



## **Informe de Seguimiento:**

# **GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**Año 2010**



## **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.

El presente Informe de seguimiento de la gestión de quejas y sugerencias recibidas y atendidas en 2010 en la OEPM, se ha elaborado 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.

## **2.- ASPECTOS DESTACABLES**

Durante el año 2010, la gestión de quejas y sugerencias en la OEPM se ha venido desarrollando según la sistemática establecida ya en el año 2008. El sistema está, por lo tanto, adecuadamente implantado y tan sólo ha requerido, desde la Unidad de Atención del Usuario, las habituales tareas de seguimiento y la realización de acciones formativas puntuales como refuerzo para algún departamento.

El sistema de Gestión de Quejas y sugerencias de la OEPM está integrado dentro de su Sistema de Calidad y Vigilancia Tecnológica certificado por AENOR de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 y UNE 1660006:2006 EX.

La sistemática empleada para el registro de quejas, documentada en el procedimiento de calidad correspondiente, 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.

Como se ha indicado, la gestión de quejas es la misma para todas las quejas de la OEPM. No obstante, los departamentos incluidos dentro del Sistema de calidad disponen de dinámicas de mejora para explotar la información procedente del registro



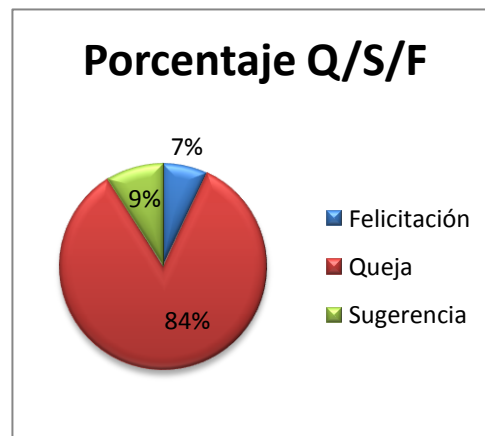
de quejas. Por este motivo, es destacable que, durante el año 2010, se ha ampliado el alcance del Certificado de Calidad a Signos Distintivos Nacionales y Diseños Industriales. De este modo, con la citada ampliación, el sistema de gestión de calidad de la OEPM certificado por AENOR de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 comprende actualmente el Proceso PCT, los servicios de Información Tecnológica, los Signos Distintivos nacionales y los Diseños industriales. La ampliación del sistema ira extendiéndose los próximos años al resto de procesos de la OEPM

Accesible desde la página web de la OEPM, existe un portal 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. Al mismo, también se accede desde la sede electrónica de la OEPM puesta a disposición de los usuarios.

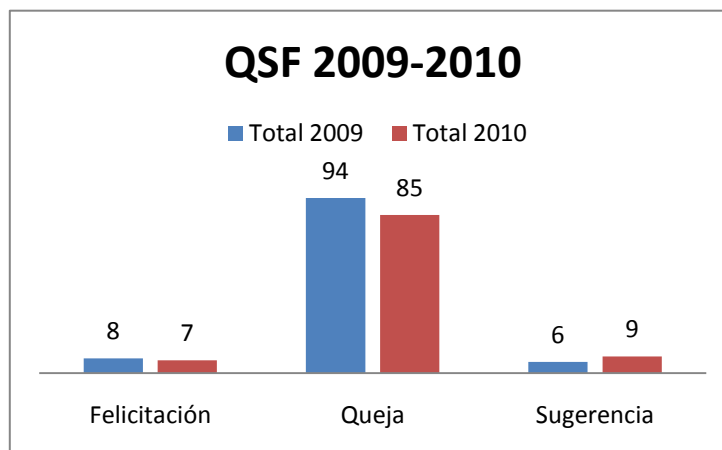
### 3.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el 2010 se han presentado un total de 85 quejas, 7 Felicitaciones y 9 sugerencias, sumando un total de 101 comunicaciones.

Tipo	Total	%Total
Felicitación	7	6,93%
Queja	85	84,16%
Sugerencia	9	8,91%
<b>Total general</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



Respecto a la evolución de las Q/S/F respecto al año anterior, se han representado en el siguiente gráfico:





En él puede observarse que el número de registros en total se ha estabilizado en números muy similares en los dos años. Se aprecia incluso una disminución en el número de quejas en 2010. También la distribución entre quejas, sugerencias y felicitaciones se mantiene de forma similar.

➤ En el presente informe los datos registrados se han clasificado atendiendo a las siguientes características:

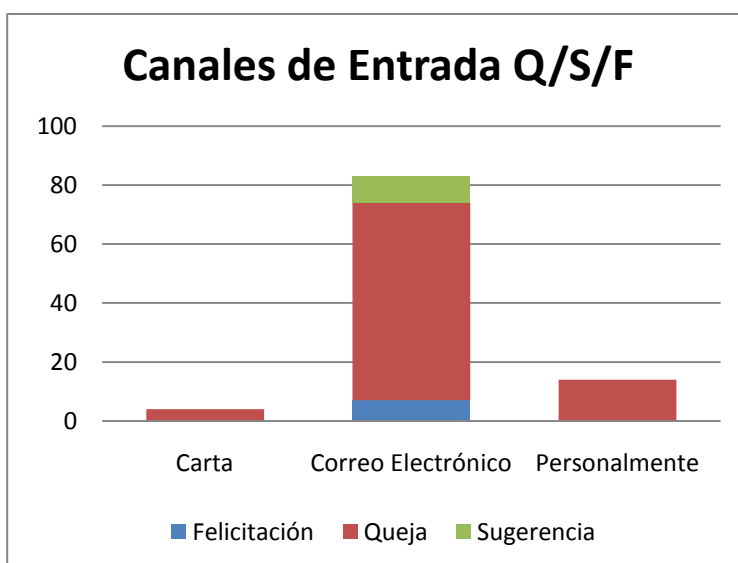
- Medios de comunicación
- Unidades afectadas
- Distribución temporal
- Causa de las reclamaciones
- Cumplimiento de los plazos

• **Medios de comunicación (Canales de Entrada)**

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

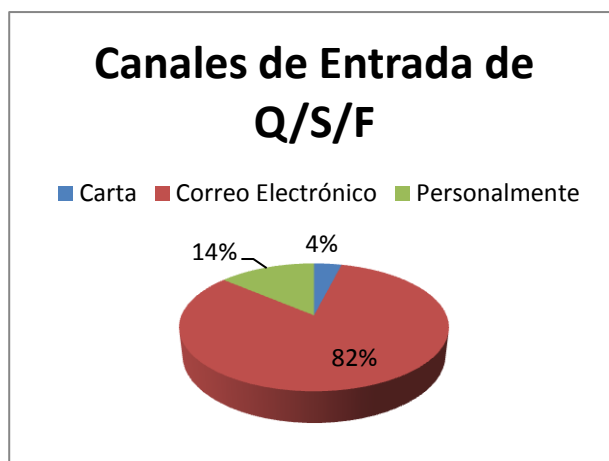
1. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 14
2. Correo electrónico dirigido al buzón del ciudadano o redirigido desde el formulario del portal de calidad de la OEPM, 83
3. Por carta, 4

Canal de entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	% Total
Carta	0	4	0	<b>4</b>	3,96%
Correo Electrónico	7	67	9	<b>83</b>	82,18%
Personalmente	0	14	0	<b>14</b>	13,86%
<b>Total general</b>	7	85	9	<b>101</b>	100%





De los datos de la tabla anterior, se desprende que el usuario sigue prefiriendo como canal para la emisión de quejas y sugerencias el correo electrónico ([ciudadano@oepm.es](mailto:ciudadano@oepm.es) / formulario del portal de calidad) frente a los canales tradicionales (libro de quejas, carta postal...). Este dato porcentual, que era ya abrumador el año pasado, ha seguido aumentando durante el 2010 hasta el 82% y está en línea con el ascenso de las registros solicitados telemáticamente por los usuarios en la OEPM.



- **Unidades afectadas:**

Departamento	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	1	10	0	11
Departamento de Signos Distintivos	2	30	1	33
División Tecnologías de la Información	1	19	3	23
Secretaría General	3	26	5	34
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>85</b>	<b>9</b>	<b>101</b>

De modo similar a años anteriores, los departamentos más afectados, en lo que a registro de Q/S/F se refiere, han sido los de Signos Distintivos y Secretaría General. Este hecho está justificado por el volumen de solicitudes en el departamento de Signos y por la naturaleza de interacción con el ciudadano que se da en los servicios de información de Secretaría general.

En lo que se refiere al Departamento de Signos distintivos, durante el año 2010 ha tramitado alrededor de 85.000 solicitudes sólo entre marcas nacionales, nombres comerciales y renovaciones. Es por tanto la modalidad la que se produce un mayor número de solicitudes, con las implicaciones citadas anteriormente.

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. En concreto, también incluye las quejas relacionadas con el servicio de atención telefónica en el 902, que al tratarse de la 1º línea de contacto con el usuario se encuentra más expuesto al registro de quejas. Por otro lado, es un servicio que además se ha visto afectado por los recortes presupuestarios.

En relación con el Departamento de Patentes e Información tecnológica sólo se han registrado 10 quejas en el 2010. También el año pasado fue el departamento con un menor registro de quejas.

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. Para el resto, se ha insistido para unificar criterios con los responsables correspondientes de la DTI. De las incidencias registradas existen 7 que han sido cerradas por petición del departamento al haber sido resueltas directamente por sus propios medios.

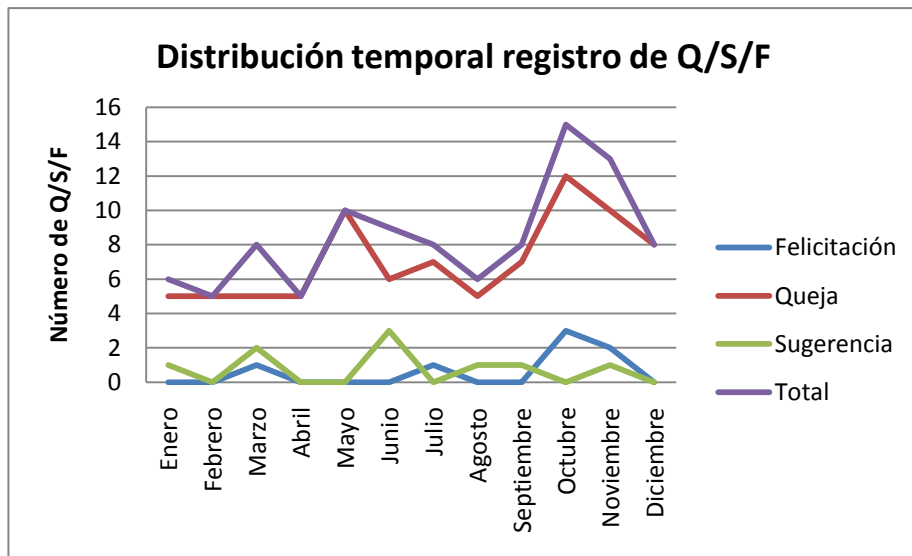
Desde la Unidad de Atención al Usuario, se seguirá trabajando en el registro de quejas, independientemente del departamento o unidad a que vayan dirigidas, y en garantizar la homogeneidad de las respuestas.



- **Distribución temporal:**

Los datos de la distribución temporal de quejas, sugerencias y felicitaciones son los siguientes:

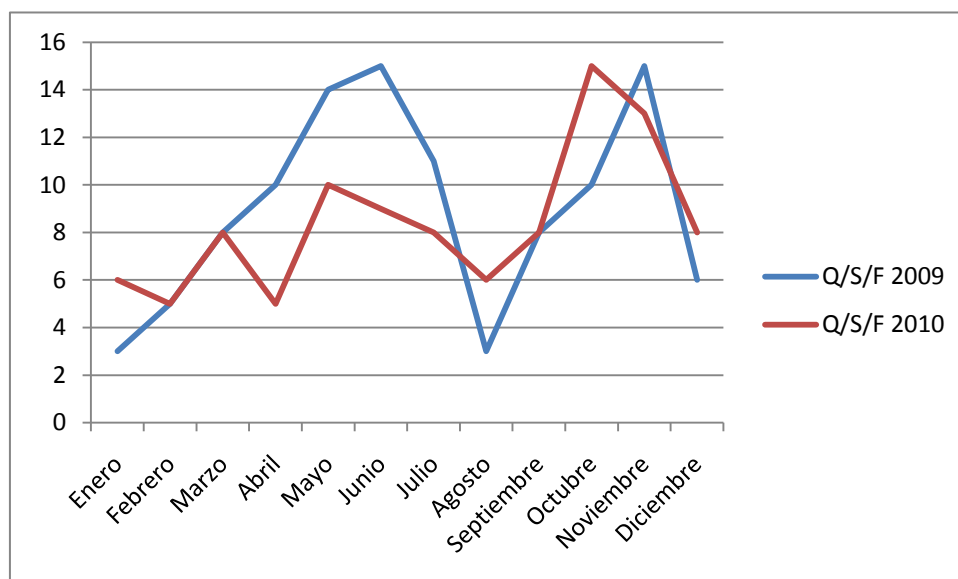
Mes	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Enero	0	5	1	6
Febrero	0	5	0	5
Marzo	1	5	2	8
Abril	0	5	0	5
Mayo	0	10	0	10
Junio	0	6	3	9
Julio	1	7	0	8
Agosto	0	5	1	6
Septiembre	0	7	1	8
Octubre	3	12	0	15
Noviembre	2	10	1	13
Diciembre	0	8	0	8
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>85</b>	<b>9</b>	<b>101</b>





La siguiente tabla muestra la comparativa entre los dos últimos años 2009 y 2010:

Mes	Q/S/F 2009	Q/S/F 2010	Sólo Quejas 2009	Sólo Quejas 2010
Enero	3	6	3	5
Febrero	5	5	4	5
Marzo	8	8	6	5
Abril	10	5	10	5
Mayo	14	10	10	10
Junio	15	9	13	6
Julio	11	8	10	7
Agosto	3	6	3	5
Septiembre	8	8	7	7
Octubre	10	15	9	12
Noviembre	15	13	15	10
Diciembre	6	8	4	8
<b>Total general</b>	<b>108</b>	<b>101</b>	<b>94</b>	<b>85</b>



Analizando en conjunto los datos de 2009 y 2010, parece que se repite a grandes rasgos el patrón de un primer cuatrimestre con pocos registros, un aumento en el segundo cuatrimestre, un descenso en el verano y un nuevo aumento, más importante, en el último cuatrimestre del año.

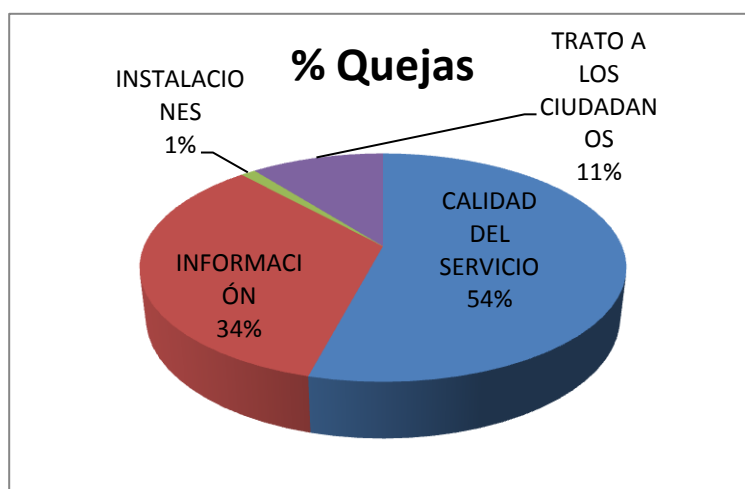


- **Causa de las reclamaciones:**

Las causas de las reclamaciones 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
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>46</b>	<b>54,12%</b>	5	51
<b>INFORMACIÓN</b>	<b>29</b>	<b>34,12%</b>	4	33
<b>INSTALACIONES</b>	<b>1</b>	<b>1,18%</b>	0	1
<b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b>	<b>9</b>	<b>10,58%</b>	0	9
Total general	85	100%	9	94



La mayor parte de las quejas, hasta un 54,12%, se refieren a los diferentes aspectos de la calidad del servicio. La OEPM es un organismo que concede una serie de derechos exclusivos, y por lo tanto, hay que considerar que hay un componente subjetivo de insatisfacción cuando la OEPM se ve obligada a actuar o resolver trámites en contra de los deseos del ciudadano.

Un 34,12% 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

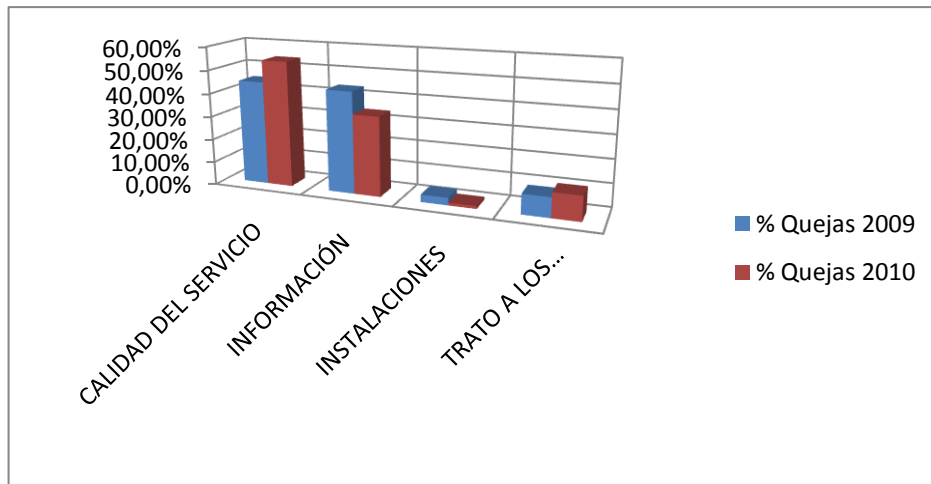


escasas las quejas en relación a este asunto, un 10,58% sobre el total. Tan sólo ha habido una queja referida a instalaciones.

Si atendemos a la situación en comparación con el año pasado, obtenemos los siguientes datos:

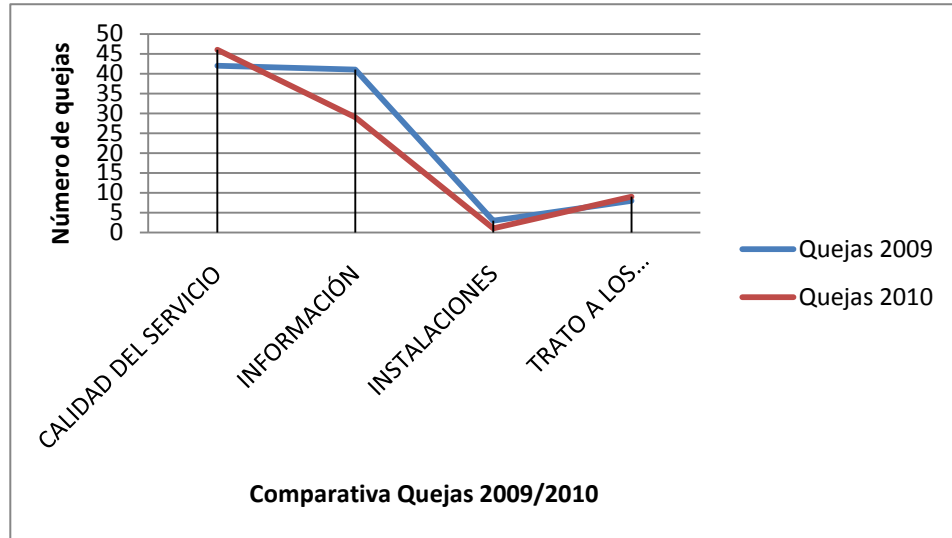
Causas Quejas y Sugerencias	Quejas 2009	Quejas 2010	% Quejas 2009	% Quejas 2010
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	42	<b>46</b>	44.68%	<b>54,12%</b>
<b>INFORMACIÓN</b>	41	<b>29</b>	43.62%	<b>34,12%</b>
<b>INSTALACIONES</b>	3	<b>1</b>	3.19%	<b>1,18%</b>
<b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b>	8	<b>9</b>	8.51%	<b>10,58%</b>
<b>Total general</b>	94	<b>85</b>	100%	<b>100%</b>

En cuanto a la distribución porcentual de cada tipo de queja según codificación del MAP:





Analizando el número absoluto de quejas según codificación del MAP:



Es destacable la disminución de quejas en el 2010 respecto al 2009 cuya causa es la Información que se da al público. El resto de las tipologías, calidad del servicio, instalación, y trato a los ciudadanos, se mantienen en unos valores similares.



Desglosando la tipología de las quejas 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
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	32 Tiempos de espera excesivos	2	0	2
	36 Horarios	1	0	1
	38 Otras incidencias en la gestión	43	5	48
Total CALIDAD DEL SERVICIO		<b>46</b>	<b>5</b>	<b>51</b>
<b>INFORMACIÓN</b>	112 Accesibilidad de las instalaciones: Telefónica	5	2	7
	113 Accesibilidad de las instalaciones: Telemática	14	2	16
	121 Calidad de la Información: Información deficiente o incompleta	7	0	7
	122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario	3	0	3
Total INFORMACIÓN		<b>29</b>	<b>4</b>	<b>33</b>
<b>INSTALACIONES</b>	44 Recursos tecnológicos	1	0	1
Total INSTALACIONES		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b>	21 Falta de amabilidad, cortesía o educación	4	0	4
	22 Falta de interés en ayudar al ciudadano	4	0	4
	25 Conocimiento y ayuda de los funcionarios	1	0	1
Total TRATO A LOS CIUDADANOS		<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Total general</b>		<b>85</b>	<b>9</b>	<b>94</b>

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 de herramientas telemáticas puestas a disposición del usuario desde la página Web de la OEPM. Dada la tendencia al uso cada vez más generalizado de las solicitudes electrónicas o telemáticas es de esperar que sea un apartado que recoja una parte importante de las incidencias en el futuro.

En el apartado de trato a los ciudadanos, se refieren en general al desacuerdo del interesado por el trato dispensado por los funcionarios. No obstante, tal y como se ha comentado anteriormente, se considera el servicio satisfactorio en este aspecto.

Es de destacar que la distribución de las quejas según esta tipología de causas se mantiene respecto al año anterior. En el 2009 también los apartados de código 38 y 113 eran, por este orden, los más numerosos.



- **Cumplimiento de los plazos:**

Teniendo en cuenta el promedio de los datos recabados, se ha cumplido con el plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005, de 29 de julio, anteriormente citado. El año 2009 ya se experimentó una notable reducción en el plazo de respuesta y en este año 2010 se ha consolidado el plazo de tiempo, produciéndose incluso una ligera reducción con respecto a los datos del año 2009.

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 7,21 días. (En el 2008: 15 días; en el 2009: 7,82 días)

Tan sólo ha habido un caso fuera de plazo, que ha afectado negativamente al promedio, puesto que para el resto de respuestas emitidas en plazo, el promedio se reduce a 6,97 días. Se seguirá incidiendo en el cumplimiento del plazo establecido, a través de la implicación de los departamentos afectados.

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

<b>Departamento</b>	<b>Días promedio respuesta Queja</b>	<b>Días promedio respuesta Sugerencia</b>	<b>Días de Tramitación promedio general</b>
<b>Departamento de Patentes e Información Tecnológica</b>	8,60		<b>8,60</b>
<b>Departamento de Signos Distintivos</b>	6.43	9	<b>6,52</b>
<b>División Tecnológicas de la Información</b>	11,25 (*)	12,66	<b>11,53</b>
<b>Secretaría General</b>	4,50	9.80	<b>5,35</b>
<b>Total general</b>	<b>6,81</b>	<b>10,67</b>	<b>7.21</b>

(\*) 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.

Los plazos de respuesta de los distintos departamentos son meritorios. Como aspecto de mejora, el plazo de respuesta de la División de Tecnologías de la Información, puede reducirse casi en un 50% hasta alcanzar al del resto de los departamentos.



#### **4.- CONCLUSIONES FINALES**

En el 2010, el número de quejas registradas en la OEPM se ha consolidado en torno a unos valores similares a los del año anterior. Teniendo en cuenta el número de actuaciones y procedimientos que se tramitan en la OEPM, el número de quejas recibidas puede considerarse como relativamente bajo.

El sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones se encuentra completamente implantado y con un grado de madurez considerable. Todos los registros y tareas asociadas a la tramitación de la queja se registran y gestionan informáticamente.

Como resultado de lo anterior, se ha conseguido que el plazo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas en la OEPM sea sensiblemente inferior a la mitad del plazo máximo establecido como compromiso por el RD 951/2005.

Las quejas registradas son una importante oportunidad de mejora, especialmente para los departamentos incluidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. En el 2010, se amplió el alcance del Sistema de Gestión de Calidad a Signos distintivos y Diseños Industriales y se continuara en esa misma línea en años sucesivos.

Como punto de mejora, se continuará trabajando con los departamentos para reducir aún más el plazo de respuesta y para consolidar el objetivo de respetar el plazo máximo en todos los casos.