



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE
QUEJAS Y SUGERENCIAS
Año 2007**

1.- INTRODUCCIÓN

La Oficina Española de Patentes y Marcas (en lo sucesivo OEPM), recoge en su Libro de Quejas y Sugerencias las iniciativas, quejas y/o sugerencias que formulan los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios públicos del citado Organismo, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

En cumplimiento de los artículos 3.4 y 18 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, se ha elaborado el presente informe de seguimiento de la gestión de reclamaciones recibidas y atendidas en 2007 en la OEPM y archivadas en el Libro de Quejas y Sugerencias. También se han incluido las sugerencias, consultas y felicitaciones recibidas por considerar que son orientativas de la calidad del servicio prestado y de las demandas de los ciudadanos.

Hasta la fecha no se dispone, en la OEPM, de un sistema de gestión común de las peticiones, aunque la coordinación entre los diferentes departamentos permite un sistema de respuestas homogéneo. No obstante, dentro del objetivo general de mejorar la calidad de los servicios que presta la OEPM, la Secretaría General trabaja desde el año 2007 en la implantación de un nuevo sistema de gestión de las quejas y sugerencias que simplifique el trabajo, sin merma de la calidad buscada.

En el nuevo programa, se prevé reflejar entrada, tramitación y salida, así como el tiempo de gestión. Se pretende informatizar todas las actividades, para mejorar el archivo, clasificación y trámite de las reclamaciones que se reciban.

2.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

De los datos recabados del Libro de Quejas y Sugerencias durante 2007, se han presentado un total de 15 consultas, 64 quejas, 4 sugerencias y 5 felicitaciones. Los datos registrados se han clasificado atendiendo a las siguientes características:

- Medios de comunicación
 - Unidades afectadas
 - Distribución temporal
 - Causa de las reclamaciones
 - Cumplimiento de los plazos
- Medios de comunicación: los medios utilizados por el ciudadano durante este año han sido los siguientes:
 1. utilización de los formularios de quejas y sugerencias (2 %)
 2. correo electrónico dirigido al buzón del ciudadano y al Servicio de información (76 %)
 3. por escrito (22 %)
 - Unidades afectadas: la unidad más afectada ha sido el Servicio de Información, consecuencia lógica de ser el servicio que mantiene el trato



directo y continuo con el ciudadano. Otras unidades afectadas aunque en menor medida, como se refleja en el cuadro adjunto, han sido las de signos distintivos, patentes, recursos humanos e informática. En este último caso, generalmente se resuelven las incidencias directamente a través de su propio correo electrónico, esto hace que no queden reflejadas en el contexto general. No obstante, está previsto incidir en la gestión centralizada de quejas y sugerencias, con objeto canalizar las mismas a través de una vía única, que garantice la homogeneidad buscada de las respuestas y permita registrar la totalidad de las incidencias, independientemente del departamento o unidad a que vayan dirigidas.

Unidades	Quejas	Sugerencias	Consultas	Felicitaciones
Servicio información	17	2	7	2
Signos distintivos	18	-	3	1
Patentes	9	1	4	1
Servicio informática	9	-	-	-
Unidad recursos	1	-	-	1
Unidad gestión económica	1	-	1	-
Agentes propiedad industrial	4	1	-	-
Secretaría general	5	-	-	-

- **Distribución temporal:** respecto a la distribución temporal, ha sido el periodo estival y los últimos meses del año los que mayor afluencia han registrado. Al hacer el cómputo mensual se obtiene el siguiente cuadro:

Mes	Quejas	Sugerencias	Consultas	Felicitaciones
Enero	4		-	-
Febrero	3	1	-	1
Marzo	3		-	3
Abril	4		-	-
Mayo	4		-	-
Junio	6		-	-
Julio	8		6	-
Agosto	6		2	-
Septiembre	2	1	2	1
Octubre	7	1	2	-
Noviembre	8	1	2	-
Diciembre	9		1	-

- **Causa de las reclamaciones:** respecto al contenido de las reclamaciones, existen diversas y muy diferentes causas, sin embargo, pueden englobarse en los siguientes aspectos:
 - Información: el mayor porcentaje se refiere a la información proporcionada por el personal de la oficina, considerada insuficiente. A través de la página web se trabaja para mejorar los instrumentos de consulta y facilitar la información a los ciudadanos evitando desplazamientos en los casos que sea posible. Desde el Servicio de Información, se intenta mejorar el nivel de definición de los requisitos previos para la tramitación de los diferentes expedientes administrativos de los que se ocupa la OEPM.
 - Calidad y gestión del servicio: en este aspecto las reclamaciones se han centrado en incidencias puntuales de los diferentes servicios y de trámites que gestiona la OEPM.



- Cumplimiento de los plazos: teniendo en cuenta los datos recabados del Libro de Quejas y Sugerencias, se cumple, en términos generales, con el plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005, de 29 de julio, anteriormente citado.

Unidades	Tiempo medio de tramitación
Servicio de Información	10 días
Signos Distintivos	15 días
Patentes	15 días
Unidad de Recursos	10 días
Unidad gestión económica	10 días
Agentes propiedad industrial	15 días
Secretaría general	10 días

3.- VALORACIÓN DE LOS DATOS REGISTRADOS

El número de quejas y sugerencias recibido en la OEPM, es relativamente bajo, si se tiene en cuenta el número de actuaciones y procedimientos que se tramitan en el organismo. La mejora y la búsqueda de la calidad del servicio es la que ha impulsado la adecuación de los procedimientos. Además con el sistema integrado que se va a implementar, se pretende poder contrastar las reclamaciones a cada uno de los departamentos y la importancia que el ciudadano les atribuye, así como la incidencia que éstas tienen sobre las distintas unidades.

No obstante, desde la OEPM, se persigue el compromiso de mejorar sus servicios y concretamente el servicio de gestión de quejas y sugerencias, si bien se ha respondido siempre con rapidez y respetando los plazos legales establecidos, con la implantación de un nuevo sistema de gestión de las mismas, se pretende introducir un conjunto de mejoras entre las que se destacan las siguientes:

- organizar un seguimiento centralizado de la gestión de quejas, sugerencias y consultas
- facilitar la presentación telemática de escritos al ciudadano que lo desee
- racionalizar la tramitación a través de la elaboración de un procedimiento tipo
- informatizar las actividades, diseñando un programa que mejore el archivo, la clasificación y la tramitación de las reclamaciones que se reciban.

El objetivo principal de la mejora del actual sistema, es el establecer el perfeccionamiento continuo como prioridad de la gestión, manteniendo permanente comunicación con los ciudadanos, destinatarios de las mejoras en la calidad del servicio prestado.