



# **Informe de Seguimiento:**

# **GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**Año 2012**

## 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 2012 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 es similar al de años anteriores.

Durante el año 2012, la gestión de quejas y sugerencias en la OEPM ha continuado desarrollándose según la sistemática establecida ya en el año 2008.

Se ha producido una sustitución de personal en la UAU por motivos organizativos de la OEPM. La gestión de quejas es un sistema adecuadamente implantado desde hace varios años y la UAU ha continuado desarrollando su función sin ninguna variación.

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 2012.

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 y los Diseños industriales. La ampliación del sistema continuará extendiéndose los próximos años al resto de procesos de la OEPM. En 2013 se espera la próxima incorporación al sistema de calidad certificado de los procesos de patente nacional, modelo de utilidad y licencias, transferencias y restablecimiento de derechos.

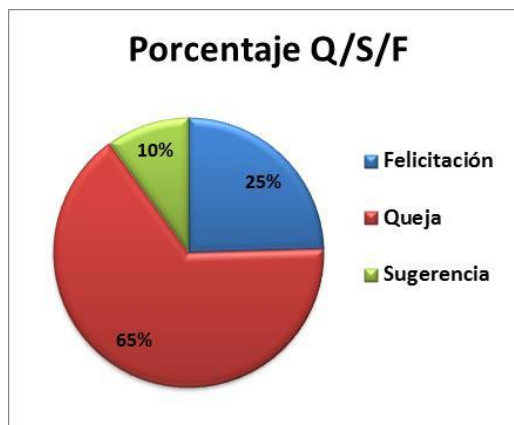
Accesible desde la página web de la OEPM existe un portal de calidad que contiene toda la información relacionada con la Calidad en la OEPM. Está dotado de un formulario que facilita a los usuarios el registro de quejas, sugerencias y felicitaciones. Al mismo, también se accede desde la sede electrónica puesta a disposición de los usuarios.



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

Durante el 2012 se han presentado un total de 72 quejas, 27 felicitaciones y 11 sugerencias, sumando un total de 110 comunicaciones.

Tipo	Total	%Total
Felicitación	27	24,5%
Queja	72	65,5%
Sugerencia	11	10%
<b>Total general</b>	<b>110</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 reducido respecto a años anteriores. El número de sugerencias permanece muy similar al del año pasado, mientras que es muy destacable el aumento de las felicitaciones.



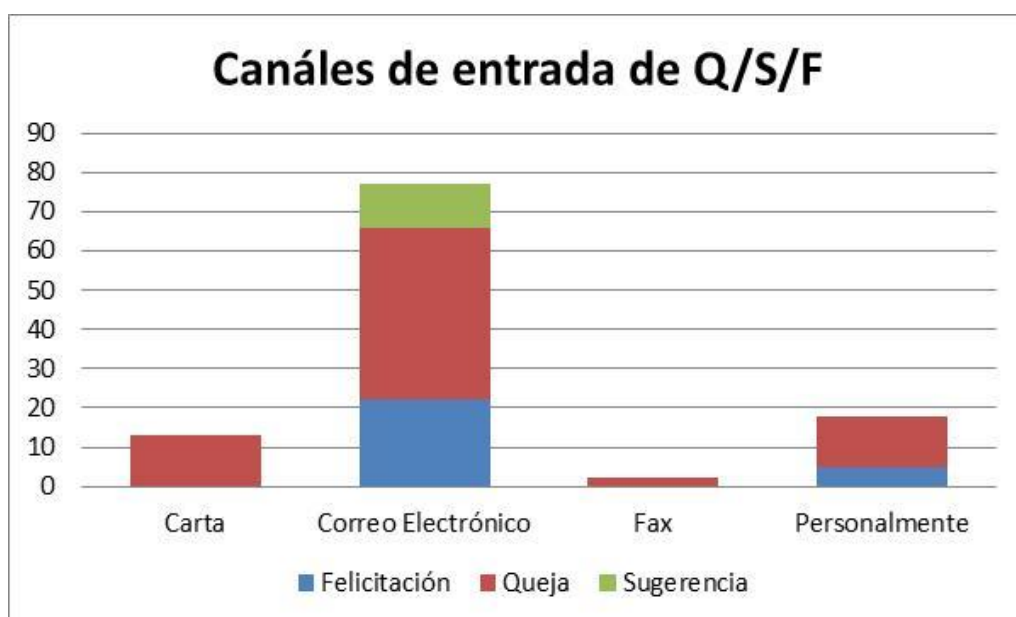
- En el presente informe los datos registrados se han clasificado atendiendo a las siguientes características:
- Medios de comunicación
  - Unidades afectadas
  - Distribución temporal
  - Causa de las reclamaciones
  - Cumplimiento de los plazos

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

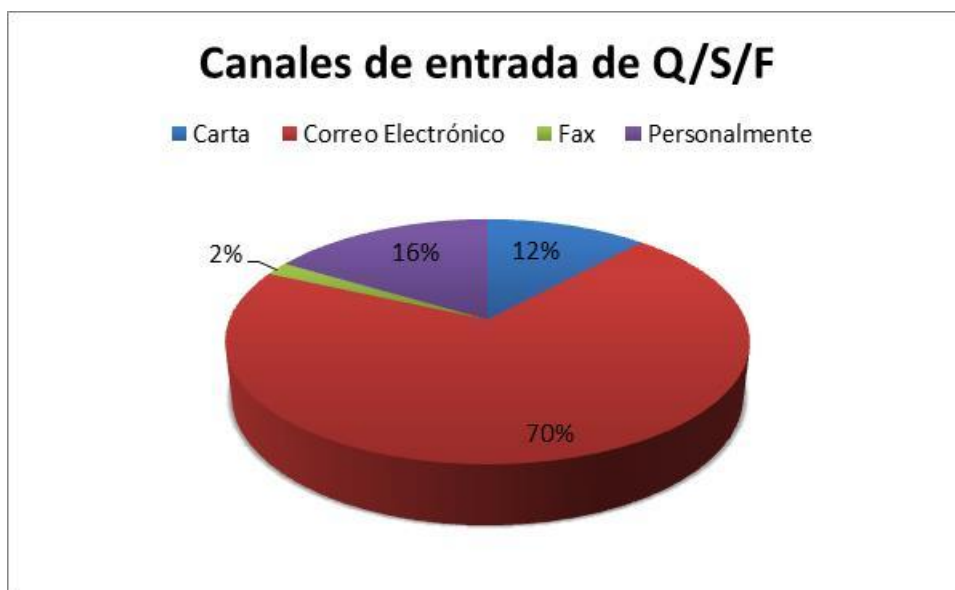
Los medios utilizados por los ciudadanos durante este año para presentar quejas han sido los siguientes:

1. Correo electrónico dirigido al buzón del ciudadano o redirigido desde el formulario del portal de calidad de la OEPM, 77
2. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 18
3. Por carta, 13
4. Por Fax, 2
5. Por Teléfono, 0

Canal de Entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	% Total
Carta	0	13	0	<b>13</b>	11,8%
Correo Electrónico	22	44	11	<b>77</b>	70,0%
Fax	0	2	0	<b>2</b>	1,8%
Personalmente	5	13	0	<b>18</b>	16,4%
Teléfono	0	0	0	<b>0</b>	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](mailto:ciudadano@oepm.es) / formulario del portal de calidad) frente a los canales tradicionales (libro de quejas, carta postal...). Sin embargo, el porcentaje de QSF presentadas telemáticamente se ha reducido respecto al año anterior. Esto es debido a que han aumentado significativamente el porcentaje de las recibidas por carta y las entregadas personalmente.



- **Unidades afectadas:**

Departamento	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	1	2	0	3
Departamento de Patentes e Información Tecnológica	4	17	2	23
Departamento de Signos Distintivos	3	22	1	26
División Tecnologías de la Información	6	12	6	24
Secretaría General	13	19	2	34
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>72</b>	<b>11</b>	<b>110</b>

Al igual que en años anteriores, el registro de quejas en los distintos departamentos viene condicionado por el volumen de tramitaciones realizadas y por el grado de interacción con los usuarios. En este sentido, el Departamento de Signos gestiona la mayor cantidad de solicitudes y tramitaciones y por otro lado, Secretaría General incluye el Servicio de Información, con un trato directo con el ciudadano.

El Departamento de Patentes se mantiene en un número de registro de quejas iguales a los del año anterior y el Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales aparece en las estadísticas por primera vez.

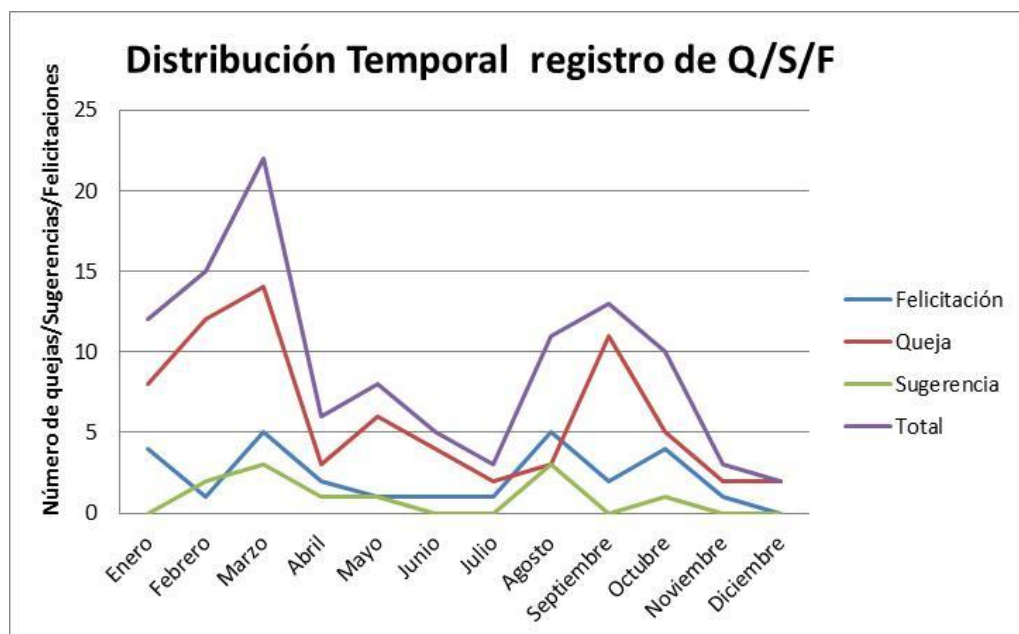
En el caso de la División de Tecnologías de la Información es destacable la reducción en el número de quejas registradas. Hay que indicar, no obstante, que algunas de las incidencias se resuelven directamente a través de su propio correo electrónico, por lo que no quedan reflejadas en el contexto general. Se trata, sin embargo, en su mayor parte, de comunicaciones que no suponen una queja por parte del usuario sino una incidencia de servicio, soporte, etc.



- **Distribución temporal:**

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

Mes	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Enero	4	8	0	12
Febrero	1	12	2	15
Marzo	5	14	3	22
Abril	2	3	1	6
Mayo	1	6	1	8
Junio	1	4	0	5
Julio	1	2	0	3
Agosto	5	3	3	11
Septiembre	2	11	0	13
Octubre	4	5	1	10
Noviembre	1	2	0	3
Diciembre	0	2	0	2
Total	27	72	11	110





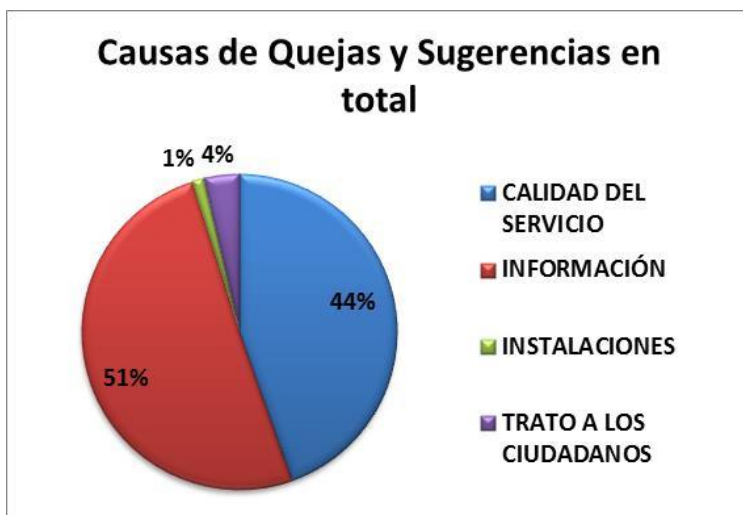


- **Causa de las reclamaciones:**

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	Sugerencias	Total	%Total
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	34	3	<b>37</b>	<b>44%</b>
<b>INFORMACIÓN</b>	34	8	<b>42</b>	<b>51%</b>
<b>INSTALACIONES</b>	1	0	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b>	3	0	<b>3</b>	<b>4%</b>
Total general	72	11	83	100%



Centrando el análisis exclusivamente en las quejas, obtenemos los siguientes resultados:

Causas Quejas	Quejas	% Quejas
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	34	<b>47%</b>
<b>INFORMACIÓN</b>	34	<b>47%</b>
<b>INSTALACIONES</b>	1	<b>1%</b>
<b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b>	3	<b>4%</b>
Total general	72	100%



Las causas de las quejas se distribuyen prácticamente al 50% entre los diferentes aspectos de la Información y la Calidad del servicio. Se trata de una distribución similar a la de años anteriores. En el ejercicio de sus funciones, la OEPM resuelve solicitudes de derechos exclusivos, en ocasiones, en contra de los deseos del ciudadano, por lo que existe un componente subjetivo de insatisfacción que puede reflejarse en las quejas clasificadas como Calidad del servicio. Por otro lado, la interacción con los ciudadanos se realiza mayoritariamente a través de la información y de los servicios electrónicos puestos a disposición de los ciudadanos, por lo que se explica el peso de las quejas calificadas de este modo.

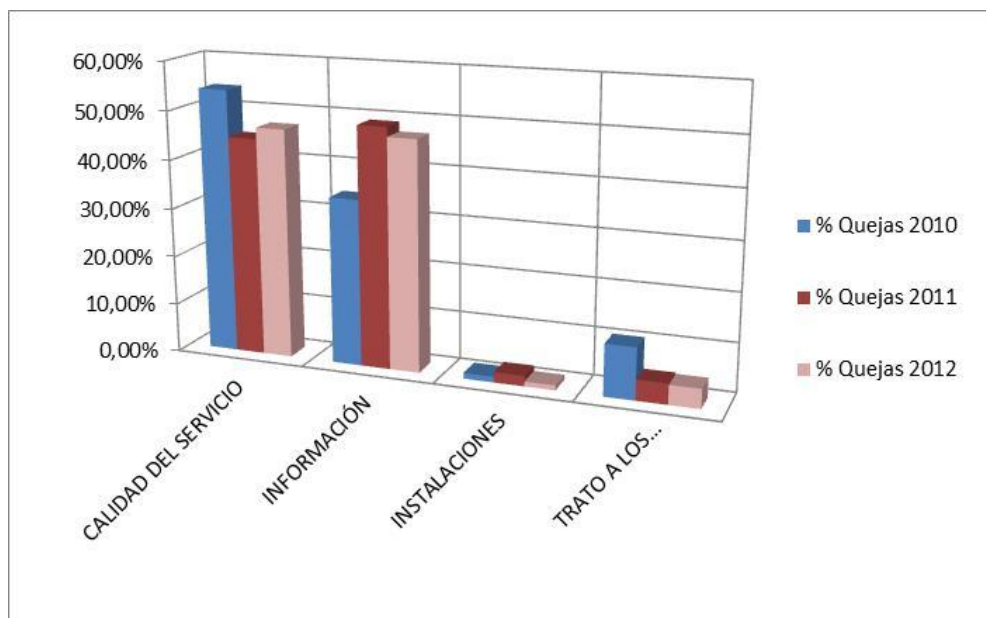
El apartado de Trato a los ciudadanos ocupa un lugar residual en cuanto al porcentaje de quejas con un 4%. Sólo ha habido una queja referida a instalaciones.



Si atendemos a la situación en comparación con años anteriores, obtenemos los siguientes datos:

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

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 todas las categorías (en instalaciones hay una sola queja).



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
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>			
32 Tiempos de espera excesivos	3		3
37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	4		4
38 Otras incidencias en la gestión	27	3	30
<b>INFORMACIÓN</b>			
111 Accesibilidad de las instalaciones: Presencial	1		1
112 Accesibilidad de las instalaciones: Telefónica	4		4
113 Accesibilidad de las instalaciones: Telemática	13	4	17
121 Calidad de la Información: Información deficiente o incompleta	16	4	20
<b>INSTALACIONES</b>			
44 Recursos tecnológicos	1		1
<b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b>			
21 Falta de amabilidad, cortesía o educación	1		1
22 Falta de interés en ayudar al ciudadano	2		2
<b>Total general</b>	<b>72</b>	<b>11</b>	<b>83</b>

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.

A continuación, destacan dentro del apartado de “Información”, los grupos de código 121 y 113. El código 121 se refiere a información deficiente o incompleta, en el que el usuario está insatisfecho con la información proporcionada. El código 113, “Accesibilidad de las instalaciones: Telemática”, está relacionadas con problemas de manejo de herramientas telemáticas puestas a disposición del usuario desde la página Web de la OEPM.

En el apartado de trato a los ciudadanos, las únicas tres quejas existentes sobre falta de interés o amabilidad ponen de manifiesto que, en general, se considera el servicio satisfactorio en ese aspecto.

La distribución de las quejas según estas tipologías se ha mantenido históricamente constante ya que los apartados de código 38, 113 y 121 han sido 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.

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 9,6 días. (En 2008: 15 días; en 2009: 7,82 días; en 2010: 7,21 días, en 2011:7,24 días)

Ha habido por lo tanto un incremento de 2 días en el plazo medio de respuesta de las quejas y sugerencias. A pesar de ello, se está en promedio por debajo del compromiso de 20 días hábiles, tanto para las sugerencias (con un promedio de plazo de respuesta de 15,5 días) como para las quejas (con un promedio de respuesta de 8,6 días).

Se observa por lo tanto que el retraso en contestar las sugerencias perjudica al promedio general y lo penaliza (el promedio de quejas es 8,6 y el general de 9,6). Este retraso en la contestación de las sugerencias puede deberse a una sensación inconsciente de menor urgencia que para el caso de una queja, al no manifestar el usuario su insatisfacción. Por otro lado, la valoración de una sugerencia puede ser más laboriosa que la contestación a una queja.

La siguiente tabla muestra la información anterior relativa a los plazos promedio de respuesta para quejas y sugerencias, y el plazo promedio general:

Días promedio respuesta <b>QUEJA</b>	Días promedio respuesta <b>SUGERENCIA</b>	Días promedio de respuesta <b>TOTAL</b>
<b>8,6</b>	<b>15,5</b>	<b>9,6</b>

A pesar de que se ha cumplido en promedio el plazo de respuesta de 20 días hábiles, ha habido 8 quejas y 4 sugerencias cuya contestación se ha emitido fuera de plazo. En total han sido 12 las comunicaciones fuera de plazo con un retraso promedio de 8 días. (El año pasado hubo 6 comunicaciones fuera de plazo, por lo que se ha producido un aumento de estos casos). Las quejas que se han ido de plazo lo han hecho por 5 días en promedio. Y nuevamente las sugerencias por más días.

La siguiente tabla muestra los datos anteriores relativos a contestaciones emitidas fuera de plazo:

QUEJAS		SUGERENCIAS		TOTAL	
Nº quejas fuera de plazo	Promedio de días de retraso	Nº sugerencias fuera de plazo	Promedio de días de retraso	Nº total Q/S fuera de Plazo	Promedio días retraso
<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

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 **6,4 días** desde la entrada de la queja o sugerencia.



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

En 2012 se ha producido una reducción importante del número de quejas registradas en la OEPM así como un aumento destacable de las felicitaciones. El volumen de quejas, teniendo en cuenta el número de actuaciones y procedimientos que se tramitan en la OEPM, ya se consideraba relativamente bajo en años precedentes.

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.

Las quejas registradas son una importante oportunidad de mejora, especialmente para los departamentos incluidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

El plazo promedio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas en la OEPM continua siendo inferior a la mitad del plazo máximo establecido como compromiso por el RD 951/2005. Ello a pesar del aumento en el promedio del plazo de respuesta, así como de respuestas puntuales fuera de plazo.

Como punto de mejora, se continuará trabajando con los departamentos y se llamará la atención sobre los plazos de respuesta de las quejas y especialmente para el caso de las sugerencias, con el objetivo de reducir los promedios y respetar el plazo máximo en todos los casos.