

Informe de Seguimiento:

CARTAS DE SERVICIOS

Año 2016

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 en español e inglés. En concreto, las cartas se publican en el portal específico de Calidad, en el que se pueden consultar también, todos los meses, los resultados del seguimiento de los compromisos de servicio adquiridos.

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 2016 recogido en el Anexo 1 muestra unos resultados muy positivos con tan solo alguna desviación puntual.

En lo referente a la Información telefónica, cabe destacar que, pese al cambio de la empresa adjudicataria del servicio de Call Center a finales de 2015, el servicio no se ha visto resentido en 2016. Los resultados de los dos primeros indicadores han estado por encima del compromiso todos los meses. En el caso del tercer indicador, se dan ligeras desviaciones, siendo la media anual del 98,91% de llamadas atendidas en menos de 5 minutos, teniendo en cuenta el volumen de llamadas atendidas a lo largo del año, 92.619, se considera un resultado aceptable. No obstante se recordará a la empresa adjudicataria la importancia de cumplir con los compromisos establecidos.

Por último, como muestra del volumen de consultas atendidas durante el año, indicar que el número de personas atendidas de manera presencial fue de 15.073 personas. En información telefónica el número de llamadas atendidas fue de 92.619 y en el apartado de la información escrita fueron contestados 18.087 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, el resultado del indicador es del 91%. Respecto al segundo compromiso el porcentaje de quejas que se contestan en menos de 19 días se sitúa en el 96%. Se trata de casos puntuales, y en dos de ellas el retraso es de 1 día. Las causas de los retrasos son puntuales y diversas: queja retenida como spam, escrito de queja traspapelado, una contestación compleja que involucraba a tres departamentos y retraso por alta carga de trabajo de la persona responsable de contestar a la queja. Por todo ello, no se considera necesario llevar a cabo ninguna acción

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 2016, recogido en el Anexo 2, muestra unos resultados muy positivos. En el caso de los indicadores referidos a los Informes Tecnológicos de Patentes, el compromiso se cumple para los dos plazos marcados en el 100% de los casos. En el caso de la Vigilancia tecnológica a medida, se dan ligeros retrasos de días por causas puntuales pero que finalmente dan una media anual que no refleja el desempeño de este servicio. En el caso concreto del mes de junio, en el que solamente se entregaron dos Vigilancias al tener una de ellas un retraso de un día el porcentaje de cumplimiento fue del 50%.

En el caso de las Búsquedas retrospectivas, no alcanza el 100% de cumplimiento debido al resultado de un solo mes, en concreto el mes de abril. Como se indicó en el informe del año anterior, la Unidad de Información Tecnológica, responsable de esta carta de servicios, no contaba con efectivos suficientes para hacer frente a grandes entradas de solicitudes del campo electromecánico, tal y como ocurrió en el mes de abril. Como también se decía en el informe anterior se pidieron efectivos para poder suplir estas deficiencias. A lo largo de 2016 han entrado en el Servicio nuevos examinadores de la especialidad electromecánica, de manera que el cumplimiento del resto de meses es del 100% y se espera que se mantenga así en adelante.

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 mediante las Resoluciones de 8 de octubre de 2014, de la Subsecretaría.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2016, 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, los retrasos se deben en algún caso a expedientes con falta de unidad de invención, se trata de solicitudes que contienen varias invenciones, lo cual no está permitido. Las comunicaciones con el solicitante y la posterior tramitación hacen que los plazos se dilaten. Por otro lado, los retrasos se deben también a errores puntuales de sistema de tramitación y fallos puntuales de los examinadores. En el primer caso, no hay acción posible ya que no se puede controlar la memoria que presenta el solicitante. Y en el caso de

los fallos puntuales, se trata de hechos anecdóticos y aislados sobre los que no se pueden realizar acciones concretas.

En relación con las desviaciones el segundo indicador, la emisión del Examen Preliminar internacional, se trata de un único expediente que salió de plazo en enero debido al periodo vacacional, que a principios del 2016 fue especialmente complicado ya que se acumulaban los días de vacaciones y asuntos propios.

Por último, los datos del tercer indicador dan un cumplimiento del compromiso al 100%.

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 2016, recogido en el Anexo 4, muestra unos resultados muy positivos, sobre todo teniendo en cuenta, el número de solicitudes de Signos Distintivos tramitadas por la OEPM en 2016, fue de 52.103 marcas y 7.388 nombres comerciales.

Respecto al grado de cumplimiento de los indicadores, se encuentran en todos los casos en torno al 99%. Dado que el número de solicitudes tramitadas a lo largo del año es elevado y que las desviaciones son debidas a errores puntuales, se pueden considerar los resultados como 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 2016, 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 por lo que requieren mayor tiempo para su tramitación. En este sentido, se indica que los recursos del Servicio de Modelos de Utilidad son muy ajustados y que, durante 2016, se destinaron en parte a tareas que tienen que ver con la nueva ley que entrará en vigor en breve, por lo que los plazos se han resentido.

Se espera que el servicio mejore en los próximos meses ya que los recursos destinados a otras tareas volverán a la tramitación de expedientes; también se espera que la reposición de la plaza de examinador que ha quedado libre tras el nombramiento del nuevo jefe de servicio refuerce el personal; y por último, se decide también desarrollar un informe en BOXI que permita al Jefe de Servicio un control más efectivo de aquellos expedientes cercanos al límite de plazo.

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 2016					
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>	87,16%	CUMPLIDO		
El 95% de los usuarios serán atendidos antes de 15 minutos	<i>Porcentaje de usuarios atendidos en 15 minutos o menos.</i>	98,05%	CUMPLIDO		
El 100% de los usuarios serán atendidos antes de 20 minutos	<i>Porcentaje de usuarios atendidos en 20 minutos o menos</i>	99,98%	- 0,02%	Ligero incumplimiento en el mes de septiembre	
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>	72,20%	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>	82,18%	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>	98,91%	- 1,09%	Ligeras desviaciones por el alto volumen de llamadas gestionadas	Se recuerda a la empresa adjudicataria del servicio los compromisos de servicio establecidos
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>	91%	CUMPLIDO	100 quejas/sugerencias del total de 110 entran en este plazo.	
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>	96%	- 4%	Causas puntuales en 4 quejas sobre un total de 110 tramitadas	No se considera necesario llevar a cabo ninguna medida. Ver punto 2 del informe

ANEXO 2:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM					
Seguimiento de Carta de Servicios de INFORMACIÓN TECNOLÓGICA - Año 2016					
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	84,37%	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	100,00%	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	92,92%	- 7,08%	Retrasos puntuales	No se considera necesario llevar a cabo medidas (Ver punto 3 del informe)
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.	95,00%	- 5%	Incumplimiento en el mes de abril por mayor número de búsquedas electromecánicas	Se incorporaron nuevos efectivos en 2016 y no se han dado incumplimientos a partir de abril
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%	Incumplimiento en el mes de abril por mayor número de búsquedas electromecánicas	Se incorporaron nuevos efectivos en 2016 y no se han dado incumplimientos a partir de abril

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 2016					
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.	98,53%	- 1,47%	Errores puntuales, casos de falta de unidad de invención, fallo por error de las aplicaciones.	No se considera necesario llevar a cabo medidas (Ver punto 4 del informe)
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	98,33%	- 1,67%	Un único expediente fuera de plazo Enero debido a periodo vacacional	No se considera necesario llevar a cabo medidas (Ver punto 4 del informe)
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.	100,00%	CUMPLIDO		

ANEXO 4:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM					
Seguimiento de Carta de Servicios de SIGNOS DISTINTIVOS - Año 2016					
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	99,95%	- 0,05%	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	99,15%	- 0,85%	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	99,00%	- 1,00 %	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	99,92%	- 0,08%	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	99,99%	- 0,01%	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 2016					
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.	99,73%	- 0,27%	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.	99,85%	- 0,15%	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.	97,16%	- 2,84%	Recursos limitados y expedientes de tramitación compleja	Ver punto 6 del informe