



Informe de Seguimiento:

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Año 2013

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 2013 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 2013, la gestión de quejas y sugerencias en la OEPM ha continuado desarrollándose según la sistemática establecida ya en el año 2008.

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 es similar al de años anteriores.

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. La diferencia respecto al año anterior a lo largo del informe se refiere a los datos concretos de cada apartado que ha arrojado el 2013.

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 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 AENOR de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 ha ampliado su alcance durante el 2013 y comprende actualmente los siguientes procesos: Patente nacional, Modelo de utilidad, Licencias, transferencias y restablecimiento de derechos, Proceso PCT, Servicios de Información Tecnológica, Signos Distintivos nacionales y sus renovaciones, y Diseños industriales.

La ampliación del sistema continuará extendiéndose los próximos años al resto de procesos de la OEPM. En 2014 se espera la próxima incorporación al sistema de calidad certificado de los procesos de validación de patente europea y recursos de alzada de todas las modalidades.

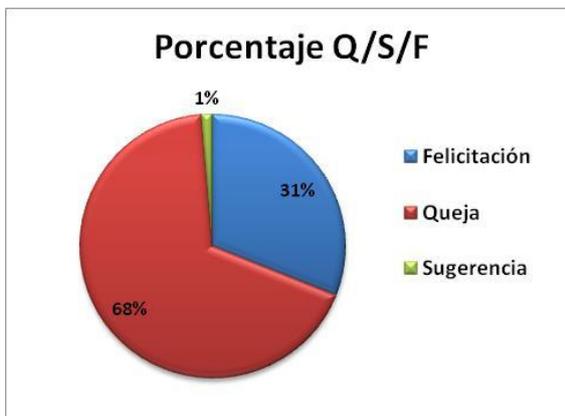
Por último, existe un Portal de Calidad independiente con su propio nombre de dominio, accesible también desde la página web de la OEPM, que contiene toda la información relacionada con la calidad en la OEPM, y donde se informa de los distintos canales para la entrada de quejas y sugerencias.



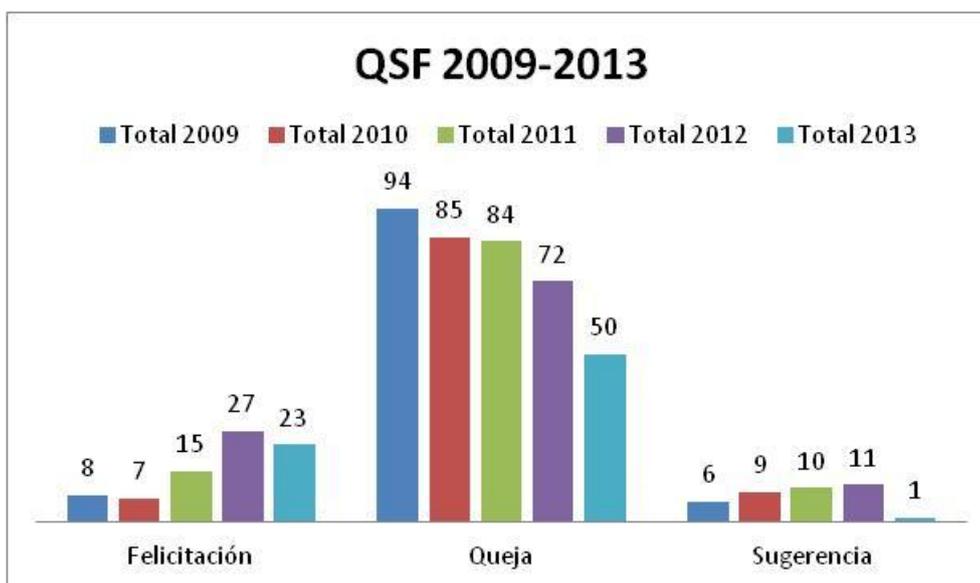
3.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el 2013 se han presentado un total de 50 quejas, 23 felicitaciones y 1 sugerencia, sumando un total de 74 comunicaciones.

Tipo	Total	%Total
Felicitación	23	31,1%
Queja	50	67,6%
Sugerencia	1	1,4%
Total general	74	100%



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 comunicaciones se ha reducido considerablemente respecto al año anterior. Mientras que el número de felicitaciones se mantiene en magnitudes similares a pesar de la disminución, en el caso de quejas y sugerencias la reducción es muy destacada.



Se ha detectado que uno de los puntos de entrada de quejas, en concreto el que funciona a través del microsite de calidad, no ha estado operativo durante un periodo de tiempo debido a la realización de algunos cambios en dicho portal que afectaron a su funcionamiento.

A pesar de que siempre ha habido canales alternativos para que los ciudadanos pudieran presentar sus quejas y que no se han dejado de recibir comunicaciones en ningún momento del año, se remarca que este hecho ha podido tener influencia en el número de quejas y sugerencias presentadas.

- 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

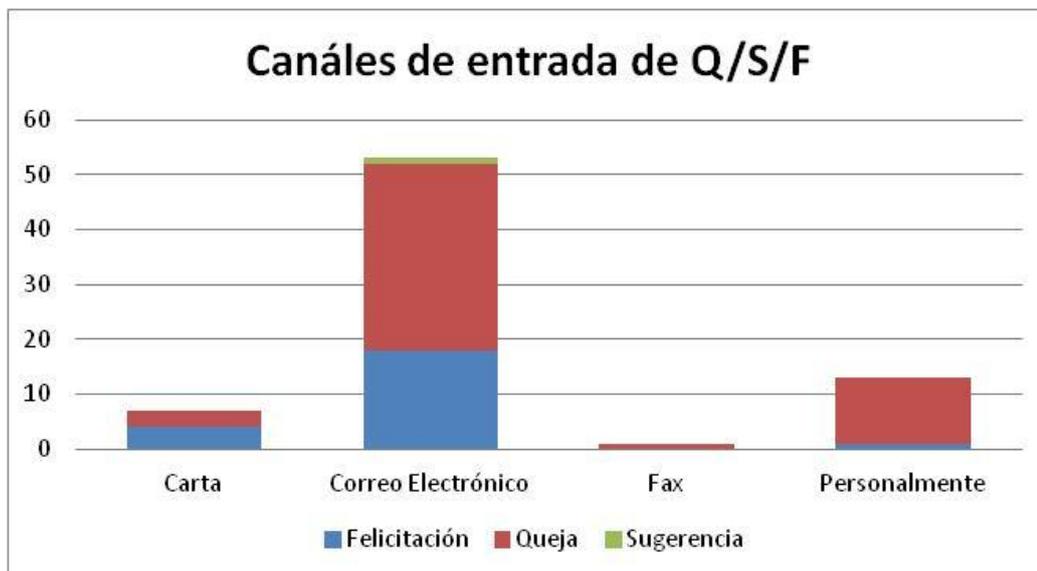


- **Medios de comunicación (Canales de Entrada)**

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

1. Correo electrónico dirigido al buzón del ciudadano, 53
2. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 13
3. Por carta, 7
4. Por Fax, 1
5. Por Teléfono, 0

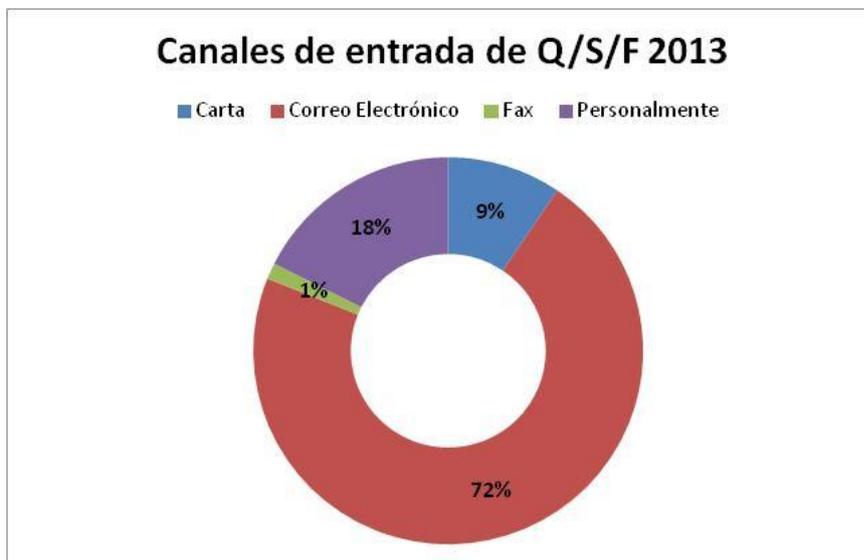
Canal de Entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	% Total
Carta	4	3	0	7	9,5%
Correo Electrónico	18	34	1	53	71,6%
Fax	0	1	0	1	1,4%
Personalmente	1	12	0	13	17,6%
Teléfono	0	0	0	0	0,0%



De los datos de la tabla anterior, se desprende, 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 frente a los canales tradicionales (libro de quejas, carta postal...).



Por otro lado, los porcentajes de comunicaciones en cada canal, se mantienen prácticamente idénticos frente a los del año pasado.



- **Unidades afectadas:**

Departamento (2013)	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	0	1	0	1
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	4	9	0	13
Departamento de Signos Distintivos	1	11	1	13
División Tecnologías de la Información	4	9	0	13
Secretaría General	14	20	0	34
Total general	23	50	1	74

La reducción general en el número de quejas se refleja especialmente en los departamentos de Signos Distintivos y Patentes e Información Tecnológica. Por su parte, Secretaria General incluye el servicio de Información telefónica, con un trato directo con el ciudadano, y el registro de quejas asociadas a la División de Tecnologías de la Información refleja el creciente número de gestiones y tramitaciones online que se ponen a disposición de los usuarios. Por estos motivos, este mayor volumen de interacciones condiciona el registro de quejas en ambos departamentos.

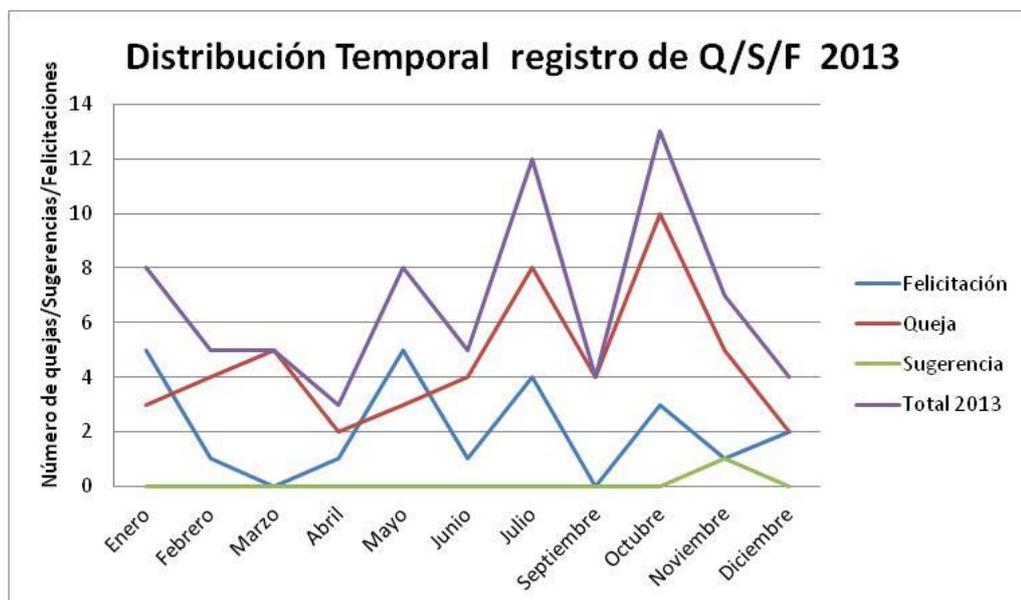
En cuanto al Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales el número de quejas es residual.



- **Distribución temporal:**

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

Mes	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total 2013
Enero	5	3	0	8
Febrero	1	4	0	5
Marzo	0	5	0	5
Abril	1	2	0	3
Mayo	5	3	0	8
Junio	1	4	0	5
Julio	4	8	0	12
Septiembre	0	4	0	4
Octubre	3	10	0	13
Noviembre	1	5	1	7
Diciembre	2	2	0	4
Total	23	50	1	74





- **Causa de las reclamaciones:**

Las causas de las reclamaciones durante 2013 se han codificado de acuerdo a la clasificación que se ha venido utilizando los últimos años (Anexo II de la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias del MAP (Edición 2006).

La codificación de la nueva edición de la Guía (Edición 2013) se ha adoptado a partir del nuevo año 2014, con el fin de evitar la utilización en un mismo año natural de dos codificaciones distintas.

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	Queja	Sugerencia	Total	% Total
CALIDAD DEL SERVICIO	27	1	28	54,9%
INFORMACIÓN	19	0	19	37,3%
TRATO A LOS CIUDADANOS	4	0	4	7,8%
Total general	50	1	51	100,0%





Centrando el análisis exclusivamente en las quejas, obtenemos los siguientes resultados (similares al total de quejas y sugerencias por el peso mayoritario de las primeras):

CAUSAS de QUEJAS	Queja	% Total
CALIDAD DEL SERVICIO	27	54,0%
INFORMACIÓN	19	38,0%
TRATO A LOS CIUDADANOS	4	8,0%
Total general	50	100,0%



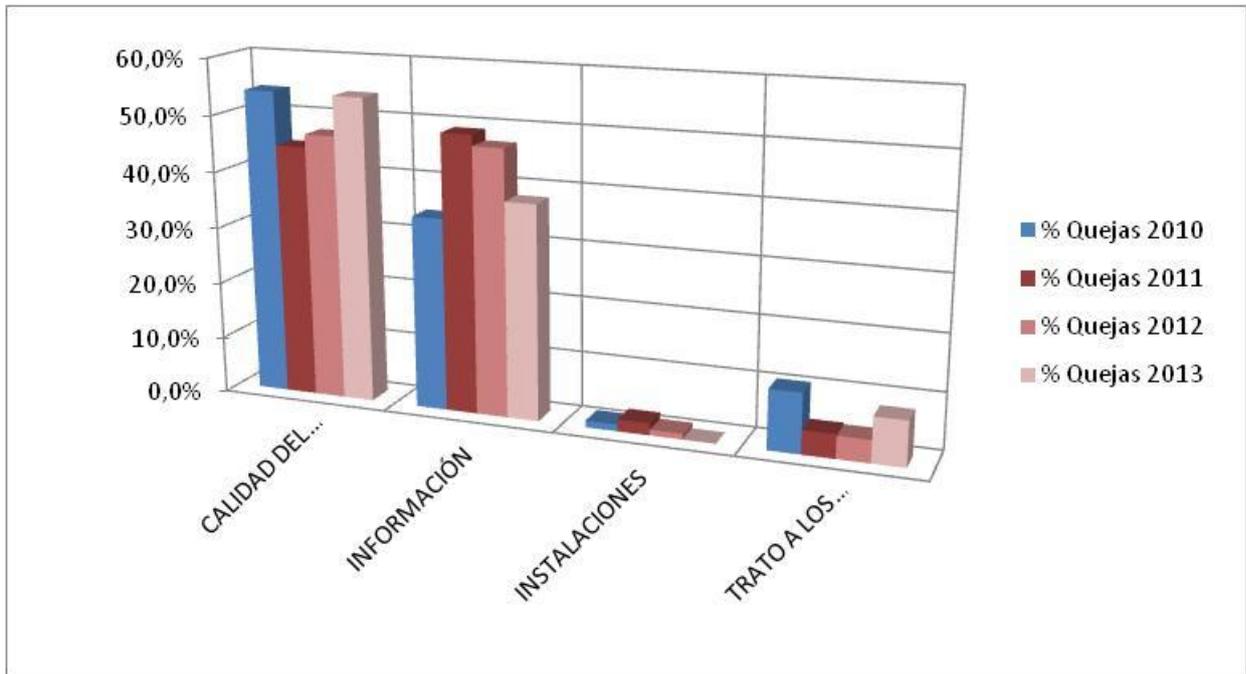
Las causas de las quejas se distribuyen mayoritariamente entre los distintos aspectos de la calidad del servicio y la información. Estas dos dimensiones son las mayoritarias también en años anteriores.



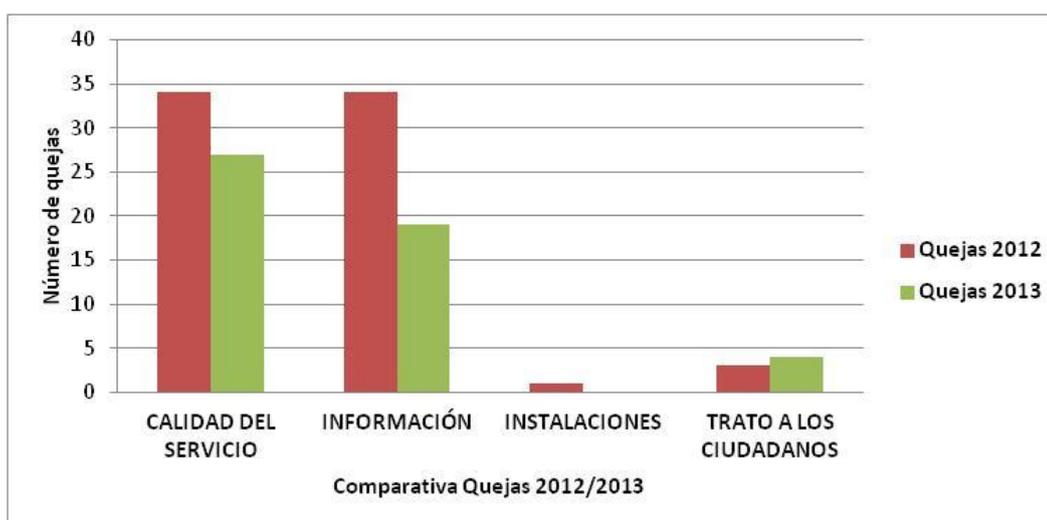
Atendiendo a la situación de las quejas en comparación con años anteriores, obtenemos los siguientes datos:

Causas Quejas	Quejas 2010	Quejas 2011	Quejas 2012	Quejas 2013	% Quejas 2010	% Quejas 2011	% Quejas 2012	% Quejas 2013
CALIDAD DEL SERVICIO	46	38	34	27	54,1%	44,7%	47,0%	54,0%
INFORMACIÓN	29	41	34	19	34,1%	48,9%	47,0%	38,0%
INSTALACIONES	1	1	1	0	1,2%	2,1%	1,0%	0,0%
TRATO A LOS CIUDADANOS	9	4	3	4	10,6%	4,3%	4,0%	8,0%
Total general	85	84	72	50	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La siguiente gráfica muestra cómo ha evolucionado en los últimos años la distribución porcentual de los tipos de queja según codificación del MAP:



Analizando el número absoluto de quejas según codificación del MAP, se aprecia la importante disminución respecto al año pasado del número de quejas en calidad del servicio y especialmente en información. Por lo que respecta a trato a los ciudadanos e instalaciones, las variaciones no son significativas.



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 Quejas y Sugerencias según codificación MAP	Queja	Sugerencia	Total general
CALIDAD DEL SERVICIO	27	1	28
32 Tiempos de espera excesivos	1		1
34 Petición de documentación innecesaria	1		1
37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	4	1	5
38 Otras incidencias en la gestión	21		21
INFORMACIÓN	19		19
111 Accesibilidad de las instalaciones: Presencial	1		1
112 Accesibilidad de las instalaciones: Telefónica	7		7
113 Accesibilidad de las instalaciones: Telemática	6		6
121 Calidad de la Información: Información deficiente o incompleta	5		5
TRATO A LOS CIUDADANOS	4		4
21 Falta de amabilidad, cortesía o educación	3		3
22 Falta de interés en ayudar al ciudadano	1		1
Total general	50	1	51

El conjunto más numeroso es el clasificado con el código 38, “otras incidencias en la gestión” dentro del apartado “Calidad del Servicio”. En su mayor parte, se trata de quejas en las que el usuario no está de acuerdo con decisiones adoptadas por la OEPM durante la tramitación de los diferentes procedimientos de concesión. Esta categoría ha sido también la más habitual en años precedentes.

En el apartado de “Información”, las causas más numerosas son las codificadas como 112 y 113, esto es, sobre accesibilidad telefónica y telemática de las instalaciones. El primero relacionado con problemas para contactar con el Call Center y hacerlo a través de una línea 902 y el segundo relacionado con el uso de herramientas telemáticas puestas a disposición del usuario desde la página Web de la OEPM.

En el apartado de “Trato a los ciudadanos” hay tan sólo 3 quejas sobre falta de amabilidad y una sobre falta de interés. Considerando la cantidad de usuarios que se relacionan con el personal de la OEPM a lo largo del año podemos considerar que, en general, el servicio es satisfactorio en este aspecto.

- **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.

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 8,25 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)). Se ha conseguido por lo tanto reducir el promedio de plazo de respuesta en más de un día.

Tipo	Número de quejas/sugerencias	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Queja	50	8,12
Sugerencia	1	15
Total general	51	8,25

Por lo tanto, se está en promedio por debajo del compromiso de 20 días hábiles, tanto para la única sugerencia registrada (con un promedio de plazo de respuesta de 15 días) como para las quejas (con un promedio de respuesta de 8,12 días).

Si bien se ha cumplido en promedio el plazo de respuesta de 20 días hábiles, ha habido 3 quejas cuya contestación se ha emitido fuera de plazo. El retraso promedio de estas quejas fuera de plazo ha sido de tan sólo 4 días.

Lógicamente, las comunicaciones puntuales fuera de plazo penalizan el promedio general. Si consideramos sólo las comunicaciones emitidas en plazo, el promedio de plazo de respuesta se reduce a 7,27 días desde la entrada de la queja o sugerencia.

En vista de los anteriores resultados y del histórico de los últimos años, la OEPM ha decidido en la renovación de su Carta de servicios de Información y Atención al ciudadano para el periodo 2014-2017, incluir un compromiso de plazo de respuesta para las quejas que mejore el plazo legal de 20 días hábiles. El compromiso que asumirá la OEPM, enunciado en dos escalones, será el siguiente:

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.

4.- CONCLUSIONES FINALES

En el 2013 se ha registrado una importante disminución de las comunicaciones de quejas y sugerencias.

La OEPM interpreta el registro de quejas como una importante oportunidad de mejora, por lo que se ha decidido, en vista de la disminución de quejas registradas y con el fin de poder recoger más comunicaciones de insatisfacción y sugerencias de mejora de los ciudadanos, dar mayor visibilidad en la web de la OEPM al canal para la entrada de quejas y sugerencias.

En lo que respecta al plazo de tramitación, el plazo promedio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas en la OEPM se ha reducido respecto al año pasado y continua siendo inferior a la mitad del plazo máximo legal establecido por el RD 951/2005.

En relación con lo anterior, se continuará trabajando con los departamentos para reducir los plazos de respuesta y en particular, lograr que ninguna comunicación se responda fuera de plazo, especialmente ahora que se han incorporado los compromisos de quejas a la carta de servicios y se ha rebajado el plazo máximo de respuesta a 19 días.

Por último, remarcar que el sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones se encuentra completamente implantado, procediendo con una sistemática consistente desde el 2008 en la que todos los documentos y tareas asociadas a la tramitación de la queja se registran y gestionan informáticamente.