



# **Informe de Seguimiento:**

# **GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**Año 2011**

## 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 2011 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

**No hay cambios** significativos en lo referente al Sistema de Gestión de Quejas respecto al año anterior. Por este motivo, el contenido de este apartado y de otros del informe es análogo al de años anteriores.

Durante el año 2011, la gestión de quejas y sugerencias en la OEPM ha continuado desarrollándose 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.

A continuación, se describe el Sistema de Gestión de Quejas implantado en la OEPM. La variación respecto al año anterior a lo largo del informe se refiere a los datos concretos de cada apartado que ha arrojado el 2011.

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 1660006:2011.

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. 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 sus renovaciones (añadidas al alcance en 2011) y los Diseños Industriales. La ampliación del sistema continuará extendiéndose los próximos años al resto de procesos de la OEPM. De hecho, durante el pasado año 2011 se ha realizado formación para la próxima incorporación al sistema de calidad certificado de los procesos de patente nacional, modelo de utilidad y recursos. En este sentido, dentro de la formación correspondiente se han incluido contenidos de refuerzo relacionados con la gestión de quejas.

Accesible desde la página web de la OEPM existe un portal de calidad, cuyo formato se ha renovado recientemente, que contiene toda la información relacionada con la Calidad en la OEPM. Está 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 puesta a disposición de los usuarios.



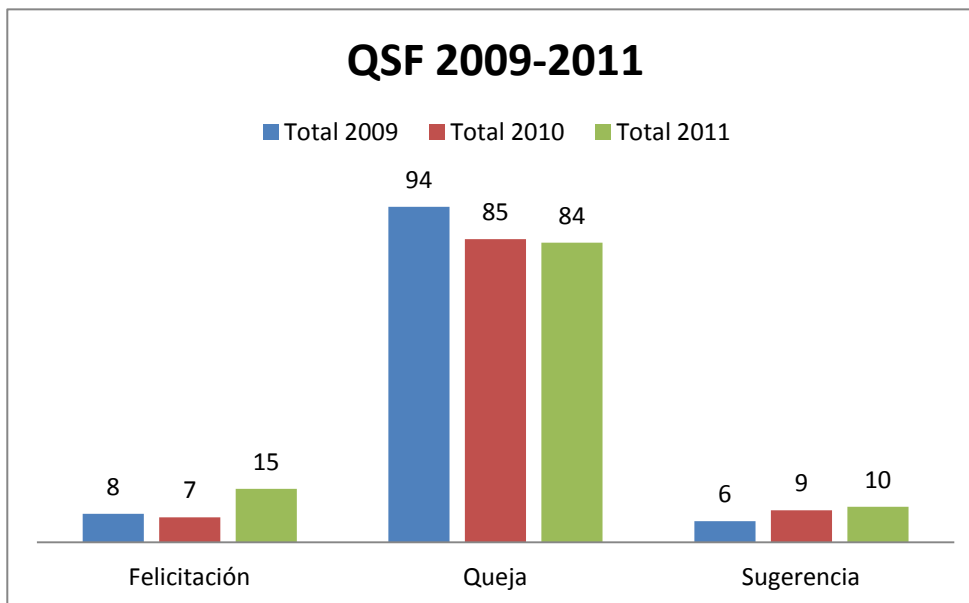
### 3.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el 2011 se han presentado un total de 84 quejas, 15 felicitaciones y 10 sugerencias, sumando un total de 109 comunicaciones.

Tipo	Total	%Total
Felicitación	15	13,76%
Queja	84	77,07%
Sugerencia	10	9,17%
<b>Total general</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



La evolución de las Q/S/F respecto a los años anteriores, se ha representado en el siguiente gráfico:



En él puede observarse que el número de registros de quejas se ha estabilizado en números prácticamente idénticos en los dos últimos años. También hay números muy similares en el número de sugerencias, mientras que se ha producido un incremento en el número de felicitaciones registradas.



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

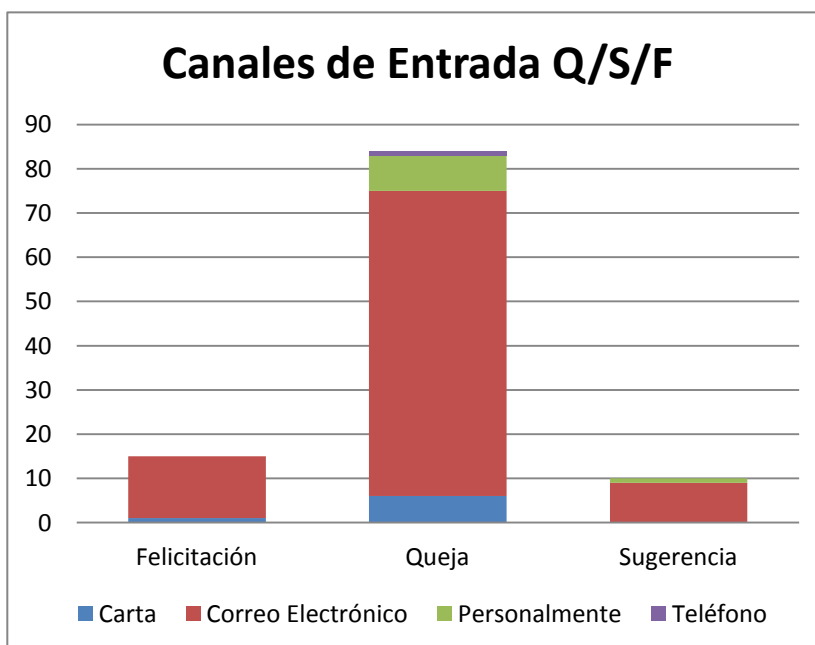
- Medios de comunicación
- Unidades afectadas
- Distribución temporal
- Causa de las reclamaciones
- Cumplimiento de los plazos

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

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

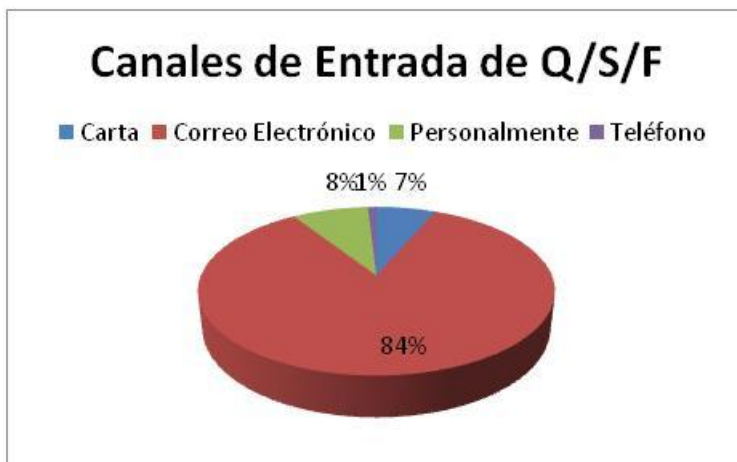
1. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 9
2. Correo electrónico dirigido al buzón del ciudadano o redirigido desde el formulario del portal de calidad de la OEPM, 92
3. Por carta, 7
4. Por teléfono, 1

Canal de entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	% Total
Carta	1	6	0	7	6,42%
Correo Electrónico	14	69	9	92	84,40%
Personalmente	0	8	1	9	8,26%
Teléfono	0	1	0	1	0,92%
<b>Total general</b>	15	84	10	<b>109</b>	<b>100%</b>





De los datos de la tabla anterior, se depende, al igual que en años anteriores, que el usuario utiliza mayoritariamente 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...). El porcentaje de QSF presentadas telemáticamente ha seguido aumentando durante el 2011 hasta el 84,40% y es consecuencia de la penetración cada vez mayor de las tecnologías de la información en la sociedad. Del mismo modo, las solicitudes de registros solicitados electrónicamente ante la OEPM aumentan frente a aquellas que se realizan en papel.



- **Unidades afectadas:**

Departamento	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	3	17	1	21
Departamento de Signos Distintivos	1	27	0	28
División Tecnologías de la Información	7	21	6	34
Secretaría General	4	19	3	26
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>84</b>	<b>10</b>	<b>109</b>

De forma 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 División de Tecnologías de la Información. Este hecho está justificado por el volumen de solicitudes que se tramitan en el departamento de Signos y, en lo referente a la DTI, por el volumen de gestiones telemáticas.

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 concreto, también incluye las quejas relacionadas con el servicio de atención telefónica en el 902 que, al tratarse de la primera 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 recortes presupuestarios.

En relación con el Departamento de Patentes e Información Tecnológica sólo se han registrado 17 quejas en el 2011. También el año pasado fue el departamento con un menor registro de quejas.



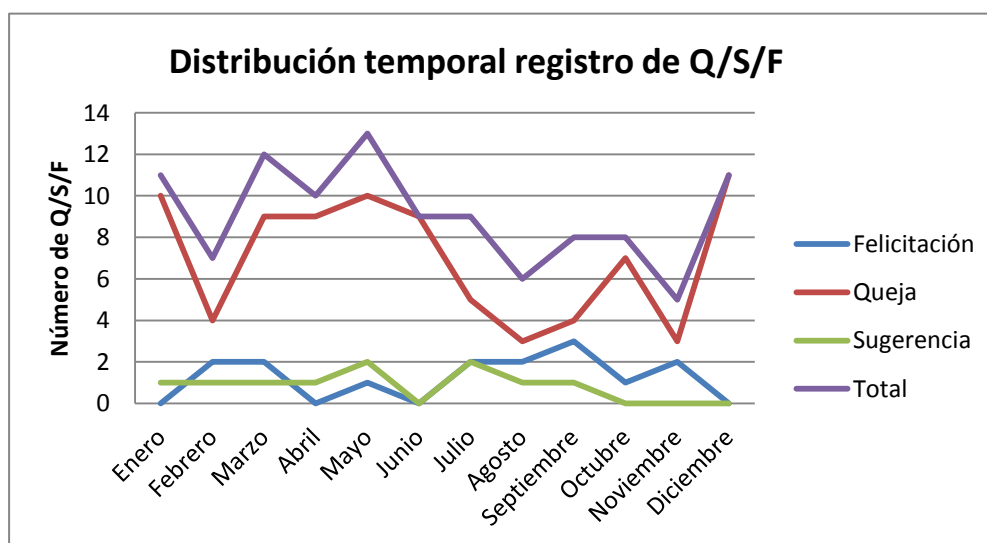
En resumen, el patrón de distribución de quejas en los diferentes departamentos parece responder a variables que se mantienen a lo largo de los años y que están relacionadas con el volumen de tramitación y la proximidad con los usuarios.

Por último, indicar que 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 comunicaciones que no suponen una queja por parte del usuario sino una incidencia de servicio, petición de información, soporte, etc. El resto, deben ser comunicadas a la UAU por la DTI para su registro de acuerdo al procedimiento de gestión de quejas.

• **Distribución temporal:**

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

Mes	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Enero	0	10	1	11
Febrero	2	4	1	7
Marzo	2	9	1	12
Abril	0	9	1	10
Mayo	1	10	2	13
Junio	0	9	0	9
Julio	2	5	2	9
Agosto	2	3	1	6
Septiembre	3	4	1	8
Octubre	1	7	0	8
Noviembre	2	3	0	5
Diciembre	0	11	0	11
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>84</b>	<b>10</b>	<b>109</b>

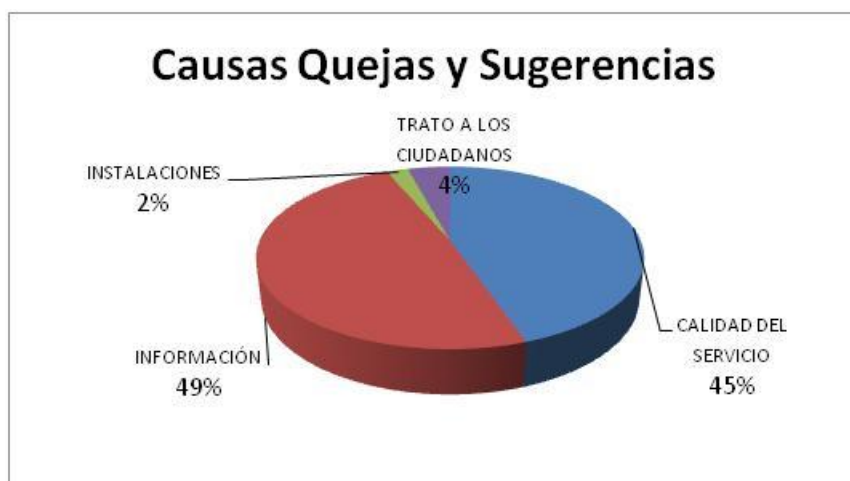


- **Causa de las reclamaciones:**

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 extinto 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>38</b>	<b>44,68%</b>	4	42
<b>INFORMACIÓN</b>	<b>41</b>	<b>48,94%</b>	5	46
<b>INSTALACIONES</b>	<b>1</b>	<b>2,13%</b>	1	2
<b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b>	<b>4</b>	<b>4,25%</b>	0	4
Total general	84	100%	10	94



La mayor parte de las quejas, hasta un 48,94% y 44,68%, se refieren a los diferentes aspectos de la Información y 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. Por otro lado, la interacción con los ciudadanos se realiza mayoritariamente a través de la información y del manejo de herramientas telemáticas puestas a disposición de los ciudadanos.

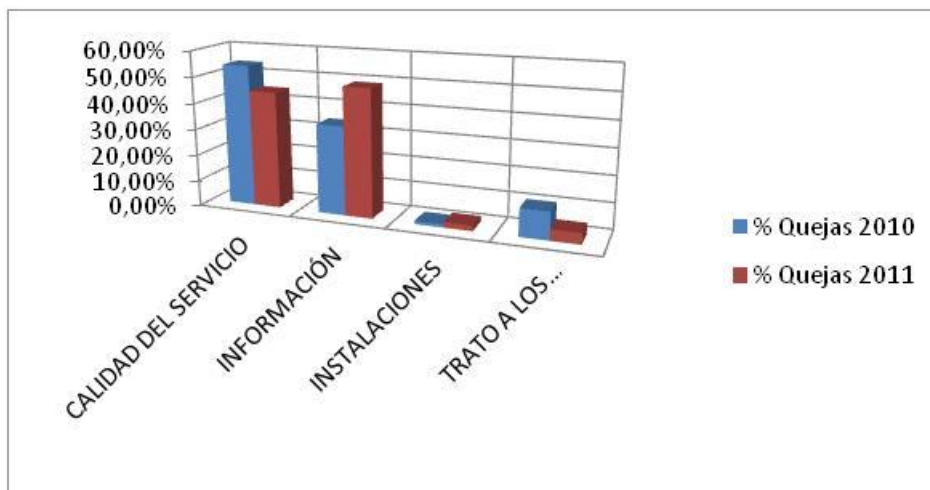
Respecto al apartado de trato a los ciudadanos y considerando que la interacción con el público es continua y permanente, es de destacar que son muy escasas las quejas en relación a este asunto, un 4,25% sobre el total. Tan sólo ha habido una queja referida a instalaciones.

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

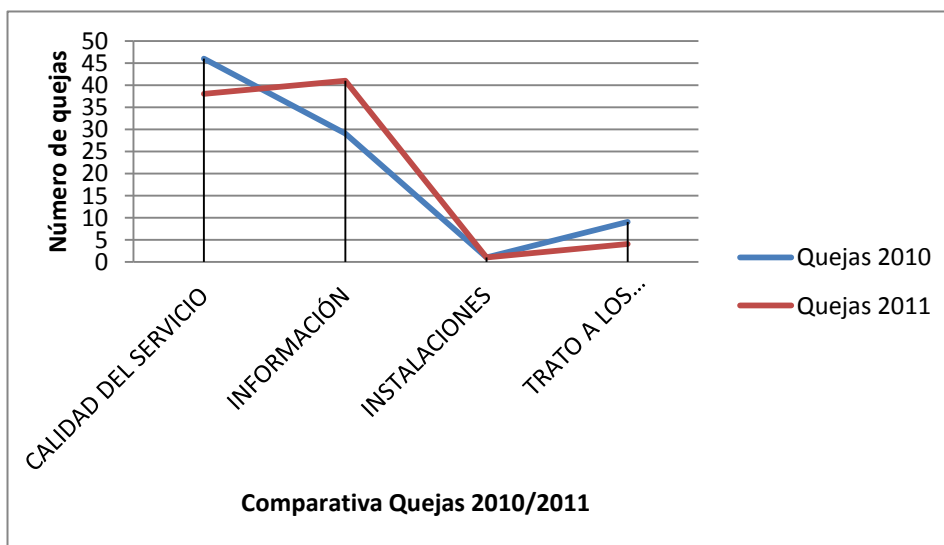


Causas Quejas y Sugerencias	Quejas 2010	Quejas 2011	% Quejas 2010	% Quejas 2011
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	46	38	54,12%	44,68%
<b>INFORMACIÓN</b>	29	41	34,12%	48,94%
<b>INSTALACIONES</b>	1	1	1,18%	2,13%
<b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b>	9	4	10,58%	4,25%
<b>Total general</b>	85	84	100%	100%

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



Analizando el número absoluto de quejas según codificación del extinto MAP:



A pesar de la estabilización del número de quejas en el 2011 respecto al 2010, se observa un aumento en las quejas clasificadas como información, donde está incluida la accesibilidad telemática.

Desglosando la tipología de las quejas según el nivel de detalle de la codificación de causas establecida en la Guía del extinto MAP, obtenemos la siguiente tabla:

Causas	Codificación de las causas de las quejas y sugerencias (Anexo 2 Guía del extinto MAP)	Nº Quejas	Nº Suger.	Total
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	31 Falta de simplicidad del procedimiento administrativo	3	0	3
	32 Tiempos de espera excesivos	3	0	3
	37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	3	0	3
	38 Otras incidencias en la gestión	29	4	33
Total CALIDAD DEL SERVICIO		<b>38</b>	<b>4</b>	<b>42</b>
<b>INFORMACIÓN</b>	111 Accesibilidad de las instalaciones: Presencial	1	0	1
	112 Accesibilidad de las instalaciones: Telefónica	5	0	5
	113 Accesibilidad de las instalaciones: Telemática	18	5	23
	121 Calidad de la Información: Información deficiente o incompleta	16	0	16
	122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario	1	0	1
Total INFORMACIÓN		<b>41</b>	<b>5</b>	<b>46</b>
<b>INSTALACIONES</b>	44 Recursos tecnológicos	1	1	2
Total INSTALACIONES		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b>	25 Conocimiento y ayuda de los funcionarios	3	0	3
	26 Nivel de comprensión de los problemas planteados	1	0	1
Total TRATO A LOS CIUDADANOS		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Total general</b>		<b>84</b>	<b>10</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. La razón de que haya más incidencias de este tipo es el uso cada vez más generalizado por parte de los usuarios de las solicitudes electrónicas o telemáticas.

En el apartado de trato a los ciudadanos, las quejas se refieren en general al desacuerdo del interesado por el trato dispensado por los funcionarios. Dado el escaso volumen de quejas en este aspecto, se considera el servicio satisfactorio.

Es de destacar que la distribución de las quejas según esta tipología de causas se mantienen históricamente. En el 2009, 2010 y 2011 los apartados de código 38 y 113 han sido, 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. En los años 2009 y 2010 se experimentó una notable reducción en el plazo de respuesta y en este año 2011 se ha consolidado dicho plazo de respuesta.

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 7,24 días. (En 2008: 15 días; en 2009: 7,82 días; en 2010: 7,21 días)

Ha habido seis casos fuera de plazo, que han afectado negativamente al promedio, puesto que para el resto de respuestas emitidas en plazo, el promedio se reduce a 5,56 días. Se seguirá incidiendo en el cumplimiento del plazo establecido, a través de la implicación de los departamentos afectados.

Los casos emitidos fuera de plazo corresponden uno al Departamento de Signos Distintivos y los cinco restantes al Departamento de Tecnologías de la Información

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	8,64	10	<b>8,72</b>
Departamento de Signos Distintivos	7,22		<b>7,22</b>
División Tecnologías de la Información	7,14	9,66	<b>7,70</b>
Secretaría General	4,84	8,66	<b>5,36</b>
<b>Total general</b>	<b>6,95</b>	<b>9,40</b>	<b>7.24</b>

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

En el 2011, el número de quejas registradas en la OEPM se ha estabilizado en números prácticamente idénticos respecto 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, procediendo con una sistemática consistente desde el 2008.

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, de modo repetitivo en los dos últimos años, 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 2011, se amplió nuevamente el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y se continuará en esa misma línea en años sucesivos.

Como punto de mejora, se continuará trabajando con los departamentos para mantener, mejorando si cabe, los plazos de respuesta actuales, y para consolidar el objetivo de respetar el plazo máximo en todos los casos.