



Informe de Seguimiento:

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Año 2015

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 2015 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 2015 se ha procedido al cambio de la aplicación informática que se utiliza en la OEPM para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. Dicho cambio no ha afectado el proceso de gestión de las mismas, puesto que se ha mantenido la misma sistemática establecida ya en el año 2008.

La transición a la nueva herramienta, Inteus, se efectuó de forma muy satisfactoria y permitió la continuación del tratamiento de quejas, sugerencias y felicitaciones con total normalidad.

Como se ha indicado, la gestión de quejas es un sistema adecuadamente implantado desde hace varios años. A continuación, se describe el Sistema de Gestión de Quejas de la OEPM, en el que la única novedad, respecto al año anterior, ha sido la herramienta utilizada:

El Sistema de Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la OEPM está integrado dentro de su Sistema de Calidad y Vigilancia Tecnológica certificado por SGS 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, Inteus, para el registro y tratamiento de las quejas y sugerencias. Se trata de la aplicación informática de gestión de calidad que se utiliza en la OEPM para la gestión de algunos de los procesos asociados al Sistema integrado de Calidad y Vigilancia Tecnológica.

A través de la citada 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 designará 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 SGS de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 comprende los procesos de Patente nacional, Modelo de utilidad, Licencias, transferencias y restablecimiento de derechos, Proceso PCT, Validación de patente europea, Servicios de Información Tecnológica, Signos Distintivos nacionales y sus renovaciones, Diseños industriales y Recursos dealzada de todas las modalidades. La ampliación del sistema continuará extendiéndose los próximos años al resto de procesos de la OEPM.

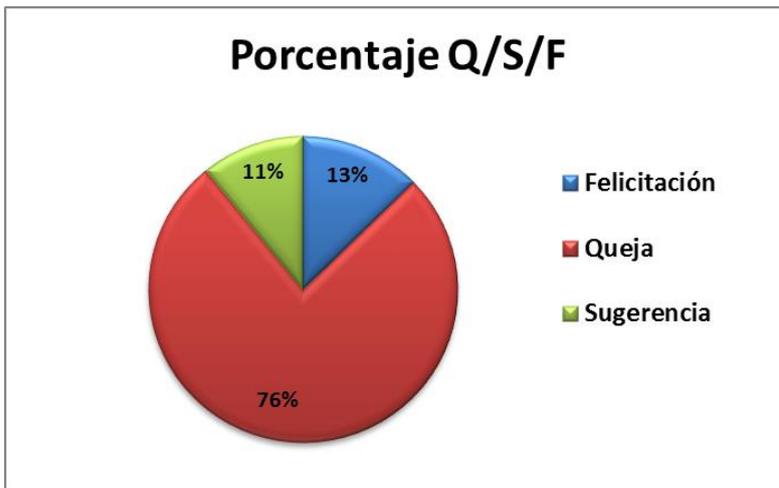
Durante el año 2015 se ha continuado con los compromisos aprobados el año pasado de quejas y plasmados en la **carta de servicios de Información y Atención al Ciudadano**. Dichos compromisos, mejoran el plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y consisten en un plazo de respuesta de 15 días hábiles para el 80% de las quejas y un máximo de 19 días para el resto.

Como último aspecto destacado, la OEPM cuenta, desde hace varios años, con un Portal de Calidad independiente con su propio nombre de dominio, accesible también desde la página web de la OEPM, que contiene toda la información relacionada con la calidad en la Oficina, y donde se informa de los distintos canales para la entrada de quejas y sugerencias.

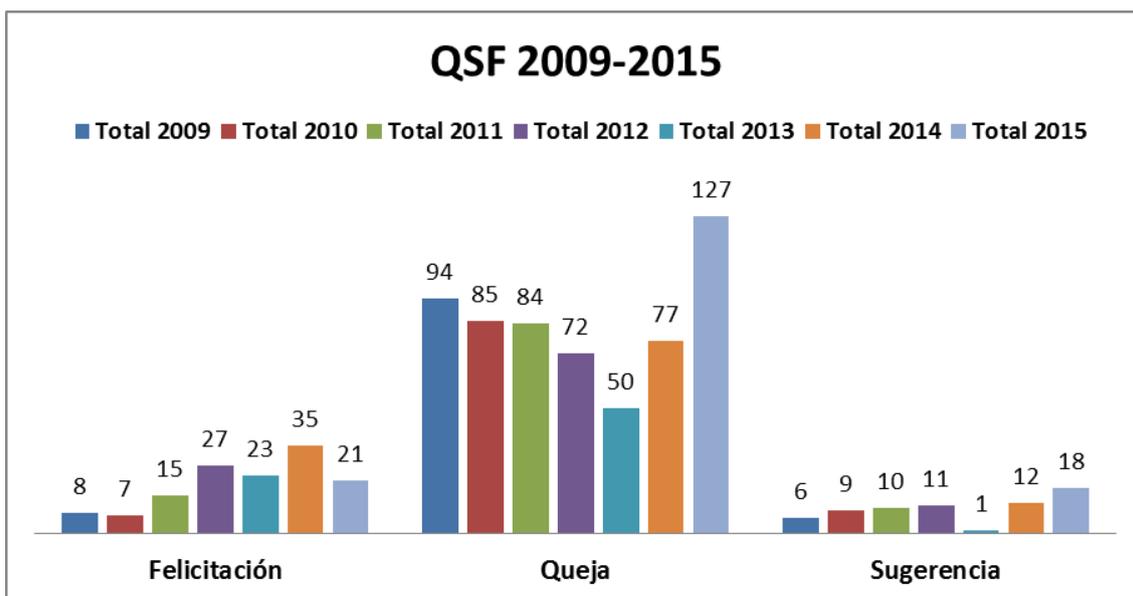
3.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el 2015 se han presentado un total de 127 quejas, 21 felicitaciones y 18 sugerencias, sumando un total de 166 comunicaciones.

Tipo	Total	%Total
Felicitación	21	12,7%
Queja	127	76,5%
Sugerencia	18	10,8%
Total general	166	100%



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



En él puede observarse que el número de comunicaciones de quejas y sugerencias ha aumentado de forma destacada respecto al año pasado.

Una de las razones de la tendencia de aumento en el número de comunicaciones de QSF, que se viene produciendo desde el 2014, proviene de la mayor visibilidad que se quiso conseguir con el punto de menú del buzón de ciudadano. Dicho punto de menú, en primera página, y en la forma de buzón de correo electrónico, es uno de los canales de contacto a disposición de los usuarios, si bien se encuentra también en el punto de Contacto.

Sin embargo, a lo anterior se le ha unido el hecho de que el usuario ha utilizado, quizás por su denominación, dicho buzón para enviar comunicaciones de información, de peticiones o de reporte de otro tipo de incidencias menores o



comentarios que normalmente no derivarían en una queja formal pero que al entrar por dicho buzón y salvo que fuera evidente que no se trataba de una queja se han contabilizado como tal.

Para evitar dicho efecto, se ha especificado a partir de ahora en dicho enlace que el email de buzón del ciudadano se utiliza para la entrada de QSF y se indican aparte los correos de información general para otras gestiones. Dicha información ya existía en el apartado general de Contacto de la web, pero, a pesar de ello, se ha utilizado el buzón de ciudadano de forma generalizada. En relación con los cambios citados anteriormente, se aprovechará para modificar en 2016 la información sobre quejas en la página web de la OEPM.

Por último, ha habido una parte de este incremento de QSF asociado al aumento de trámites electrónicos, y en particular debido tanto a problemas puntuales de conexión como a cierta complejidad inherente a los mismos. Todo ello a pesar de la información existente en la web, y que se hubieran podido solucionar si el usuario utiliza el servicio de Soporte Funcional de la OEPM.

En los siguientes apartados de este informe los datos registrados se han clasificado atendiendo a las siguientes características:

- Medios de comunicación
- Unidades afectadas
- Distribución temporal
- Causa de las quejas y sugerencias
- Cumplimiento de los plazos

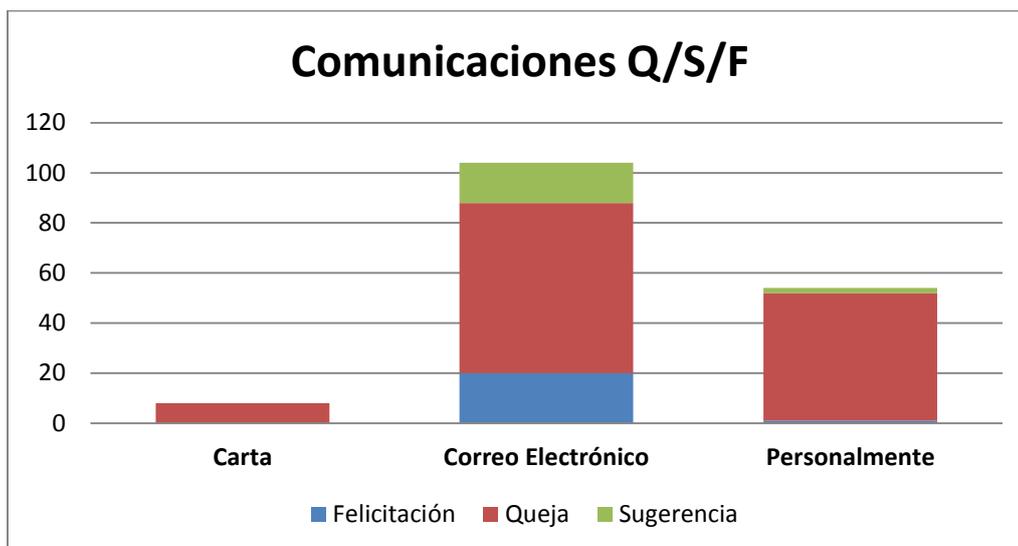


- **Medios de comunicación (Canales de Entrada)**

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

1. Correo electrónico, 104
2. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 54
3. Por carta, 8
4. Por fax, 0
5. Por teléfono, 0

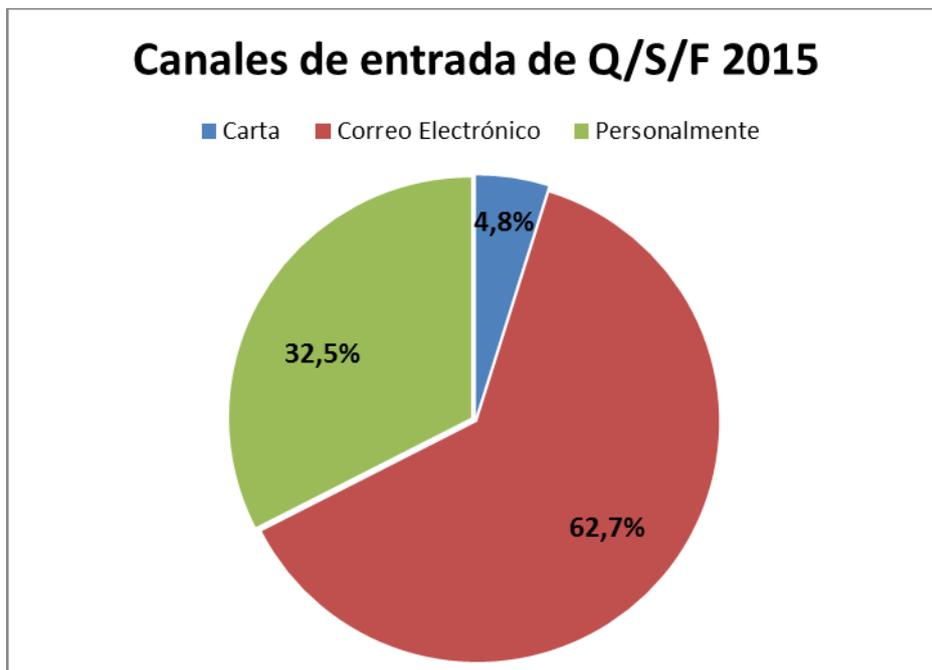
Canal de Entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	Porcentaje
Carta	0	8	0	8	4,8%
Correo Electrónico	20	68	16	104	62,7%
Personalmente	1	51	2	54	32,5%
Total	21	127	18	166	100,0%



Como novedad respecto a la tendencia de los últimos años, han aumentado el porcentaje de las quejas presentadas presencialmente (2014, 12,1%; 2015, 32,5%). En algunos casos ha sido debido a no haber podido hacer algún trámite telemáticamente y haberse desplazado para ello a la OEPM. A pesar de ello, el correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de Q/S/F.

Todos los correos han llegado sin firma electrónica.

No se ha registrado ninguna comunicación de Q/S/F por fax ni por teléfono.



- **Unidades afectadas:**

Departamento (2015)	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Patentes e Información tecnológica	2	9	3	14
Departamento de Signos Distintivos	1	33	3	37
División Tecnologías de la Información	2	51	3	56
Secretaría general	13	34	6	53
Unidad de Apoyo	3	0	2	5
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	0	0	1	1
Total general	21	127	18	166

En cuanto a las unidades que registran mayor número de comunicaciones de queja, cabe destacar que en los últimos tiempos han aumentado las herramientas telemáticas puestos a disposición de los usuarios para su relación con la OEPM, así como el número de trámites realizados de este modo. Por este motivo ha habido un incremento importante respecto al año anterior de quejas relacionadas con la División de Tecnologías de la Información,

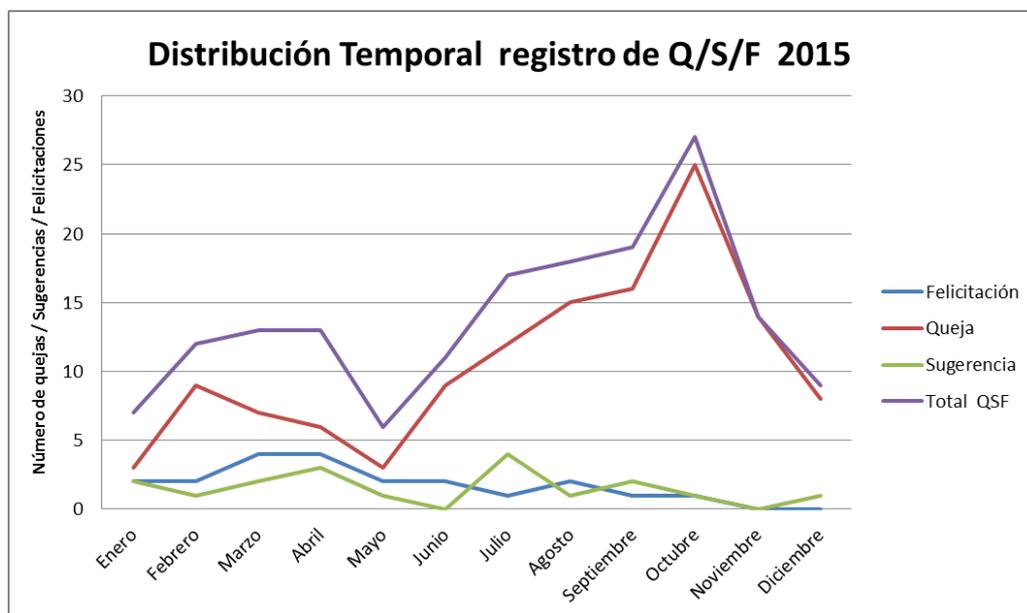
A continuación se encuentran Secretaría General y el Departamento de Signos. El primero incluye el servicio de Información telefónica y el trato directo con el ciudadano, y el segundo incluye la modalidad de registro con mayor volumen de tramitaciones, por lo que las anteriores circunstancias condicionan también el registro de quejas en ambos departamentos.



- **Distribución temporal:**

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

MES	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total QSF
Enero	2	3	2	7
Febrero	2	9	1	12
Marzo	4	7	2	13
Abril	4	6	3	13
Mayo	2	3	1	6
Junio	2	9	0	11
Julio	1	12	4	17
Agosto	2	15	1	18
Septiembre	1	16	2	19
Octubre	1	25	1	27
Noviembre	0	14	0	14
Diciembre	0	8	1	9
Total general	21	127	18	166



De acuerdo con los datos recogidos ha habido un incremento de quejas con pico de entrada en el mes de Octubre, que no responde a la distribución habitual estacional de entrada de quejas. Se ha constatado que en los meses de septiembre y octubre 2015 hubo más cortes de servicio de lo habitual si bien, muchas faltas de conexión con la OEPM fueron por no “activar seguridad mejorada” como se explica en el apartado de causas de las quejas.

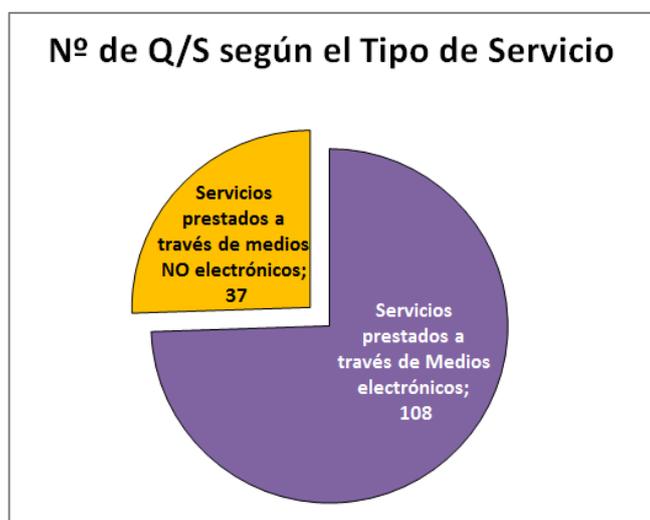
- **Causa de las quejas y sugerencias:**

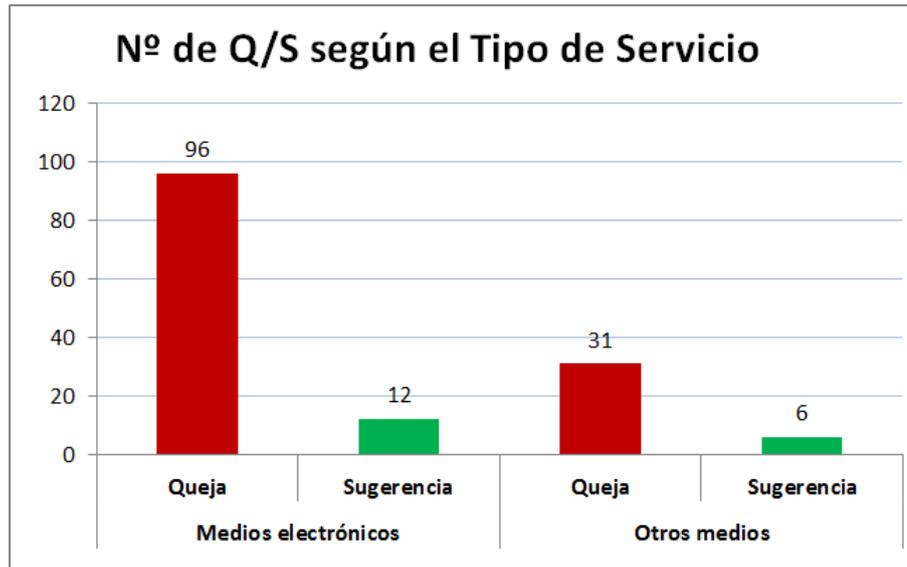
Las causas de las quejas y sugerencias han sido codificadas utilizando la codificación de la edición de 2013 de la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Anexo II.

Atendiendo a la distinción entre servicios prestados por medios electrónicos y servicios prestados por medios No electrónicos, y centrándonos en las quejas y sugerencias, excluyendo las felicitaciones, se obtienen los siguientes datos:

Tipo de Servicios (2015)	Nº Quejas	Nº Sugerencias	Total
Servicios prestados por medios electrónicos	96	12	108
Servicios prestados por medios No electrónicos	31	6	37
Total general	127	18	145

El porcentaje de quejas/sugerencias referidos a Servicios prestados por medios electrónicos ha aumentado respecto al año anterior, y contabiliza actualmente 3 de cada 4 Q/S, lo cual es lógico considerando el mayor uso de los servicios telemáticos.





La siguiente tabla muestra la distribución de quejas y sugerencias en cuanto al contenido/causa de las mismas:

CAUSAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Queja	Sugerencia	Total
Servicios prestados por Medios electrónicos	96	12	108
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	16	3	19
7 INFORMACIÓN	11	5	16
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2
9 SERVICIO PRESTADO	65	4	69
10 OTRAS CAUSAS	2	0	2
Servicios prestados por medios No electrónicos	31	6	37
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES		1	1
2 INFORMACIÓN	3	1	4
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	3	0	3
4 SERVICIO PRESTADO	22	4	26
5 OTRAS CAUSAS	3	0	3
Total general	127	18	145



Centrando el análisis exclusivamente en las quejas obtenemos los siguientes resultados, de acuerdo al nivel de detalle más específico de la codificación del MAP:

Clasificación MAP- CAUSA DE QUEJAS	Nº de Quejas
Servicios prestados por Medios electrónicos	96
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	16
6.6 Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios	16
7 INFORMACIÓN	11
7.2 Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	2
7.3 Información deficiente o incompleta	4
7.4 Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas	1
7.6 Otros Información	4
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
8.2 Asistencia personalizada inadecuada	1
8.3 Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario	1
9 SERVICIO PRESTADO	65
9.1 Errores en la prestación del servicio	45
9.2 Falta de simplicidad en el procedimiento	3
9.3 Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones	1
9.5 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	1
9.6 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	13
9.7 Otros servicio	2
10 OTRAS CAUSAS	2
10.1 Detallar	2
Servicios prestados por medios No electrónicos	31
2 INFORMACIÓN	3
2.3 Información deficiente o incompleta	3
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	3
3.2 Falta de cortesía o educación	3
4 SERVICIO PRESTADO	22
4.1 Errores en la prestación del servicio	8
4.2 Falta de simplicidad en el procedimiento	1
4.5 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	4
4.6 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	9
5 OTRAS CAUSAS	3
5.1 Detallar	3
Total general	127

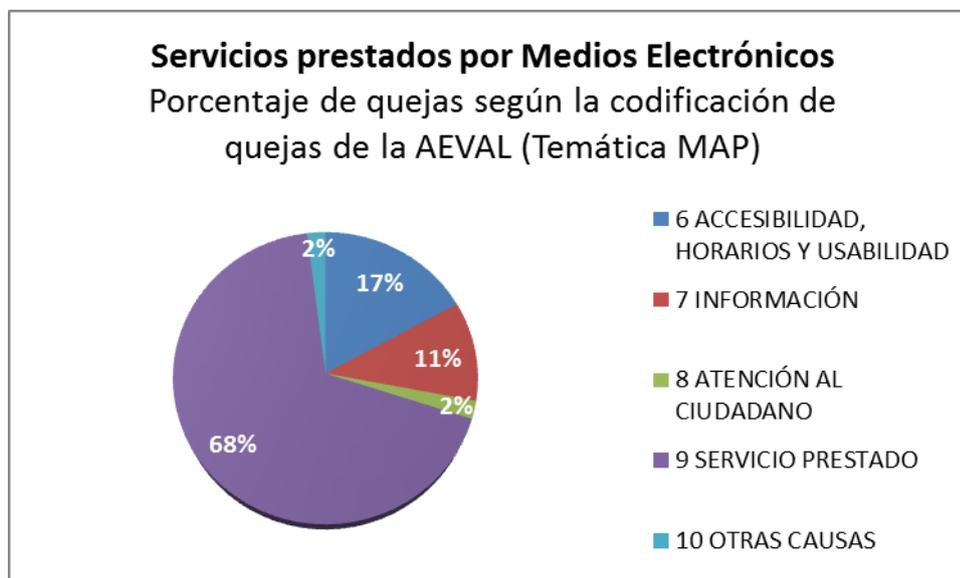


Analizando los porcentajes de quejas en cada categoría y distinguiendo según el Tipo de Servicio podemos analizar la importancia de cada causa:

Tipo de Servicios: se refiere a servicios prestados a través de

Medios electrónicos

Clasificación MAP	Número de Quejas	Porcentaje
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	16	17%
7 INFORMACIÓN	11	11%
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2%
9 SERVICIO PRESTADO	65	68%
10 OTRAS CAUSAS	2	2%
Total	96	100%



La principal fuente de quejas relacionada con los servicios prestados por medios electrónicos es la clasificada como Servicio prestado y la Accesibilidad, Horarios y Usabilidad. Se incluyen las comunicaciones de disconformidad con 902, trámites y problemas de acceso a la sede electrónica y de conexión con la OEPM y errores o dificultades para la navegación y el uso de las aplicaciones, que imposibilitan a los usuarios realizar los trámites telemáticamente.

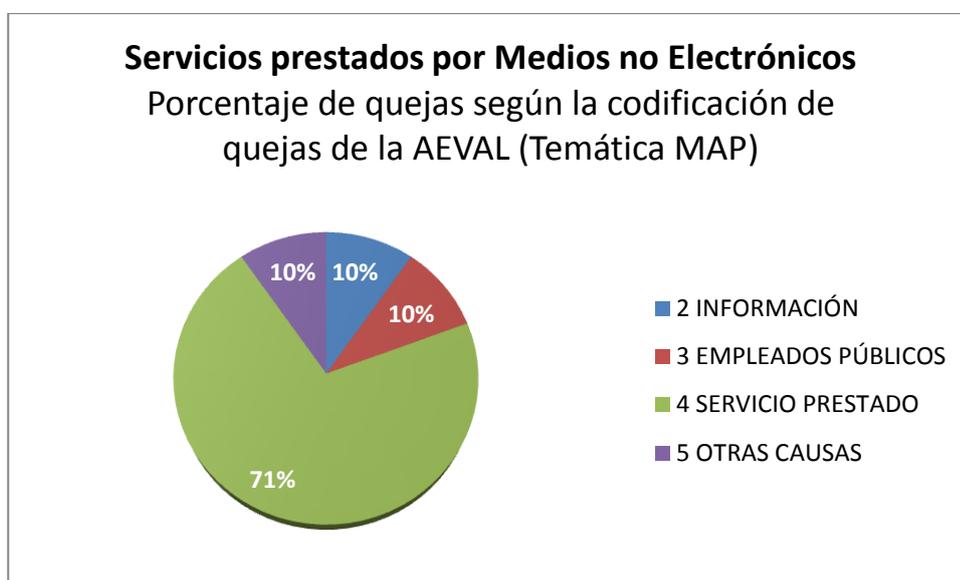
Dejando aparte cortes de servicio achacables a la OEPM, muchas comunicaciones se deben a faltas de conexión cuya causa es no “activar seguridad mejorada” por parte del usuario en su navegador (según se indica en los Manual de ayuda de la web) y en caso de dificultad, por no ponerse en contacto con Soporte funcional para guiarles. Sin conexión con la OEPM a través de la web, el usuario no puede enviar la documentación ni realizar pagos.



Tipo de Servicios: se refiere a servicios prestados a través de

Medios NO electrónicos

Clasificación MAP	Número de Quejas	Porcentaje
2 INFORMACIÓN	3	10%
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	3	10%
4 SERVICIO PRESTADO	22	71%
5 OTRAS CAUSAS	3	10%
Total general	31	100%



En cuanto a los servicios prestados por medios no electrónicos la principal causa es también la que tiene que ver con el servicio prestado, lo que resulta lógico considerando el número de decisiones y trámites que realiza la oficina durante la tramitación de los diferentes procedimientos de concesión. Dentro del servicio prestado, las causas más frecuente son los apartados de Errores en la prestación del servicio y el Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano, que tiene que ver con disconformidades con decisiones de la OEPM desfavorables al usuario.

- **Cumplimiento de los plazos:**

En este apartado relacionado con el tiempo de tramitación, se excluyen las felicitaciones, ya que no requieren un proceso de tratamiento e investigación interna para dar una respuesta al interesado. Se consideran por tanto sólo quejas y sugerencias. En esta ocasión, *se ha excluido también una comunicación de queja que tuvo que ser cerrada sin contestación por carecer de datos suficientes para contactar con el usuario, por lo que el total de comunicaciones analizadas pasa a ser de 144.*

De este modo, se han obtenido los siguientes resultados en relación con el plazo de respuesta en 2015:

Tipo de Incidencia	Nº de quejas/sugerencias	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Queja	126	6,89
Sugerencia	18	7,00
Total general	144	6,90

El tiempo **promedio** de tramitación de quejas y sugerencias ha sido de **6,9 días**. (En 2008: 15 días; en 2009: 7,82 días; en 2010: 7,21 días, en 2011:7,24 días; en 2012: 9,6 días; en 2013: 8,25 días, en 2014)

Se ha reducido, por tanto, el tiempo de respuesta del año pasado, hasta el punto que se trata del promedio de respuesta más bajo de toda la serie histórica. Por otro lado, no hay diferencias significativas entre quejas y sugerencias en el plazo de respuesta.

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.

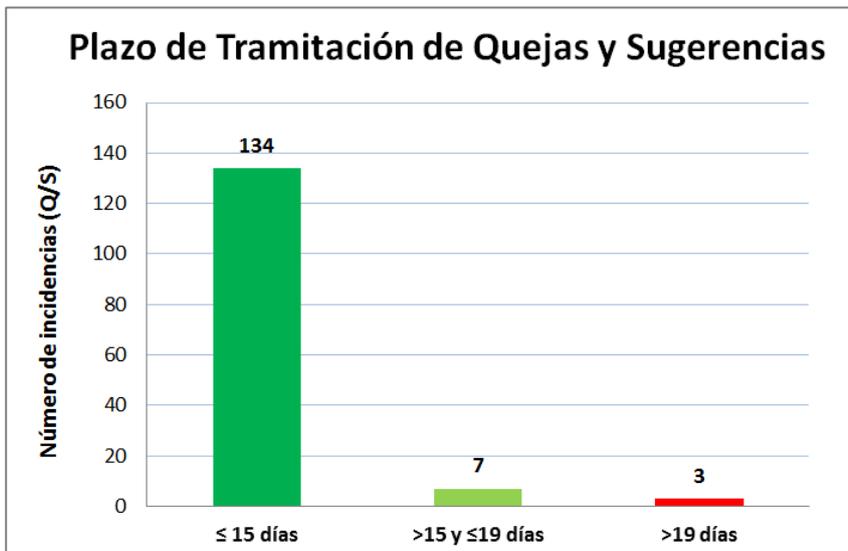
La **mediana** o valor central de los tiempos de respuesta ha sido de **5 días**. Y la **Moda** o valor más frecuente ha sido de **3 días**.

Según la Carta de Servicios de Información y Atención al usuario, los compromisos de plazos de contestación para las quejas y sugerencias son los siguientes:

- *El 80% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 15 días hábiles. El resto, hasta el 100%, se contestarán en 19 días hábiles.*

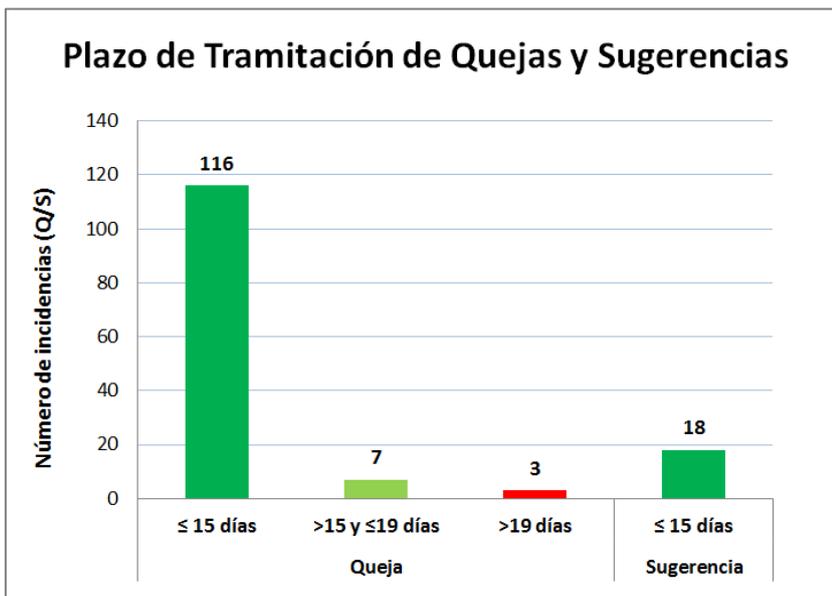
Se analizan por tanto los datos en función de dos plazos: un primer plazo de 15 días y un segundo plazo de 19.

Plazo de tramitación (días)	Número de Quejas y Sugerencias
≤ 15 días	134
>15 y ≤19 días	7
>19 días	3
Total general	144



Análogamente distinguiendo según se trate de quejas o sugerencias:

Plazo de tramitación	Número de Incidencias (Quejas/Sugerencias)
Queja	126
≤ 15 días	116
>15 y ≤19 días	7
>19 días	3
Sugerencia	18
≤ 15 días	18
Total general	144



Considerando los indicadores de seguimiento de cartas de servicios en porcentaje:

- *Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 15 días hábiles*
- *Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 19 días hábiles*

Plazo de tramitación (días)	Número de Q/S	% sobre el total de Q/S
≤ 15 días	134	93%
≤19 días (acumulado)	141	98%
>19 días (fuera de Plazo)	3	2%
Total general	144	

Estos datos pueden considerarse muy satisfactorios y mejoran los datos del año pasado (2014: 88%, 92%). También se han reducido las quejas/sugerencias fuera de plazo (2014: 7).

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM				
Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Enero-Diciembre 2015				
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El 80% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 15 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 15 días hábiles	93%	+13%	134 quejas/sugerencias del total de 144 entran en este plazo.
El 100% de las quejas presentadas se contestarán en 19 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 19 días hábiles	98%	-2%	3 Fuera de plazo puntuales por carga de trabajo del total de 144. (1 queja por 1 día y 2 por 3 días)

Se cumple muy holgadamente el compromiso de contestar el 80% de las quejas en el plazo de 15 días (porcentaje medido 93%, +13%). Respecto al **segundo compromiso** el porcentaje de quejas que se contestan en menos de 19 días se sitúa en el **98%** (-2%). Tan sólo hay residualmente 3 quejas que han superado el plazo de 19 días de las 144 comunicaciones consideradas.

Además, el promedio de días por los que se ha superado el compromiso de plazo máximo es tan sólo de 2,33 días, habiéndose ido una queja por 1 días y 2 por 3 días. Se trata de casos puntuales por carga de trabajo, por lo que pueden considerarse los resultados de tiempos de respuesta muy satisfactorios.

4.- CONCLUSIONES FINALES

En 2015 se ha producido un aumento del número de comunicaciones de quejas y sugerencias. Si bien, la OEPM interpreta el registro de QSF como una importante oportunidad de mejora, el incremento de quejas se ha debido, entre otras razones, al aumento de gestiones telemáticas de los usuarios y al hecho de considerar comunicaciones que el usuario ha enviado de forma generalizada al buzón de ciudadano sin distinguir por su parte entre peticiones de información, reporte de incidencias o quejas formales. Para evitar este efecto, en el futuro, se especificará de forma más concreta los puntos de entrada de cada tipo de comunicación y se aprovechará para modificar tanto el formulario como la información sobre la Presentación de Quejas, sugerencias y felicitaciones disponibles en la web.

En cuanto al tratamiento de las mismas por parte de la OEPM, destacar que en 2015, se ha logrado el menor tiempo de respuesta de los años precedentes, llegando a un promedio de menos de 7 días.

De este modo, y en relación con la Carta de servicios de Atención al Usuario, se ha cumplido muy holgadamente el compromiso de 15 días, hasta el punto que el porcentaje de quejas y sugerencias dentro de este plazo mejora un 13% el compromiso adquirido. También ha mejorado el cumplimiento del segundo compromiso de 19 días, siendo muy residuales los casos fuera de plazo. Por todo ello, los resultados de plazos de respuesta pueden considerarse muy satisfactorios.

Por otro lado, remarcar que el sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones se encuentra completamente implantado, manteniendo la misma sistemática desde el 2008 en la que todos los documentos y tareas asociadas a la tramitación de la queja se registran y gestionan informáticamente.

Por último, indicar que en 2016 se procederá nuevamente al cambio de la aplicación informática que se utiliza para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. Los motivos de este nuevo cambio son estratégicos en cuanto a la conveniencia de utilizar la misma plataforma que ya se utiliza en la OEPM para otras funciones (gestión de incidencias CSU y de desarrollos DTI). Se trata de la plataforma JIRA, en la que se parametrizarán los procesos usados para la Gestión de Calidad, entre ellos el de quejas. Dicho cambio no afectará al tratamiento de las QSFs, puesto que se mantendrá el mismo tipo de proceso y sistemática que se utiliza actualmente.