

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE
QUEJAS Y SUGERENCIAS
Año 2009**

1.- INTRODUCCIÓN

La Oficina Española de Patentes y Marcas (en lo sucesivo OEPM), registra las quejas, sugerencias y felicitaciones 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 2009 en la OEPM.

2.- ASPECTOS DESTACABLES

Durante el 2009, la gestión de quejas y sugerencias en la OEPM se ha venido desarrollando según la sistemática implantada el año anterior, alcanzando de este modo un adecuado grado de madurez. Desde la Unidad de Atención del Usuario se han realizado actuaciones de seguimiento y de refuerzo en formación para seguir la sistemática establecida con los responsables departamentales del tratamiento de las quejas,

La gestión de quejas y sugerencias, en lo relativo al departamento de Patentes e Información tecnológica, está integrada en la OEPM dentro del Sistema integrado de Calidad y Vigilancia Tecnológica certificado por AENOR de acuerdo a las normas ISO 9001:2000 y UNE 1660006:2006 EX. La sistemática empleada al respecto, procedimentada en la documentación de calidad, se encuentra completamente implantada también en el resto de los departamentos, de modo que es la misma sistemática la que se sigue actualmente para todas las quejas relacionadas con la OEPM. El sistema utiliza una aplicación informática, inc@web, para el registro y tratamiento de las quejas y sugerencias. Se trata de un gestor documental con un módulo de procesos que se utiliza en la OEPM para la gestión de la documentación y el resto de los procesos asociados al Sistema integrado de Calidad y Vigilancia Tecnológica.

A través de la aplicación inc@web se realiza el registro y el tratamiento integral de la queja. Cada queja es equivalente a un proceso, y cada proceso consta de tres tareas: apertura, tratamiento y cierre. Cada una de estas tareas puede ser realizada por un usuario diferente, según corresponda por la naturaleza de la queja y todo ello, realizado a través de la aplicación. Por ejemplo, una queja que entra de forma centralizada a través de la Unidad de Atención al Usuario (UAU) por correo será registrada en la fase de apertura por la UAU que designara al responsable de realizar el tratamiento de la misma. A este responsable le corresponde la entrada de la información en la tarea tratamiento. Una vez realizado este tratamiento, la gestión volverá a la UAU para que realice la comunicación al usuario y cierre del proceso, todo ello registrando los documentos asociados a cada fase del proceso. De este modo, podemos disponer de toda la información y de todos los escritos de comunicación informatizados.



Existe un microsite de calidad, que contiene toda la información relacionada con la Calidad en la OEPM, dotado de un formulario que facilita a los usuarios el registro de quejas, sugerencias y felicitaciones.

3.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el 2009 se han presentado un total de 94 quejas, 8 Felicitaciones y 6 sugerencias, sumando un total de 108 comunicaciones.

Tipo	Total	%Total
Felicitación	8	7.40%
Queja	94	87.04%
Sugerencia	6	5.56%
Total general	108	100%

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 (Canales de Entrada)**

Los medios utilizados por los ciudadanos durante este año para presentar quejas han sido los siguientes:

1. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 9
2. Correo electrónico dirigido al buzón del ciudadano o redirigido desde el formulario del microsite de calidad de la OEPM, 86
3. Por carta, 12
4. Por Fax, 1

Canal de entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	% Total
Fax	0	1	0	1	0.93%
Carta	1	11	0	12	11.11%
Correo Electrónico	7	74	5	86	79.63%
Personalmente	0	8	1	9	8.33%
Total general	8	94	6	108	100%

Es destacable el hecho de que el usuario utiliza abrumadoramente para la emisión de quejas y sugerencias, el mail (ciudadano@oepm.es / formulario del microsite de calidad) frente a los canales tradicionales (libro de quejas, carta postal...).



Unidades afectadas:

Departamento	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	0	14	2	16
Departamento de Signos Distintivos	1	35	1	37
División Tecnologías de la Información	1	25	1	27
Secretaría General	6	20	2	28
Total general	8	94	6	108

El departamento más afectado, en lo que a registro de quejas se refiere, ha sido el Departamento de Signos distintivos, consecuencia lógica de ser la modalidad de marcas aquella en la que se produce un mayor número de solicitudes, (95.000 solicitudes de Marcas Nacionales, Internacionales y Renovaciones) y por lo tanto de interacción con el ciudadano.

Secretaria General incluye entre sus responsabilidades el Servicio de Información, que debido al trato directo y continuo con el ciudadano es también un servicio sensible en este aspecto. En este sentido, la última parte del año coincidió con el cambio en el adjudicatario del servicio de información telefónica, lo cual trajo consigo necesariamente un periodo de adaptación al servicio del nuevo personal.

Respecto al Departamento de Patentes e Información tecnológica, debido a que fueron los primeros en implantar la sistemática extendida al resto de la Oficina, y estar integrados dentro del Sistema Integrado de Calidad y Vigilancia Tecnológica certificado por AENOR, el nivel de sensibilización con el registro de las incidencias ha sido muy importante.

En el caso de la División de Tecnologías de la Información, algunas de las incidencias se resuelven directamente a través de su propio correo electrónico, por lo que no quedan reflejadas en el contexto general. No obstante, se trata en su mayor parte de incidencias del servicio que no suponen una queja por parte del usuario sino la comunicación de una incidencia, una petición de información, soporte, etc. De las incidencias registradas existen 16 que han sido cerradas por petición del departamento al haber sido resueltas directamente por sus propios medios.

Con todo, se seguirá insistiendo en la sistemática para la gestión de quejas y sugerencias, con objeto de registrar la totalidad de las incidencias, independientemente del departamento o unidad a que vayan dirigidas y garantizar la homogeneidad de las respuestas.

- **Distribución temporal:**

Respecto a la distribución temporal, se ha notado un aumento en el número de quejas, sugerencias y felicitaciones registradas a lo largo del año 2009. La razón principal ha sido el grado de madurez alcanzado por la sistemática implantada durante 2008, que ha permitido registrar comunicaciones que anteriormente se resolvían informalmente y no quedaban registradas como quejas, sugerencias o felicitaciones.



Mes	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Enero	0	3	0	3
Febrero	1	4	0	5
Marzo	0	6	2	8
Abril	0	10	0	10
Mayo	3	10	1	14
Junio	2	13	0	15
Julio	0	10	1	11
Agosto	0	3	0	3
Septiembre	1	7	0	8
Octubre	0	9	1	10
Noviembre	0	15	0	15
Diciembre	1	4	1	6
Total general	8	94	6	108

- **Causa de las reclamaciones:**

Respecto al contenido de las reclamaciones, existen diversas y muy diferentes causas, y se han codificado de acuerdo a la codificación del Anexo 2 de la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias del MAP.

En este análisis, nos hemos centrado en las quejas y sugerencias, excluyendo las felicitaciones. La siguiente tabla muestra la distribución en cuanto al contenido/causa de las mismas:

Causas Quejas y Sugerencias	Quejas	% Quejas	Sugerencias	Total
CALIDAD DEL SERVICIO	42	44.68%	4	46
INFORMACIÓN	41	43.62%	1	42
INSTALACIONES	3	3.19%	1	4
TRATO A LOS CIUDADANOS	8	8.51%	0	8
Total general	94	100%	6	100

La mayor parte de las quejas, hasta un 44.68%, se refieren a los diferentes aspectos de la calidad del servicio. Dadas las funciones de la OEPM, como organismo que concede una serie de derechos exclusivos, hay que considerar que hay un componente subjetivo de insatisfacción cuando la OEPM se ve obligada a actuar o resolver tramites en contra de los deseos del ciudadano.

Otra gran parte un 43.62% de las quejas están relacionadas con la información que la OEPM facilita al público.

Respecto al apartado de trato a los ciudadanos y considerando que la interacción con el público es continua y permanente, es de destacar que son muy escasas las quejas en relación a este asunto.



Desglosando la tabla anterior según el nivel de detalle de la codificación de causas establecida en la Guía del MAP, obtenemos la siguiente tabla:

Causas	Codificación de las causas de las quejas y Sugerencias (Anexo 2 Guía del MAP)	Nº de Quejas	Nº de Sugerencias	Total
CALIDAD DEL SERVICIO	33 Problemas de coordinación entre departamentos	1	0	1
	37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	1	0	1
	38 Otras incidencias en la gestión	40	4	44
Total CALIDAD DEL SERVICIO		42	4	46
INFORMACIÓN	112 Accesibilidad de las instalaciones: Telefónica	4	0	4
	113 Accesibilidad de las instalaciones: Telemática	20	0	20
	121 Calidad de la Información: Información deficiente o incompleta	15	1	16
	123 Calidad de la Información: Nivel de definición de los requisitos previos	2	0	2
Total INFORMACIÓN		41	1	42
INSTALACIONES	44 Recursos tecnológicos	3	1	4
Total INSTALACIONES		3	1	4
TRATO A LOS CIUDADANOS	21 Falta de amabilidad, cortesía o educación	5	0	5
	22 Falta de interés en ayudar al ciudadano	3	0	3
Total TRATO A LOS CIUDADANOS		8	0	8
Total general		94	6	100

El conjunto más numeroso es el que se ha clasificado con el código 38, otras incidencias en la gestión dentro del apartado Calidad del Servicio. Se trata de quejas, en su mayor parte, por no estar el interesado de acuerdo con decisiones adoptadas durante los procedimientos correspondientes por la OEPM.

Respecto al apartado de Información, el grupo más numeroso de causas es el de código 113, Accesibilidad de las instalaciones Telemática, relacionadas con problemas de manejo o acceso a la página Web de la OEPM.

El 3.19% de las quejas, las de instalaciones, se refieren a los recursos tecnológicos y las herramientas informáticas que se ponen a disposición del usuario, código 44.

En el apartado de trato a los ciudadanos, el grupo más numeroso ha sido el código 21, Falta de amabilidad, cortesía o educación. No obstante, tal y como se ha comentado anteriormente, se considera el servicio satisfactorio en este aspecto.



- **Cumplimiento de los plazos:**

Teniendo en cuenta el promedio de los datos recabados, 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. Produciéndose una importante reducción con respecto a los datos del año 2008.

Excluyendo las felicitaciones, ya que no requieren de un proceso de tratamiento e investigación interna para dar una respuesta al interesado, el tiempo promedio de tramitación de quejas y sugerencias ha sido de 7.82 días.

Estos promedios se ven afectados negativamente por los casos de las comunicaciones fuera de plazo, ya que para las respuestas emitidas en plazo, el tiempo promedio de tramitación se reduce a 6.83días. Por lo tanto, habrá que incidir en el cumplimiento del plazo establecido, a través de la implicación de los departamentos afectados. Con todo, el objetivo será no rebasar los 20 días en ningún caso.

La siguiente tabla muestra los plazos promedio de respuesta para quejas y sugerencias en cada uno de los departamentos:

Departamento	Días promedio respuesta Queja	Días promedio respuesta Sugerencia	Días de Tramitación promedio general
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	12.35	16	12.81
Departamento de Signos Distintivos	6.48	4	6.42
División Tecnologías de la Información	6 (*)		6
Secretaría General	7.30	7.50	7.32
Total general	7.67	10.2	7.82

(*) Los plazos de respuesta de la DTI sólo incluyen finalizadas, no las cerradas a petición de la DTI al haber sido resueltas directamente por sus propios medios.

4.- CONCLUSIONES FINALES

Considerando el número de actuaciones y procedimientos que se tramitan en la OEPM, el número de quejas sigue siendo relativamente bajo.

El sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones se encuentra implantado. El registro informatizado de todos los documentos y tareas asociadas a la tramitación de la queja permite asimismo racionalizar la gestión de las mismas.



La implantación del sistema en el 2009 ha supuesto un mayor registro de incidencias con respecto al año 2008. A mayor registro, mayor posibilidades de mejora. Para ello, las herramientas de mejora puestas a disposición de los departamentos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad certificado según ISO son de gran utilidad. Por este motivo, uno de los objetivos de la OEPM para el 2010 será la ampliación del Sistema de Calidad ISO certificado a otros departamentos, comenzando con el Departamento de Signos Distintivos.

Por otro lado, es destacable la reducción conseguida respecto al año anterior en el tiempo medio de tramitación de las quejas. El número de días en los que el usuario obtiene una respuesta de la OEPM es inferior, como media, a la mitad del plazo establecido como compromiso por el RD 951/2005. No obstante, como punto de mejora, es necesario hacer hincapié en la colaboración de todos los departamentos para lograr que el plazo máximo de tramitación se respete en todos los casos así como que la comunicación al usuario y el cierre del proceso sea efectuado por la UAU en las quejas centralizadas.