

Informe de Seguimiento:

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Año 2017

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 2017 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

La gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones se lleva a cabo mediante una sistemática adecuadamente implantada desde hace varios años

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 y UNE 1660006.

Como novedad, en el año 2017 se ha llevado a cabo la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad a la versión ISO 9001:2015.

A continuación, se describe el Sistema de Gestión de Quejas de la OEPM: la sistemática empleada para el registro de quejas, documentada en el manual de calidad de la OEPM, 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, plataforma JIRA, para el tratamiento de las quejas y sugerencias. Se trata de la aplicación informática de gestión de calidad que se utilizaba 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 9001:2015 comprende los procesos de Patente nacional, Modelo de utilidad, Licencias, Transferencias y Restablecimiento de derechos de patentes y modelos de utilidad, Proceso PCT(Tratado de cooperación en materia de Patentes), Validación de patente europea, Servicios de Información Tecnológica, Signos Distintivos nacionales y sus renovaciones, Diseños industriales y Recursos de alzada de todas las modalidades. La ampliación del sistema continuará extendiéndose los próximos años al resto de procesos de la OEPM.

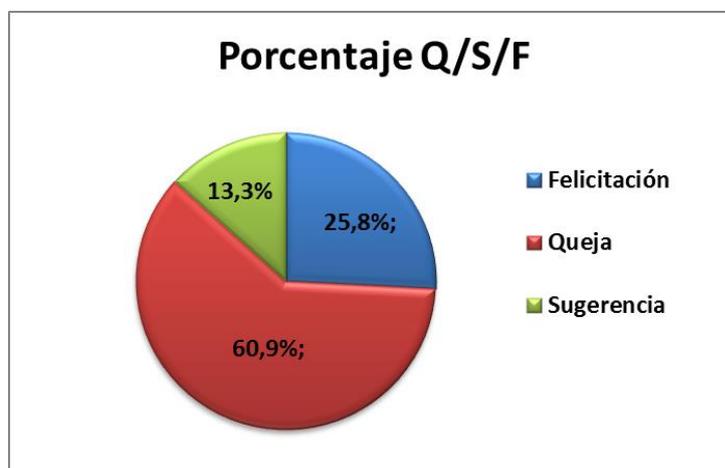
Durante el año 2017 se ha continuado con los compromisos plasmados en la **carta de servicios de Información y Atención al Ciudadano**. Dichos compromisos, mejoran el plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad 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, como por ejemplo, los distintos canales para la entrada de quejas y sugerencias, los compromisos de carta de servicios de quejas, su seguimiento respecto a los indicadores etc.

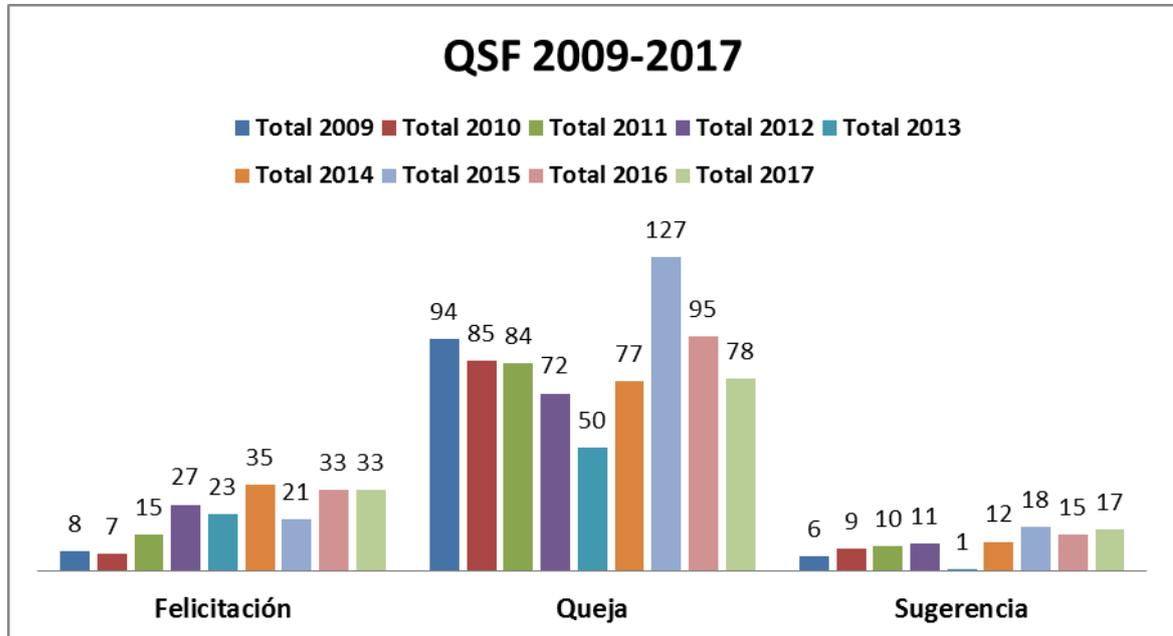
3.- ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el 2017 se han presentado un total de 78 quejas, 33 felicitaciones y 17 sugerencias, sumando un total de 128 comunicaciones.

Tipo	Total	%Total
Felicitación	33	25,8%
Queja	78	60,9%
Sugerencia	17	13,3%
Total general	128	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 ha descendido respecto al año pasado. Mientras que el registro de felicitaciones y el número de sugerencias se han mantenido en números muy similares, cabe destacar un descenso significativo en el número de quejas.

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

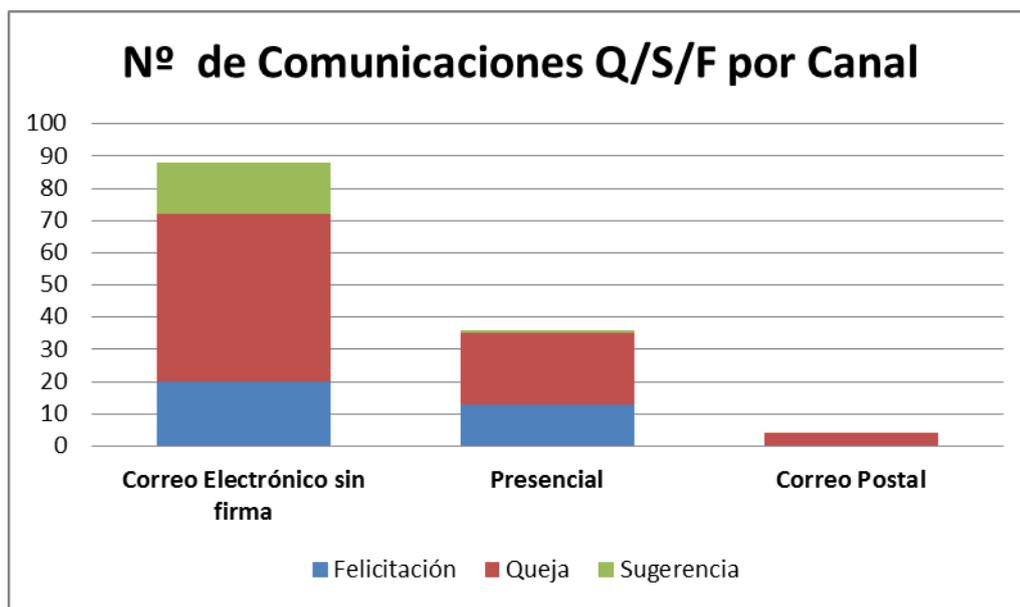
- Medios de comunicación
- Unidades afectadas
- Distribución temporal
- Causa de las quejas y sugerencias
- Cumplimiento de los plazos

- **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, 88 (sin firma electrónica 88, con firma electrónica 0)
2. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 36
3. Por carta, 4
4. Por fax, 0
5. Por teléfono, 0

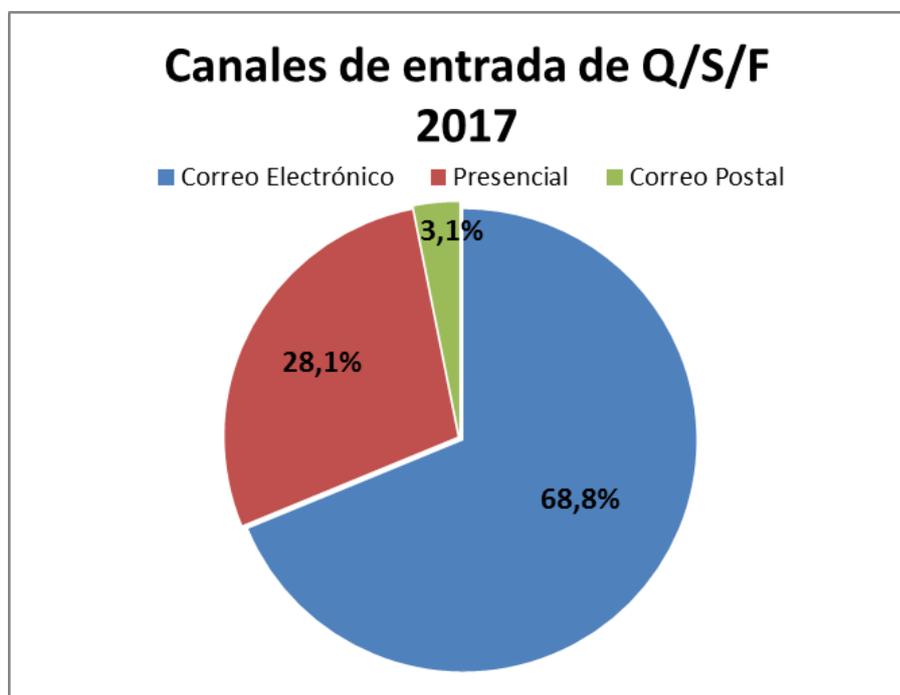
Canal de Entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	Porcentaje
Correo Electrónico	20	52	16	88	68,8%
Presencial	13	22	1	36	28,1%
Correo Postal	0	4	0	4	3,1%
Total general	33	78	17	128	100%



El correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de Q/S/F en proporciones similares al año pasado pero siguiendo una tendencia mantenida de aumento (2015: 62,7%, 2016: 64,3%, 2017: 68,8%). Es de destacar que todos los correos electrónicos han llegado sin firma electrónica.

En segundo lugar, se encuentran los registros presenciales que mantienen el porcentaje respecto al año pasado (2014: 12,1%, 2015: 32,5%, 2016: 28,7%, 2017: 28,1%). El correo postal es el tercer canal en cuanto a volumen con un 3,1% de las comunicaciones.

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



- **Unidades afectadas:**

Departamento (2017)	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	0	2	0	2
Departamento de Patentes e Información tecnológica	3	5	1	9
Departamento de Signos Distintivos	2	15	2	19
División de Tecnologías de la Información	10	31	4	45
Secretaría general	18	25	6	49
Unidad de Apoyo	0	0	4	4
Total general	33	78	17	128

En cuanto a las unidades que registran mayor número de comunicaciones de queja, la distribución es análoga a la del año anterior, apareciendo la División de Tecnologías de la información, como consecuencia de la gran cantidad de trámites que se realizan con herramientas telemáticas puestas a disposición de los usuarios.

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, al igual que en el caso anterior, el registro de quejas en dichos departamentos.

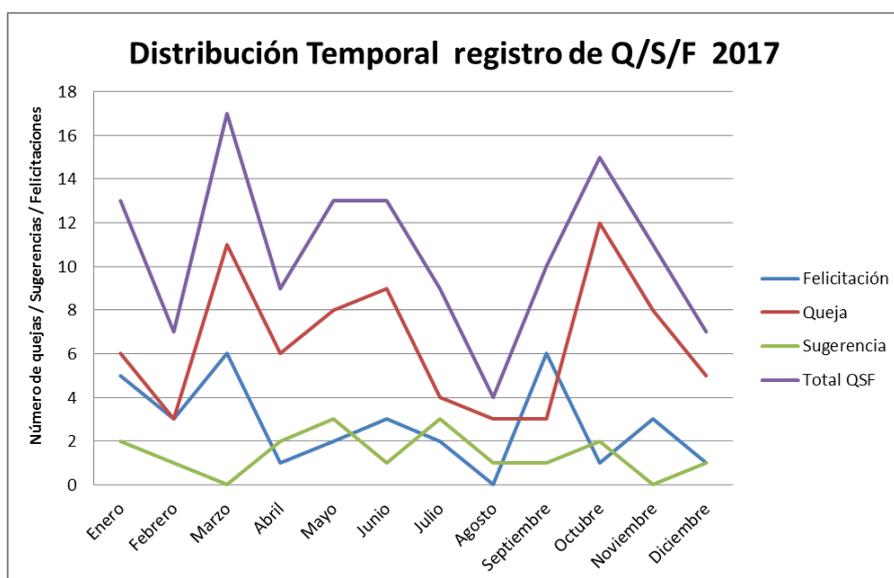
Tal y como se ha indicado, esta distribución de quejas entre los departamentos es consonante con la del año pasado en cuanto al orden de los departamentos afectados, si bien hay que resaltar las importantes reducciones de quejas de la División de Tecnologías de la Información, que ha pasado de 41 en 2016 a 31 quejas en 2017 y de Signos Distintivos que ha pasado de 21 en 2016 a 15 comunicaciones de queja en 2017.

Por otro lado, el número de felicitaciones que se han registrado en total se mantiene constante respecto al año anterior, con los departamentos de Secretaría General (en cuanto a la información y atención prestada) y la División de Tecnologías de la Información (en cuanto a la ayuda y soporte prestado) con el mayor número de registros en 2017.

- **Distribución temporal:**

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

MES 2017	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total QSF
Enero	5	6	2	13
Febrero	3	3	1	7
Marzo	6	11	0	17
Abril	1	6	2	9
Mayo	2	8	3	13
Junio	3	9	1	13
Julio	2	4	3	9
Agosto	0	3	1	4
Septiembre	6	3	1	10
Octubre	1	12	2	15
Noviembre	3	8		11
Diciembre	1	5	1	7
Total general	33	78	17	128



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

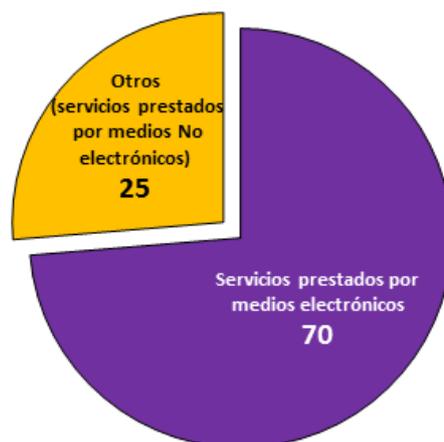
Las causas de las quejas y sugerencias han sido codificadas utilizando la codificación de la edición de 2013 de la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Anexo II.

En primer lugar se clasifican atendiendo a la distinción entre servicios prestados por medios electrónicos y servicios prestados por medios No electrónicos (**tienen la consideración de medios electrónicos los mecanismos, instalaciones, equipos o sistemas que permiten producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras**).

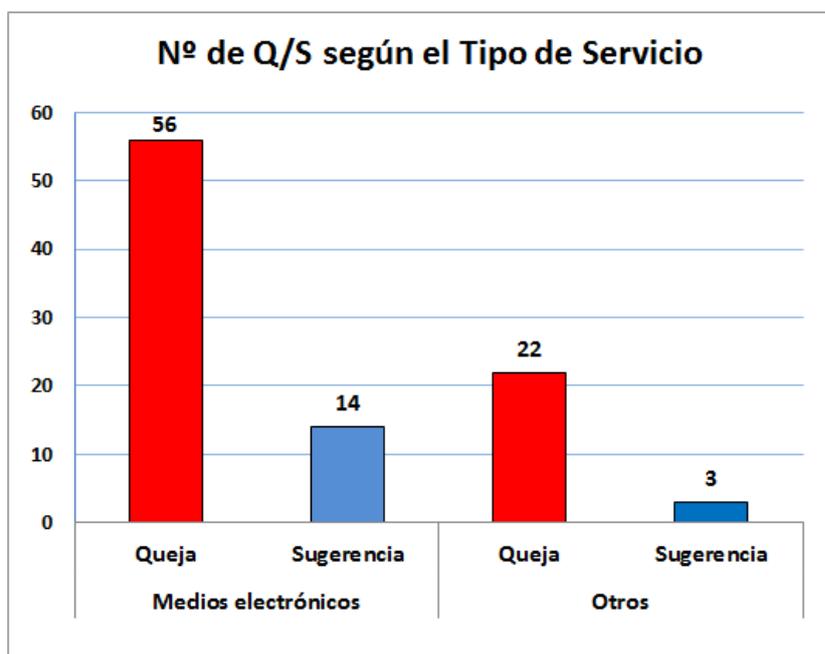
Atendiendo a dicha distinción, y centrándonos en las quejas y sugerencias, excluyendo las felicitaciones, se obtienen los siguientes datos:

Tipo de Servicios	Nº de Quejas	Nº de Sugerencias	Total
Servicios prestados por medios electrónicos	56	14	70
Otros (servicios prestados por medios No electrónicos)	22	3	25
Total general	78	17	95

Nº de Q/S según el Tipo de Servicio



El porcentaje de quejas/sugerencias referidos a servicios prestados por medios electrónicos (74%) se mantiene en cifras similares respecto al año anterior.



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

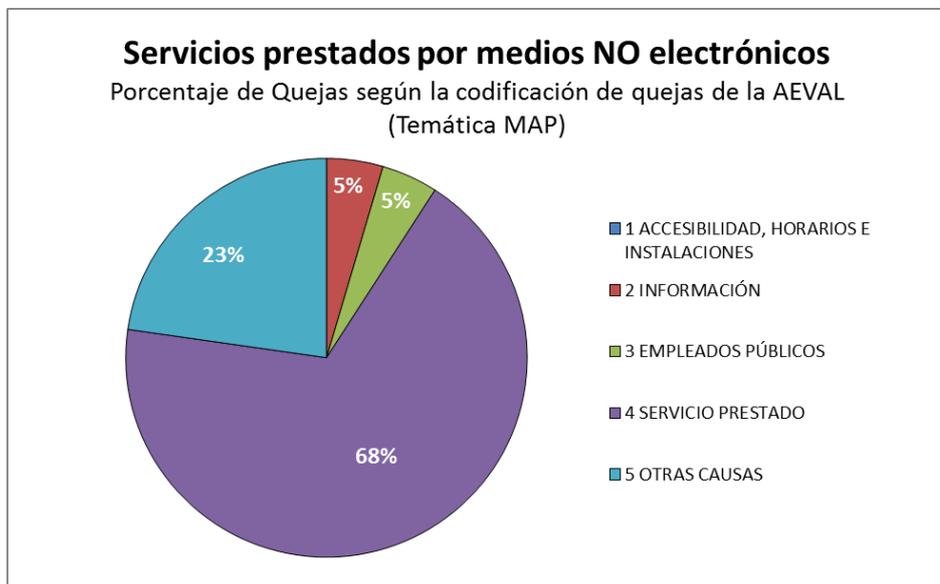
CAUSAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Queja	Sugerencia	Total
Otros	22	3	25
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	1	1
2 INFORMACIÓN	1	0	1
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	1	0	1
4 SERVICIO PRESTADO	15	0	15
5 OTRAS CAUSAS	5	2	7
Medios electrónicos	56	14	70
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	27	3	30
7 INFORMACIÓN	8	4	12
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	1	7
9 SERVICIO PRESTADO	15	3	18
10 OTRAS CAUSAS	0	3	3
Total general	78	17	95

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
Otros (Servicios prestados por Medios NO electrónicos)	22
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0
2 INFORMACIÓN	1
23 Información deficiente o incompleta	1
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	1
33 Falta de interés en la atención al ciudadano	1
4 SERVICIO PRESTADO	15
41 Errores en la prestación del servicio	7
45 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	4
46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	4
5 OTRAS CAUSAS	5
5 OTRAS CAUSAS	5
Medios electrónicos	56
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	27
61 Fallos o interrupciones en el acceso a escenarios electrónicos(página web, sede electrónica)	14
66 Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios	12
67 Otros accesibilidad, horarios y usabilidad	1
7 INFORMACIÓN	8
72 Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o tramite a realizar	2
73 Información deficiente o incompleta	3
74 Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas	2
76 Otros información	1
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
82 Asistencia personalizada inadecuada	3
83 Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario	3
9 SERVICIO PRESTADO	15
91 Errores en la prestación del servicio	3
94 Tiempos de tramitación excesivos	2
95 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	1
96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	9
Total general	78

Analizando los porcentajes de quejas en cada categoría y distinguiendo según el Tipo de Servicio podemos analizar la importancia de cada causa. En primer lugar, en cuanto a las **Quejas relativas a Servicios prestados con medios no electrónicos**:

Medios No electrónicos	Nº Quejas	%
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	0%
2 INFORMACIÓN	1	5%
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	1	5%
4 SERVICIO PRESTADO	15	68%
5 OTRAS CAUSAS	5	23%
Total general	22	100%

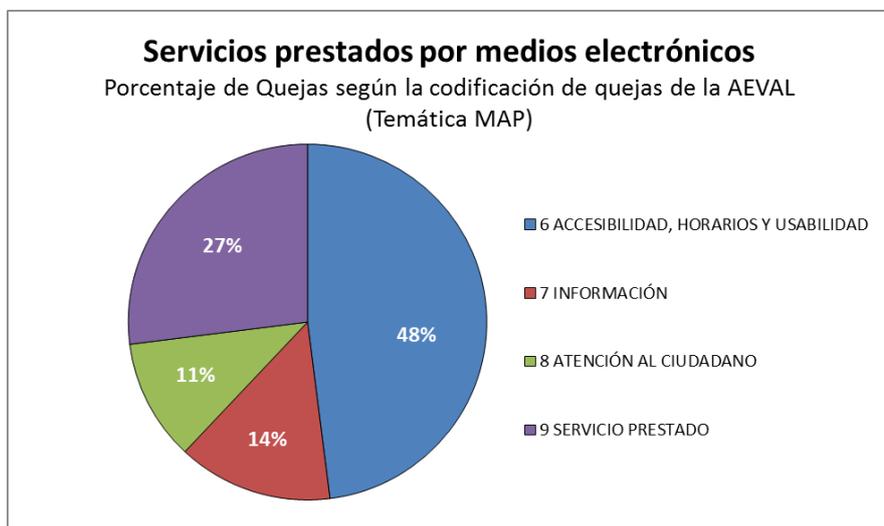


Como en años anteriores, la principal causa de queja en los servicios prestados por medios no electrónicos es la que tiene que ver con la categoría de *Servicio Prestado*, incluyendo en esta categoría las clasificaciones de quejas de *Errores en la prestación del servicio*, *Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio*, *Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano*. En esta clasificación se encuentran, entre otras, las disconformidades con las decisiones y actuaciones de la OEPM que siendo conformes a derecho son desfavorables a los intereses del usuario o distintas a lo esperado por él.

En cuanto a las **Quejas relativas a servicios prestados por medios Electrónicos**:

(Tienen la consideración de medios electrónicos los mecanismos, instalaciones, equipos o sistemas que permiten producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras)

Medios electrónicos	Nº Quejas	%
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	27	48%
7 INFORMACIÓN	8	14%
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	11%
9 SERVICIO PRESTADO	15	27%
Total general	56	100%



La principal fuente de quejas relacionada con los servicios prestados por medios electrónicos es la clasificada como *Accesibilidad, Horarios y Usabilidad*, con casi la mitad de las comunicaciones de quejas. Las clasificaciones más numerosas de quejas en este apartado son la de *Fallos o interrupciones en el acceso a escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)* y la de *Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios*. Se trata principalmente de quejas por problemas o dificultades para realizar trámites a través de las aplicaciones telemáticas de presentación puestas a disposición de los usuarios.

A continuación se encuentra la categoría de *Servicio Prestado*, y por último se encuentran los apartados de *Información* y atención al ciudadano, donde se incluyen las quejas en relación al uso del 902.

- **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.

De este modo, se han obtenido los siguientes resultados en relación con el plazo de respuesta en 2017:

Tipo de incidencia	Nº de quejas/sugerencias	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Queja	78	6,35
Sugerencia	17	5,53
Total general	95	6,20

El tiempo **promedio** de tramitación de quejas y sugerencias, en su conjunto, ha sido de **6,20 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; 6,9 días en 2015; 7,37 en 2016 y 6,20 en 2017)

Se ha producido por tanto una reducción de aproximadamente un día del promedio de tiempo de respuesta de quejas y sugerencias, respecto a los datos del año pasado.

Se destaca que estos promedios de respuesta, el de las sugerencias con 5,53 días y el de las quejas con 6,35 son los promedios más bajos de la serie histórica.

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.

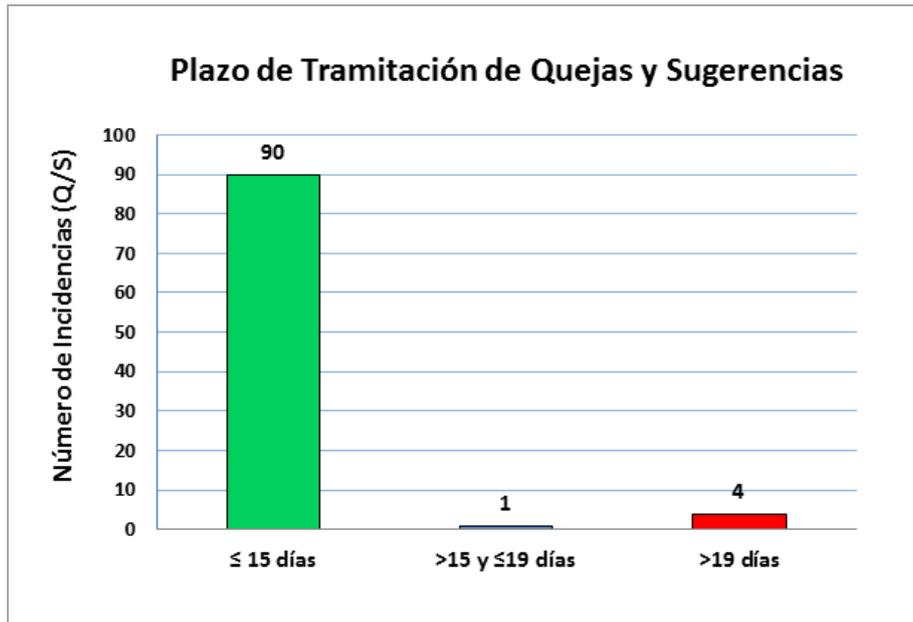
La **mediana** o valor central de los tiempos de respuesta ha sido de **5 días**. Y la **Moda** o valor más frecuente ha sido de **1 días**.

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.*

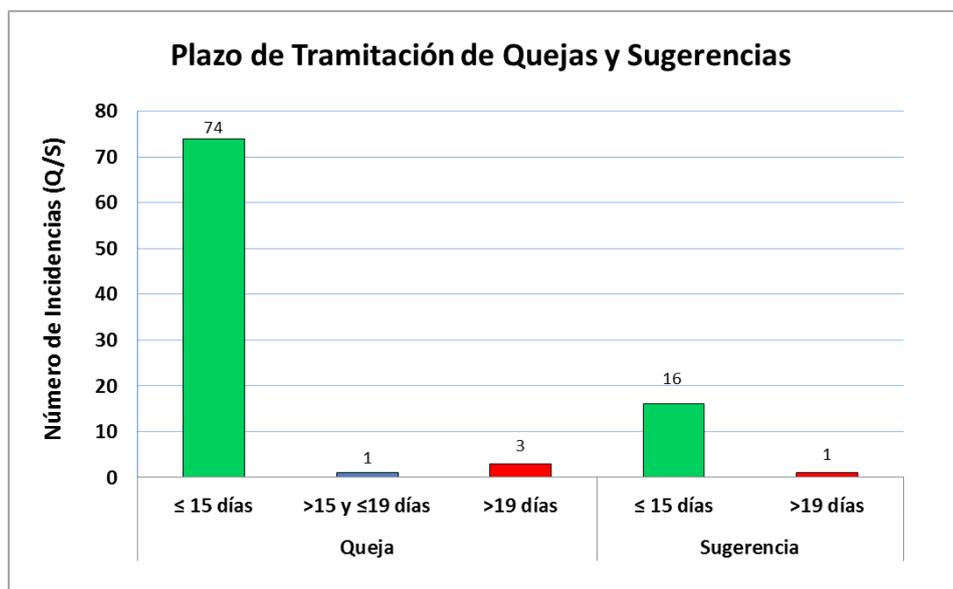
Se analizan por tanto los datos en función de dos plazos: un primer plazo de 15 días y un segundo plazo de 19.

Plazo de tramitación (días)	Número de Quejas y Sugerencias
>19 días	4
>15 y ≤19 días	1
≤ 15 días	90
Total general	95



Análogamente distinguiendo según se trate de quejas o sugerencias:

Plazo de Tramitación	Número de Incidencias (Quejas y Sugerencias)
Queja	78
≤ 15 días	74
>15 y ≤19 días	1
>19 días	3
Sugerencia	17
≤ 15 días	16
>19 días	1
Total general	95



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	90	95%
≤19 días (<i>acumulado</i>)	91	96%
>19 días (fuera de Plazo)	4	4%
Total general	95	

Estos datos pueden considerarse positivos y en línea con los datos del año pasado (2014: 88%,92%; 2015: 93%,98%; 2016: 91%,96%; 2017 95%, 96%) y mejorando incluso el porcentaje del primer plazo de 15 días.

El cuadro de seguimiento de Cartas de Servicio publicado en el Portal de calidad es el siguiente:

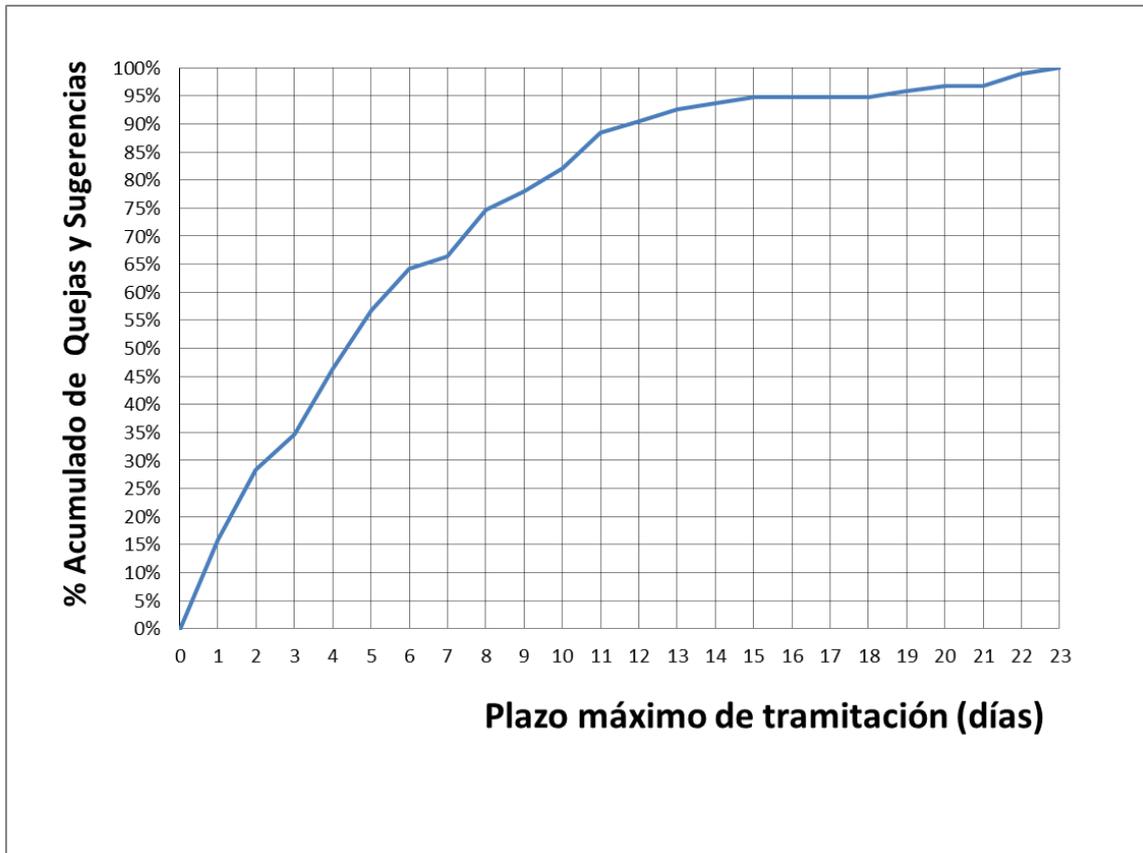
CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM				
Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Enero-Diciembre 2017				
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El 80% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 15 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 15 días hábiles	95%	+15%	90 quejas/sugerencias del total de 95 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	96%	-4%	4 fueros de plazo puntuales del total de 95 quejas/sugerencias. Dichos fueros de plazo lo han sido por tan sólo 2,75 días de promedio (una de ellas por tan sólo 1 día)

Se cumple muy holgadamente el compromiso de contestar el 80% de las quejas en el plazo de 15 días (porcentaje medido **95%**, +15%).

Respecto al **segundo compromiso** el porcentaje de quejas que se contestan en menos de 19 días se sitúa en el **96%** (-4%). Tan sólo hay residualmente 3 quejas y 1 sugerencia que han superado el plazo de 19 días de las 95 comunicaciones consideradas.

Los 4 fueros de plazo puntuales han superado el plazo por tan sólo 2,75 días de media, y una de ellas por tan sólo 1 día.

Atendiendo al siguiente gráfico sobre los plazos de tramitación, podemos observar, además de los datos ya indicados de la Carta de Servicios (el 95% de las quejas se contestan en menos de 15 días y el 96% en menos de 19 días), que el 35% de las quejas se contestan en un máximo de 3 días, que el 75% de las quejas y sugerencias se contestan en un máximo de 8 días y que el 88% se resuelve en un máximo de 11 días.



Con todo ello los plazos de respuesta pueden considerarse muy satisfactorios.

4.- CONCLUSIONES FINALES

En 2017, se ha llevado a cabo la adaptación del Sistema de gestión de Calidad de la OEPM, dentro del cual se enmarca la Gestión de quejas, a la última versión del estándar ISO 9001:2015.

En cuanto al número de quejas registradas en 2017, se ha producido una disminución significativa respecto al año anterior. Por otro lado, el número de sugerencias y el número de felicitaciones se han mantenido en números similares.

Los plazos de respuesta en promedio se han disminuido en un día respecto al año anterior, situándose en el entorno de 6 días, siendo esta cifra la mejor de la serie histórica.

En este sentido, destaca el primer compromiso de la carta de servicios, contestándose el 95% de las quejas y sugerencias dentro del primer plazo de 15 días.

No obstante, se continuará trabajando con los departamentos para lograr que las comunicaciones puntuales que se responden fuera de los plazos agilicen su tramitación de modo que ninguna comunicación se envíe más allá del segundo plazo de 19 días y cuyo cumplimiento ha sido del 96%.

Como conclusión final, el Sistema de Gestión de Quejas de la OEPM continúa adecuadamente implantado y sirve a su propósito en cuanto a recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios como las iniciativas para mejorar la calidad de los servicios.