéndose la desviación en 7 puntos porcentuales lo cual puede considerarse muy satisfactorio y prueba de que las medidas tomadas el año pasado fueron eficaces.

Por último, el tercer indicador de envío de documentos citados tan sólo no ha llegado al 100% de cumplimiento en un mes de los doce del año, lo que afecta al total del año. Se ha tratado por tanto, de un caso puntual del mes de Agosto.

5.- CARTA DE SERVICIOS DE SIGNOS DISTINTIVOS

La Carta de Servicios de Signos Distintivos se aprueba por Resolución de 29 de diciembre de 2004, de la Subsecretaría, publicada en el BOE de 5 de enero de 2005. La última actualización se aprobó mediante la resolución de 30 de septiembre de 2014, de la Subsecretaría.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2015, recogido en el Anexo 4, muestra unos resultados muy positivos, sobre todo teniendo en cuenta teniendo que, el número de solicitudes de Signos Distintivos tramitadas por la OEPM en 2015, fue de 50.715 marcas y 7.475 nombres comerciales.

Se ha cumplido completamente el indicador de renovaciones con objeciones de fondo o forma y en general, en el resto, tan sólo hay pequeñas desviaciones puntuales con porcentajes en torno al 99%. Se puede observar además una mejoría significativa respecto al año anterior en el indicador relativo a la Publicación de Solicitudes con defectos de forma. Por todo ello los resultados pueden considerarse muy satisfactorios.

6.- CARTA DE SERVICIOS DE MODELOS DE UTILIDAD

La Carta de Servicios de Modelos de Utilidad, se aprueba por Resolución de 3 de septiembre de 2010, de la Subsecretaría, publicada en el BOE de 17 de septiembre de 2010. La renovación de la carta se aprueba mediante la Resolución de 8 de octubre de 2014, de dicha Subsecretaría

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2015, recogido en el Anexo 5, muestra cumplimientos muy cercanos al 100% para los dos primeros indicadores. En relación con el tercer indicador, existe una ligera desviación debida a casos que han llevado una tramitación muy compleja o de especial dificultad. En este sentido, se espera que los cambios en el sistema de gestión de invenciones ayuden a mejorar y a agilizar la tramitación de estos casos.

ANEXO 1:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM					
Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - Año 2015					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
INFORMACIÓN PRESENCIAL					
El 75% de los usuarios serán atendidos antes de 5 minutos	<i>Porcentaje de usuarios atendidos en 5 minutos o menos.</i>	88,11%	CUMPLIDO		
El 95% de los usuarios serán atendidos antes de 15 minutos	<i>Porcentaje de usuarios atendidos en 15 minutos o menos.</i>	98,43%	CUMPLIDO		
El 100% de los usuarios serán atendidos antes de 20 minutos	<i>Porcentaje de usuarios atendidos en 20 minutos o menos</i>	100%	CUMPLIDO		
INFORMACIÓN TELEFÓNICA					
El 60% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 10 segundos	<i>Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 10 segundos o menos</i>	59,67%	0,33%	Nuevo Call Center desde el 1/10/2015 En el mes de Octubre no hubo datos de este indicador.	
El 70% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 30 segundos	<i>Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 30 segundos o menos</i>	70,56%	CUMPLIDO		
El 100% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 5 minutos	<i>Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos</i>	98,44%	1,56%	Nuevo Call Center desde el 1/10/2015 En el mes de Octubre no hubo datos de este indicador	
INFORMACIÓN ESCRITA Y MEDIOS TELEMÁTICOS					
El 99% de la información escrita se contesta antes de 3 días .	<i>Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 1 día hábil o menos</i>	100%	CUMPLIDO		
El 99% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestan antes de 3 días .	<i>Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 3 día hábiles.</i>	100%	CUMPLIDO		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
CONTESTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS					
El 80% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 15 días hábiles.	<i>Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 15 días hábiles</i>	93%	CUMPLIDO		
El 100% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 19 días hábiles	<i>Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 19 días hábiles.</i>	98%	2%	Desviación puntual por carga de trabajo	

ANEXO 2:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM					
Seguimiento de Carta de Servicios de INFORMACIÓN TECNOLÓGICA - Año 2015					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de 21 días hábiles	Porcentaje de Informes Tecnológicos de Patentes entregados en 21 días hábiles	73,62%	CUMPLIDO		
El 100% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de 60 días hábiles .	Porcentaje de Informes Tecnológicos de Patentes entregados en 60 días hábiles	100%	CUMPLIDO		
El 100% de los Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida se entregarán en el plazo concertado con el cliente.	Porcentaje de Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida entregados en el plazo establecido con el cliente	100%	CUMPLIDO		
El 100% de las búsquedas retrospectivas en INVENES se realizará en un máximo de 5 días hábiles .	Porcentaje de búsquedas retrospectivas en INVENES realizadas en 5 días hábiles.	89,51%	10,49%	Mayor número de búsquedas electromecánicas que examinadores correspondientes en IT	Petición de asignación de nuevos examinadores al servicio de IT, de nuevas promociones o de las Áreas de Examen MecánicaS
El 100% de las búsquedas retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizará en un máximo de 10 días hábiles .	Porcentaje de búsquedas retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial realizadas en 10 días hábiles.	96,67%	3,33%	Mayor número de búsquedas electromecánicas que examinadores correspondientes en IT	Petición de asignación de nuevos examinadores al servicio de IT, de nuevas promociones o de las Áreas de Examen MecánicaS

ANEXO 3:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM					
Seguimiento de Carta de Servicios de la OEPM como ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA Y EXAMEN PRELIMINAR INTERNACIONAL - Año 2015					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
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.	Porcentaje de Informes de Búsqueda Internacional y Opiniones escritas realizados 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.	98,97%	1,03%	Errores puntuales, casos de falta de unidad de invención, corrección con segunda emisión del informe o fallo por error de las aplicaciones.	
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	Porcentaje de Exámenes Preliminares Internacionales realizados en seis meses desde la petición del examen o 27 meses desde la fecha de prioridad, aplicándose el plazo que expire más tarde	97,50%	2,5%	Errores puntuales	
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.	Porcentaje de informes y exámenes acompañados de los documentos o anterioridades citadas y de información adicional sobre los posibles trámites a realizar a continuación.	96,67%	3,33%	Desvío puntual y estacional en mes de Agosto	

ANEXO 4:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM					
Seguimiento de Carta de Servicios de SIGNOS DISTINTIVOS - Año 2015					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Publicación de la solicitud de registro en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (solicitudes depositadas ante la OEPM sin defectos de forma) en 2 meses	Porcentaje de publicaciones de solicitudes de registro en el BOPI (solicitudes depositadas ante la OEPM sin defectos de forma) en 2 meses	99,80%	0,20%	Desviación puntual	
Publicación de la solicitud de registro en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (solicitudes depositadas ante la OEPM con defectos de forma) en 4 meses	Porcentaje de publicaciones de solicitudes de registro en el BOPI (solicitudes depositadas ante la OEPM con defectos de forma) en 4 meses	99,30%	0,70%	Desviación puntual	
Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial sin oposiciones, ni objeciones de fondo o forma en 6 ½ meses	Porcentaje de resoluciones de solicitudes de registro de marca o nombre comercial sin oposiciones, ni objeciones de fondo o forma en 6 ½ meses	99,22%	0,78%	Desviación puntual	
Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma en 14 meses	Porcentaje de resoluciones de solicitudes de registro de marca o nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma en 14 meses	99,84%	0,16%	Desviación puntual	
Resolución de solicitudes de renovación de registro de marcas y nombres comerciales sin objeciones de fondo o forma en 5 meses	Porcentaje de resoluciones de solicitudes de renovación de registro de marcas y nombres comerciales sin objeciones de fondo o forma en 5 meses	99,95%	0,05%	Desviación puntual	
Resolución de solicitudes de renovación de registro de marcas y nombres comerciales con objeciones de fondo o forma en 10 meses	Porcentaje de resoluciones de solicitudes de renovación de registro de marcas y nombres comerciales con objeciones de fondo o forma en 10 meses.	100%	CUMPLIDO		

ANEXO 5:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM					
Seguimiento de Carta de Servicios de MODELOS DE UTILIDAD - Año 2015					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad que no hayan tenido defectos en su tramitación en 4 meses .	Porcentaje de solicitudes de Modelos de Utilidad que, no habiendo tenido defectos de tramitación, se publican en cuatro meses.	99,89%	0,11%	Desviación puntual	
Concesión directa de Modelos de utilidad, sin defectos previos a la publicación y sin oposición de terceros, en 8 meses .	Porcentaje de solicitudes de Modelos de Utilidad que, no existiendo suspenso previo a la publicación ni oposiciones de terceros, se conceden en 8 meses.	99,62%	0,38%	Desviación puntual	
Concesión o denegación de Modelos de utilidad que presentaron defectos previos a la publicación u oposiciones de terceros contra su concesión, en 14 meses .	Porcentaje de solicitudes de Modelos de Utilidad, con suspenso previo a su publicación o con interposición de oposiciones de terceros, que han sido resueltas y publicadas en 14 meses.	96,00%	4%	Se trata de casos que presentan dificultades en el proceso por sufrir incidencias diversas que afectan a la tramitación	Cambios en el sistema de gestión de invenciones