

Informe de Seguimiento:

CARTAS DE SERVICIOS

Año 2014

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 han establecido compromisos en forma de estándares numéricos, tiempos de espera y plazos. Las Cartas de Servicios han sido renovadas en 2014, estas renovaciones han aportado diferentes cambios en los indicadores y compromisos que se exponen a continuación en los correspondientes apartados, pero de manera general se ha modificado para todas ellas el formato del documento de divulgación. El documento de divulgación, desde la aprobación de las cartas hasta estas últimas renovaciones, se trataba de un tríptico, pensado para la difusión del mismo en modo papel. La OEPM en su apuesta por una administración digital ha apostado por la realización de un documento divulgativo enfocado a su difusión de manera digital, creando un documento con un mayor atractivo visual y que se puede consultar de manera fácil en una pantalla de un dispositivo electrónico.

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.

Las Cartas de Servicio constituyen un instrumento de mejora importante para la oficina, así como uno de los pilares en las actuaciones del Programa de Calidad de la OEPM.

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 ha traído consigo la modificación de los indicadores existentes así como la incorporación de algunos nuevos.

Los compromisos relativos a Información Presencial se han hecho más exigentes pasando a un compromiso del 100% de atención antes de 20 minutos.

En el caso de la Información Telefónica, se han variado los compromisos para facilitar su comprensión a los ciudadanos y que estos puedan percibir de manera más clara la ventaja que estos aportan al servicio prestado.

Los compromisos pasan de ser:

- El nivel de atención de las llamadas recibidas es del 95% de media acumulada mensual.
- El tiempo medio de espera es de 10 segundos de media acumulada mensual.

A los siguientes:

- ***El 60% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 10 segundos. Un 10% más, hasta el 70%, se contestarán antes de 30 segundos. El resto, hasta el 100%, se contestarán antes de 5 minutos.***

En el caso de la información escrita el compromiso pasa al 100% de correos electrónicos de información contestados en 3 días hábiles.

Además, se añade un compromiso nuevo referido a la gestión de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones:

- **El 80% de las quejas** presentadas se contestarán en el plazo de **15 días hábiles**.
El resto, hasta el 100%, se contestarán en 19 días hábiles.

Mejorando así el plazo de 20 días para la contestación establecido en el Real Decreto 951/2005.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2014 recogido en el Anexo 1 muestra unos resultados muy positivos con tan solo algunas desviaciones puntuales. Debido a estos cambios en los compromisos se muestran los datos medios desde el mes de abril hasta diciembre de 2014, que son los meses de aplicación de la Carta de Servicios renovada.

Otros datos que conviene resaltar, se refieren al número de consultas atendidas durante el año, con un total de 21.940 personas atendidas de manera presencial, 96.878 llamadas atendidas y 14.725 mensajes contestados en atención escrita.

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 renovación de la carta no ha supuesto ningún cambio en los compromisos de la Unidad de Información Tecnológica.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2014 recogido en el Anexo 2 muestra unos resultados muy positivos cumpliéndose todos los

compromisos previstos, salvo en el caso de las Búsquedas retrospectivas en INVENES, concretamente en el sector eléctrico. La Unidad al no disponer de examinadores, con la citada especialidad, remite las búsquedas a otro departamento, lo que provoca la imposibilidad de control de los plazos por parte de la propia Unidad. Es de esperar que se puedan incorporar algún efectivo del sector eléctrico del actual proceso de selectivo para el reclutamiento de examinadores que se está llevando a cabo en estos momentos.

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 2014, recogido en el Anexo 3, muestra una mejoría en los datos de los indicadores respecto a 2013. Por lo general los compromisos se han cumplido de manera regular, con algunas excepciones puntuales. No obstante hay un compromiso en el que se da un incumplimiento reiterado: se trata de la emisión de Examen Preliminar Internacional. Se realizó el análisis de causas de este incumplimiento en los momentos oportunos, detectando un error en las fechas límite que se marcaban para los expedientes, el cambio de la aplicación que da estas fechas límite no se ha podido realizar aún pero se han tomado medidas para advertir sobre este error y aconsejar a los examinadores que se calculen las fechas al margen de la aplicación electrónica, y a los jefes de servicio que presten atención a las fechas manejadas por los examinadores para evitarse posibles retrasos por estas causas.

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 2014, recogido en el Anexo 4, muestra unos resultados muy positivos, sobre todo teniendo en cuenta teniendo en cuenta que, el número de solicitudes de Signos Distintivos tramitadas por la OEPM, en 2014, fue de 49.817.

Se puede observar una mejoría, respecto a datos de 2013 en el indicador relativo a la Publicación de Solicitudes con defectos de forma, dicha mejoría se debe a la implantación de un programa informático para la gestión de la tramitación que facilita el seguimiento de los expedientes y el control de fechas límite.

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 2014, recogido en el Anexo 5, muestra ligeras desviaciones en el cumplimiento de los compromisos y una notable mejoría respecto a los datos de 2013. No obstante, se han definido mejoras en el sistema de gestión de invenciones que ayudaran a prevenir la aparición de algunas de las incidencias que han sido registradas en la tramitación de los modelos de utilidad a lo largo del año.

ANEXO 1

| CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM | | | | | |
|---|--|-------------------|-------------------|--------------------|----------------|
| Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN - Año 2014 | | | | | |
| 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> | 91,43% | CUMPLIDO | | |
| El 95% de los usuarios serán atendidos antes de 15 minutos | <i>Porcentaje de usuarios atendidos en 15 minutos o menos.</i> | 98,96% | 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> | 73,15% | CUMPLIDO | | |
| El 70% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 30 segundos | <i>Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 30 segundos o menos</i> | 83,82% | 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> | 99,84% | 0,16% | Desviación puntual | |
| 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 | | |
| 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> | 88% | 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> | 92% | 8% | Desviación puntual | |

ANEXO 2

| CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM | | | | | |
|--|--|-------------------|-------------------|--|--|
| Seguimiento de Carta de Servicios de INFORMACIÓN TECNOLÓGICA - Año 2014 | | | | | |
| 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 | 71% | 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. | 91% | 9% | Retrasos en búsquedas del campo eléctrico ya que no hay en la Unidad examinadores de esta especialidad | Incorporación de efectivos del proceso selectivo que se está llevando a cabo actualmente |
| 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. | 100% | CUMPLIDO | | |

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 2014 | | | | | |
| 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. | 99,01% | 0,9% | Errores puntuales | |
| 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 | 91% | 9% | Errores en las fechas límites | - Eliminar el error de en la aplicación - Control de fechas límite por parte de Jefes de Servicio |
| 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. | 100% | CUMPLIDO | | |

ANEXO 4

| CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM | | | | | |
|---|--|-------------------|-------------------|--|---|
| Seguimiento de Carta de Servicios de SIGNOS DISTINTIVOS - Año 2014 | | | | | |
| 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 | 99,85% | 0,15% | 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 | 98,69% | 1,31% | Dificultad de control de plazos en expedientes con suspensos | La implantación de un programa de gestión informática de la tramitación ha mejorado los datos de este indicador, la media de los últimos 6 meses de 2014 es de 99,03% de cumplimiento |
| 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 | 99,47% | 0,53% | 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 | 99,76% | 0,24% | 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. | 99,68% | 0,32% | Desviación puntual | |

ANEXO 5

| CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM | | | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|---|--|
| Seguimiento de Carta de Servicios de MODELOS DE UTILIDAD - Año 2014 | | | | | |
| 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. | 99,29% | 0,71% | 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. | 99,72% | 0,28% | 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. | 96,78% | 3,22% | Incidencias diversas que afectan a la tramitación | Modificaciones del sistema de gestión de invenciones para eliminar las incidencias registradas |