

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIO VIGENTES EN LA OEPM.

AÑO 2007

1.-INTRODUCCIÓN.

Las Cartas de Servicios, reguladas en el ámbito de la Administración General del Estado por Real Decreto 951/2005, se integran dentro de los programas de gestión de calidad impulsados por el Ministerio de Administraciones Públicas para fomentar la calidad de los servicios públicos.

Son documentos a través de los cuales los órganos y organismos de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan, fijando compromisos de calidad en su prestación e indicadores para medir su cumplimiento.

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 4 Cartas de Servicios, en las que se han establecido compromisos en forma de estándares numéricos, tiempos de espera y plazos. En el año 2008, se espera se pueda editar una nueva carta de servicios relativa a Modelos de Utilidad.

En las Cartas de Servicios aprobadas se proporciona a los usuarios información sobre la presentación de quejas y sugerencias, la forma, horarios de atención y unidades responsables de su tramitación.

Las Cartas de Servicios están a disposición de los usuarios tanto en las dependencias de la OEPM como en la página Web, en la que se publican también los resultados del control del cumplimiento de los compromisos de servicio asumidos.

Pretendemos hacer de las Cartas de Servicios un auténtico instrumento de mejora, abiertas a la colaboración y participación de nuestros usuarios con la aportación de sus sugerencias.

1. 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.

Informa sobre los servicios de Información que presta el Servicio de Información Administrativa de la OEPM, a través de : información presencial, información telefónica, información escrita y por medios telemáticos, asumiendo compromisos en forma de porcentajes de consultas atendidas o contestadas en un tiempo medio de espera.

Los datos de información presencial no han podido ser controlados mediante el sistema informático habitual, debido a una avería en el mismo que obligó a reponerlo con los retrasos inherentes a este tipo de incidencias. El número de personas se extrajo de los registros de Seguridad que, aunque no exactos, permiten realizar una estimación muy cercana a la real.

A la vista de los datos disponibles para los tres primeros meses y del número de visitas realizados, pueden extrapolarse los resultados al resto del año que es lo que se refleja en el ANEXO I.

Otros datos que conviene resaltar se refiere al número de consultas atendidas durante el año con un total de 17.950 personas atendidas, 99.821 en atención telefónica y 5.080 en atención escrita.

2. Carta de Servicios de Información Tecnológica.

La Carta de Servicios de Información Tecnológica de la OEPM se aprobó en el año 2002. Posteriormente fue actualizada con objeto de modificar uno de los compromisos de calidad.

Aprobada por Resolución de 29 de diciembre de 2004 de la Subsecretaría fue publicada en el BOE de 5 de enero de 2005.

Recoge los diferentes servicios de Información Tecnológica que presta la Oficina a sus clientes, consistentes en : Publicaciones, Fondo Documental, Servicios de Valor Añadido, y Bases de Datos, asumiendo compromisos de calidad con indicadores en forma de porcentajes, según los casos, de publicaciones, copias de documentos, búsquedas, Informes Tecnológicos, realizados en un determinado plazo fijado en días hábiles.

El informe anual de seguimiento correspondiente al 2007 recogido en el Anexo 2 muestra unos resultados satisfactorios, habiéndose detectado una desviación ligera en el porcentaje de ITPs realizados en menos de 30 días debido al gran número de actividades de difusión realizadas durante el año 2007.

3. 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.

Informa de los servicios que presta la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional (PCT), consistentes en: Informes de Búsqueda Internacional, Opiniones escritas de Patentabilidad, y reproducciones de documentos citados en el Informe, comprometiéndose a la realización del 90% de los Informes y de las Opiniones escritas en 3 meses desde la fecha de recepción de la solicitud internacional, o 9 meses desde la fecha de prioridad, y disponibilidad del 98% de los documentos o anterioridades citadas para su envío junto con el Informe de Búsqueda.

El informe anual de seguimiento correspondiente al 2007 recogido en el Anexo 3 muestra unos resultados muy positivos cumpliéndose todos los compromisos previstos.

4. 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.

Informa de los servicios que se prestan en el Departamento de Signos Distintivos de la OEPM, asumiendo compromisos de plazos de tramitación y resolución de expedientes.

Los datos se recogen en el Anexo IV. Se aprecian problemas en los compromisos 8 y 9 que presentan ligeras desviaciones debido a la migración en las aplicaciones informáticas del Departamento de Signos distintivos. Estos problemas se subsanarán mediante la contratación de asistencias técnicas que agilicen dicha migración.

ANEXO 1.

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios					
ORGANISMO: OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS					
CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN – AÑO 2007					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
INFORMACIÓN PRESENCIAL					
EL 65% de las consultas se atienden antes de 5 minutos de media acumulada mensual	65%	93,7%	CUMPLIDO		
El 85% de las consultas se atienden antes de 10 minutos de media acumulada mensual	85%	98,9%	CUMPLIDO		
El 95% de las consultas se atienden antes de 15 minutos de media acumulada mensual.	95%	100%	CUMPLIDO		
INFORMACIÓN TELEFÓNICA					
El nivel de atención de las llamadas recibidas, en media acumulada mensual es del 95%.	95%	95,8%	CUMPLIDO		
El tiempo medio de espera como máximo, en media acumulada mensual es, de 10 segundos.	10 segundos	6,7	CUMPLIDO		
INFORMACIÓN ESCRITA Y MEDIOS TELEMÁTICOS					
El 99% de la información escrita se contesta antes de 3 días	99%	100%	CUMPLIDO		
El 99% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestan antes de 3 días.	99%	100%	CUMPLIDO		

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios					
ORGANISMO: OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS					
CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA – AÑO 2007					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Publicaciones enviadas en cuatro días	90,00%	100,00%	CUMPLIDO		
Documentos españoles entregados en dos días	90,00%	96,31%	CUMPLIDO		
Documentos extranjeros entregados en cuatro días	90,00%	100,00%	CUMPLIDO		
Búsquedas en INMAPAR realizadas en dos días hábiles	90,00%	100,00%	CUMPLIDO		
Búsquedas en SITADEx realizadas en dos días hábiles	95,00%	100,00%	CUMPLIDO		
Informes Tecnológicos de Patentes realizados en 21 días	50,00%	54.3%	CUMPLIDO		
Informes Tecnológicos de Patentes realizados en 30 días	95,00%	92.4%	-2.6%	Incremento significativo de jornadas	
Informes de Vigilancia Tecnológica a medida	Compromiso con el cliente		CUMPLIDO		
Búsquedas en OEPMPAT realizadas en dos días	90,00%	100,00%	CUMPLIDO		
Búsquedas en MODINDU realizadas en dos días	90,00%	100,00%	CUMPLIDO		
Búsquedas en bases de datos externas realizadas en 5 días	60,00%	73.7%	CUMPLIDO		
Búsquedas en bases de datos externas realizadas en 10 días	90,00%	99.3%	CUMPLIDO		

ANEXO 3.

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios					
ORGANISMO: OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS					
CARTA DE SERVICIOS DE LA OEPM COMO ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DE LA BÚSQUEDA INTERNACIONAL – AÑO 2007					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
INFORME DE BÚSQUEDA INTERNACIONAL					
El 90% de los informes se entregan en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de entrada en la Administración de Búsqueda Internacional.	90%	92.6%	CUMPLIDO		
OPINIÓN ESCRITA					
El 90% de las opiniones se entregan en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de entrada en la Administración de Búsqueda Internacional.	90%	92.6%	CUMPLIDO		
DOCUMENTACIÓN CITADA					
En el 98% de los casos, la documentación citada en el Informe de Búsqueda Internacional se entrega al solicitante junto con el informe de búsqueda internacional.	98%	100%	CUMPLIDO		

ANEXO 4.

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios					
ORGANISMO: OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS, DPTO. SIGNOS DISTINTIVOS AÑO 2007					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Examen admisibilidad, forma y licitud (en solicitudes presentadas en OEPM)	1,5 meses	1,5 meses	CUMPLIDO		
Publicación de solicitud de registro en BOPI (solicitudes depositadas ante OEPM, sin defecto de forma)	2,5 meses	2,07 meses	CUMPLIDO		
Publicación de solicitud de registros en BOPI (solicitudes presentadas ante OEPM, con defecto de forma)	5 meses	3,37 meses	CUMPLIDO		
Comunicación de la publicación de la solicitud a titulares, o representantes, de dchos. anteriores	7 días antes de la publicación en BOPI	7 días	CUMPLIDO		
Resolución de solicitudes registro de marca o de nombre comercial, sin oposiciones, ni objeciones de fondo o forma	7,5 meses	7,35 meses	CUMPLIDO		
Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial con oposiciones u objeciones de fondo o forma	15 meses	13,07 meses	CUMPLIDO		

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios

ORGANISMO: OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS, DPTO. SIGNOS DISTINTIVOS AÑO 2007

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Aviso al titular, de la finalización de la vida legal de la marca, para que pueda solicitar su renovación	Entre el 5º y 6º mes anterior al vencimiento	Comunicación entre 5º y 6º mes	CUMPLIDO		
Resolución de solicitudes de renovación de marcas y nombres comerciales sin objeciones de fondo o forma	5 meses	6 meses	1 mes	Personal nuevo Migración	Completar programas informáticos.
Resolución de solicitudes de renovación de marcas y nombres comerciales con objeciones de fondo o forma	10 meses	10,5 meses	0,5 mes	Migración	Completar programas informáticos
Resolución de solicitudes de cesión de dchos. de signos distintivos que no tengan defectos de fondo o forma	4,5 meses	4,5 meses	CUMPLIDO		
Resolución de solicitudes de cesión de dchos. de signos distintivos con defectos de fondo o forma.	6,5 meses	6 meses	CUMPLIDO		
Resolución de solicitudes de licencias o sublicencias de signos distintivos sin defectos de fondo o forma	3 meses	2,5 meses	CUMPLIDO		

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios

ORGANISMO: OFICINA ESPAÑOLA PATENTES Y MARCAS, DPTO. SIGNOS DISTINTIVOS AÑO 2007

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Resolución de solicitudes de licencias o sublicencias de signos distintivos con defectos de fondo o forma	5 meses	5 meses	CUMPLIDO		
Resolución de solicitudes de cambio de nombre del titular de signos distintivos que no tengan defectos de fondo o de forma	4,5 meses	5 meses	CUMPLIDO		
Resolución de solicitudes de cambio de nombre del titular de signos distintivos con defectos de fondo o de forma	6,5 meses	6.5 meses	CUMPLIDO		
Resolución de solicitudes de restablecimiento de derechos de signos distintivos sin defectos de fondo o forma	4 meses	4 meses	CUMPLIDO		
Resolución de solicitudes de restablecimiento de derechos de signos distintivos con defectos de fondo o forma	5 meses	4 meses	CUMPLIDO		