

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE
QUEJAS Y SUGERENCIAS
Año 2008**

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 2008 en la OEPM.

2.- ASPECTOS DESTACABLES

El hecho más destacable durante el 2008 ha sido la implantación, para toda la OEPM, de una sistemática para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones apoyada en la utilización de una herramienta informática llamada inc@web.

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 ha extendido al 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 esta aplicación 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.

Otro hecho destacable ha sido la creación de un microsite de calidad, que contiene toda la información relacionada con la Calidad en la OEPM, y en concreto la creación de un formulario en esta localización que facilita a los usuarios el registro de quejas, sugerencias y felicitaciones.



3.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el 2008 se han presentado un total de 56 quejas, 10 Felicitaciones y 12 sugerencias, sumando un total de 78 comunicaciones. De ellas, una queja no era competencia de la OEPM y fue reenviada al organismo competente (en este caso, al MAP).

Tipo	Total	%Total
Felicitación	10	13%
Queja	56	72%
Sugerencia	12	15%
Total general	78	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, 17
2. Correo electrónico dirigido al buzón del ciudadano o redirigido desde el formulario del microsite de calidad de la OEPM, 49
3. Por carta, 12

Canal de entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	% Total
Carta	2	10	0	12	15%
Correo Electrónico	8	30	11	49	63%
Personalmente	0	16	1	17	22%
Total general	10	56	12	78	100%



Unidades afectadas:

Departamento	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	4	13	3	20
Departamento de Signos Distintivos	1	19	1	21
División Tecnologías de la Información	0	8	1	9
No es competencia OEPM	0	1	0	1
Secretaría General	5	15	7	27
Total general	10	56	12	78

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 y por lo tanto de interacción con el ciudadano.

Secretaría 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.

Respecto al Departamento de Patentes e Información tecnológica, debido a que han sido los primeros en utilizar la aplicación informática para el tratamiento de quejas que posteriormente se ha extendido al resto de la Oficina, el nivel de sensibilización con el registro de las incidencias ha sido muy importante.

Como ya se ha comentado se derivó a otro organismo una queja que no era competencia de la OEPM.

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.

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 en el segundo semestre del año. La razón ha sido la implantación de la herramienta informática y la nueva sistemática para la gestión de quejas, 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	2	1	3
Febrero	0	5	0	5
Marzo	1	4	0	5
Abril	1	7	0	8
Mayo	2	4	2	8
Junio	1	1	1	3
Julio	2	6	2	10
Agosto	1	5	2	8
Septiembre	0	5	1	6
Octubre	0	6	0	6
Noviembre	1	8	1	10
Diciembre	1	3	2	6
Total general	10	56	12	78

- **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	31	55%	2	33
INFORMACIÓN	11	20%	7	18
INSTALACIONES	8	14%	3	11
TRATO A LOS CIUDADANOS	5	9%	0	5
No competencia de la OEPM	1	2%	0	1
Total general	56	100%	12	68

La mayor parte de las quejas, hasta un 55%, 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.

Un 20% 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	31 Falta de simplicidad del procedimiento administrativo	1	0	1
	32 Tiempos de espera excesivos	3	0	3
	34 Petición de documentación innecesaria	1	0	1
	36 Horarios	2	0	2
	37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	2	0	2
	38 Otras incidencias en la gestión	22	2	24
Total CALIDAD DEL SERVICIO		31	2	33
INFORMACIÓN	111 Accesibilidad de las instalaciones: Presencial	1	0	1
	112 Accesibilidad de las instalaciones: Telefónica	2	1	3
	121 Calidad de la Información: Información deficiente o incompleta	7	5	12
	122 Calidad de la Información: Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario	1	0	1
	123 Calidad de la Información: Nivel de definición de los requisitos previos	0	1	1
Total INFORMACIÓN		11	7	18
INSTALACIONES	44 Recursos tecnológicos	8	3	11
Total INSTALACIONES		8	3	11
TRATO A LOS CIUDADANOS	21 Falta de amabilidad, cortesía o educación	3	0	3
	22 Falta de interés en ayudar al ciudadano	1	0	1
	23 Autoritarismo	1	0	1
Total TRATO A LOS CIUDADANOS		5	0	5
No competencia OEPM		1	0	1
Total general		56	12	68

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 121, Calidad de la Información: Información deficiente o incompleta.

El 14% 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.

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 15 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 9 días. 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	16	15	16
Departamento de Signos Distintivos	16	1	16
División Tecnologías de la Información	20	12	19
Secretaría General	14	7	12
Total general	16	9	15

4.- CONCLUSIONES FINALES

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

Por otro lado, es de destacar el porcentaje importante sobre el total que suponen las sugerencias (15%) y las felicitaciones (13%).

Con la implantación del nuevo sistema de gestión, se han logrado sistematizar el registro de quejas, sugerencias y felicitaciones. El registro informatizado de todos los documentos y tareas asociadas a la tramitación de la queja permite asimismo racionalizar la gestión de las mismas.

A mayor registro, mayor posibilidades de mejora. Por lo tanto, es importante mantener la línea emprendida de optimización de los diferentes canales de entrada de quejas e iniciativas para poder beneficiarnos de la realimentación de los usuarios.



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.