

Informe de Seguimiento:

CARTAS DE SERVICIOS

Año 2017

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 Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Carta de Servicios del Servicio de Información de la OEPM se aprobó el 18 de junio de 2001. La carta se renovó mediante la Resolución de 30 de abril de 2014, 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 2017 recogido en el Anexo 1 muestra unos resultados muy positivos con tan solo alguna desviación puntual.

Los resultados de los indicadores de los servicios de información presencial han estado por encima del compromiso todos los meses, excepto los dos primeros indicadores en el mes de diciembre. La razón de este incumplimiento se debe a que el nuevo dispensador de números ha dado estadísticas incorrectas. Se ha puesto en conocimiento de la empresa y se está trabajando en su reparación.

En cuanto a los servicios de información escrita y medios telemáticos e información telefónica, se han cumplido todos los meses excepto el indicador de información telefónica del 100% de llamadas en 5 minutos que ha sufrido ligeras desviaciones por el alto volumen de llamadas gestionadas.

Por último, como muestra del volumen de consultas atendidas durante el año, indicar que el número de personas atendidas de manera presencial fue de 17.066 personas, lo que supone un 13% más que en 2016. En información telefónica el número de llamadas atendidas fue de 97.471, lo que supone un incremento del 5% frente a las 92.619 recibidas en 2016. Por último, en el apartado de la información escrita fueron contestados 19.545 mensaje, frente a los 18.087 de 2016.

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 95%. Respecto al segundo compromiso el porcentaje de quejas que se contestan en menos de 19 días se

sitúa en el 96%. Se trata de retrasos puntuales debido a la carga de trabajo de las personas que de los departamentos operativos que se encargan de elaborar los borradores de las respuestas a las quejas con la información que recaban en el departamento sobre los expedientes concretos. Se considera que no se puede llevar a cabo ninguna acción al respecto.

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.

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 2017, 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 como un correo retenido en un buzón de antivirus o retrasos de un día en las entregas.

En el caso de las Búsquedas retrospectivas en INVENES, se alcanza el 100% de cumplimiento. En el caso de las Búsquedas en bases de datos de cobertura mundial se alcanza el 100% de cumplimiento todos los meses excepto el mes de abril debido a un error puntual.

Debido a las medidas reflejadas en informes anteriores (incorporación nuevos examinadores de la especialidad electromecánica) los resultados de los indicadores de Búsquedas han pasado del 95% y 96,67% al 100% y 98,96% respectivamente.

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 aprobó por primera vez el 29 de diciembre de 2004. Su última actualización se aprobó mediante resolución de 8 de octubre de 2014.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2017, 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, fundamentalmente a principios de año, 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 errores informáticos puntuales y otros a sobrecarga de trabajo del examinador o a los periodos vacacionales. Sobre la primera causa no cabe acción posible, más allá de las acciones de mejora y mantenimiento que de manera continuada se realizan sobre la herramienta. Sobre las otras dos, se considera oportuno recordar la conveniencia de utilizar un informe del DW que puede ayudar a los Jefes de Servicio a identificar expedientes cercanos a la finalización del plazo, para evitar que estos se salgan del plazo de envío.

En relación con las desviaciones del segundo indicador, la emisión del Examen Preliminar internacional, se ha dado un retraso en el mes de enero por una modificación de reivindicaciones realizada por el solicitante y otro en el mes de febrero por un error puntual. Al ser pocos los expedientes tramitados al año, 48, estos dos retrasos puntuales inciden de manera especial en el grado de cumplimiento. No obstante no se considera necesario llevar a cabo ninguna acción.

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 primera vez el 29 de diciembre de 2004. La última actualización se aprobó mediante la resolución de 30 de septiembre de 2014.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2017, 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 2017, fue de 52.041 marcas y 9.451 nombres comerciales.

Respecto al grado de cumplimiento de los indicadores, el tercer indicador relativo a la resolución sin suspenso de fondo o forma se encuentra en un grado de cumplimiento del 94%. La causa ha sido una alta carga de trabajo en los primeros meses del año. Como medida para mejorar los plazos de resolución se convocaron trabajos extraordinarios.

El resto de indicadores se encuentran por encima del 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 el 3 de septiembre de 2010, siendo aprobada una primera renovación de la misma 8 de octubre de 2014.

El informe anual de seguimiento correspondiente al año 2017, 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, no obstante se observa una mejoría respecto a los datos de 2016 dándose un cumplimiento del 98,91% frente al 97,16% del año anterior.

Se van a desarrollar nuevos informes en BOXI que permitan 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 2017					
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>	87,83%	CUMPLIDO		
El 95% de los usuarios serán atendidos antes de 15 minutos	<i>Porcentaje de usuarios atendidos en 15 minutos o menos.</i>	98,18%	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>	73,72%	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>	83,64%	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>	99,31%	- 0,69%	Ligeras desviaciones por el alto volumen de llamadas gestionadas	
INFORMACIÓN ESCRITA Y MEDIOS TELEMÁTICOS					
El 95% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de 1 día hábil.	<i>Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 1 día hábil o menos</i>	100%	CUMPLIDO		
El 100% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestan antes de 3 días hábiles	<i>Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 3 días 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>	95%	CUMPLIDO	90 quejas/sugerencias del total de 95 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%	4 fueros de plazo puntuales de un total de 95 q/s. Dichos fueros de plazo lo han sido por tan sólo 2,75 días de promedio (una de ellas por tan sólo 1 día	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 2017					
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	76,90%	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	94,17%	- 7,08%	Retrasos puntuales	No se considera necesario llevar a cabo medidas
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.	100%	CUMPLIDO		
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.	98,96%	- 1,04%	Error puntual en el mes 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 2017					
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.	98,71%	-1,29%		
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	93,75%	-6,25%	Retrasos puntuales de dos expedientes	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 2017					
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	99,91%	-0,09%	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	99,47%	-0,53%	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	94,14%	-5,86%	Alta carga de trabajo en los primeros meses del año	Convocatoria de trabajos extraordinarios
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	99,89%	-0,11%	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	99,32%	-0,68%	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.	99,93%	-0,07%	Desviación puntual	

ANEXO 5:

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM					
Seguimiento de Carta de Servicios de MODELOS DE UTILIDAD - Año 2017					
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.	99,76%	- 0,24%	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.	99,65%	- 0,35%	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.	98,91%	- 1,09%	Expedientes de tramitación compleja	Ver punto 6 del informe