



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



Oficina Española
de Patentes y Marcas

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

2018



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 2018 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 9001:2015 y UNE 1660006:2011.

A continuación, se describe el Sistema de Gestión de Quejas de la OEPM, cuya sistemática, documentada en el manual de calidad de la OEPM, se encuentra implantada en todos los departamentos de la Oficina.

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 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 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 2018 se ha procedido a la renovación de la **Carta de servicios de Información y Atención al ciudadano** para el periodo 2018-2021. Las cinco Cartas de Servicios de la OEPM, han sido renovadas mediante [resolución de 27 de abril de 2018, de la Subsecretaría, BOE núm. 114 jueves 10 de mayo de 2018 Sec. III. Pág. 49300-49301](#).

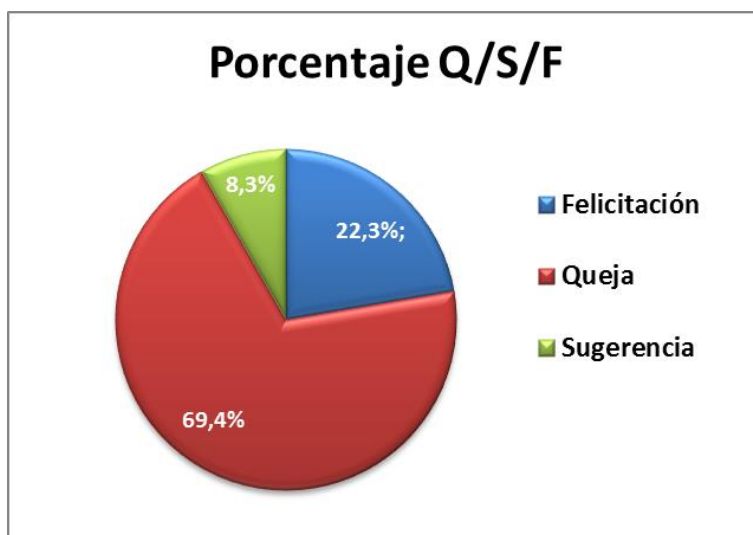
Con dicha renovación, el compromiso de respuesta de quejas y sugerencias ha pasado a ser de un solo tramo y se ha reducido hasta un plazo de 18 días hábiles para el 100% de las quejas. Este compromiso mejora el plazo de veinte días que establece el artículo 16 del RD 951/2005 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

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 2018 se han presentado un total de 84 quejas, 27 felicitaciones y 10 sugerencias, sumando un total de 121 comunicaciones.

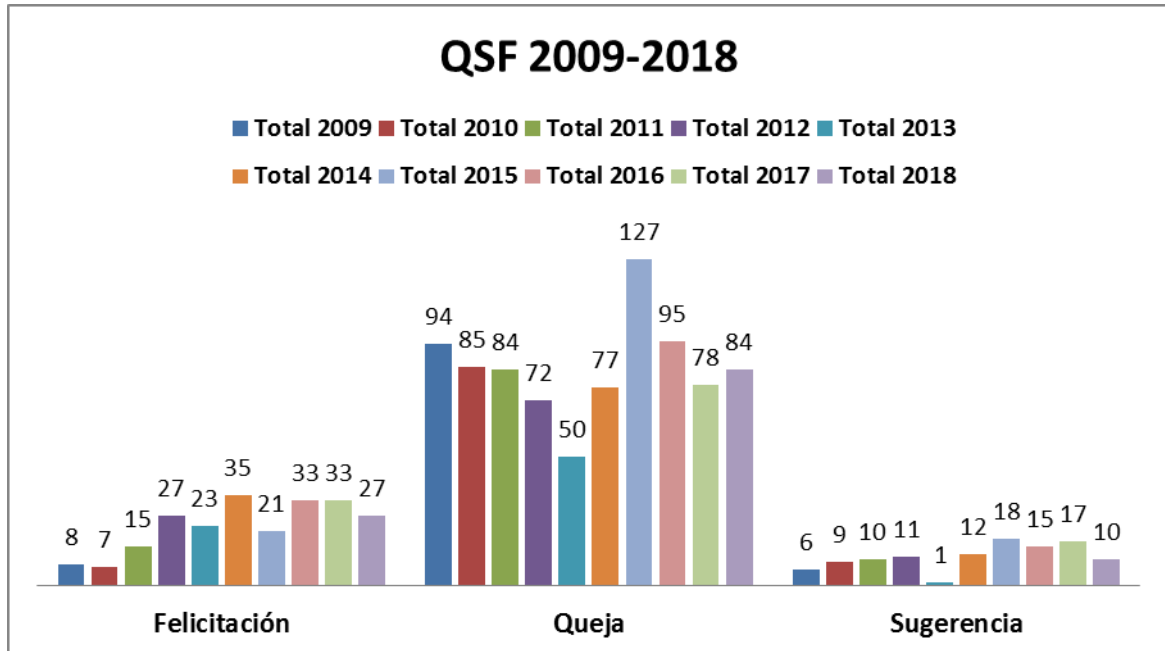
Tipo	Total	% Total
Felicitación	27	22,3%
Queja	84	69,4%
Sugerencia	10	8,3%
Total general	121	100,00%



La número de

evolución del

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 quejas se mantiene en números similares al año pasado, habiendo aumentado levemente en 6. Respecto a las sugerencias, han disminuido también ligeramente al igual que el número de felicitaciones. Todo ello en línea con el número total de comunicaciones, que ha descendido levemente pasando de 128 comunicaciones el año pasado a 121 en 2018.

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

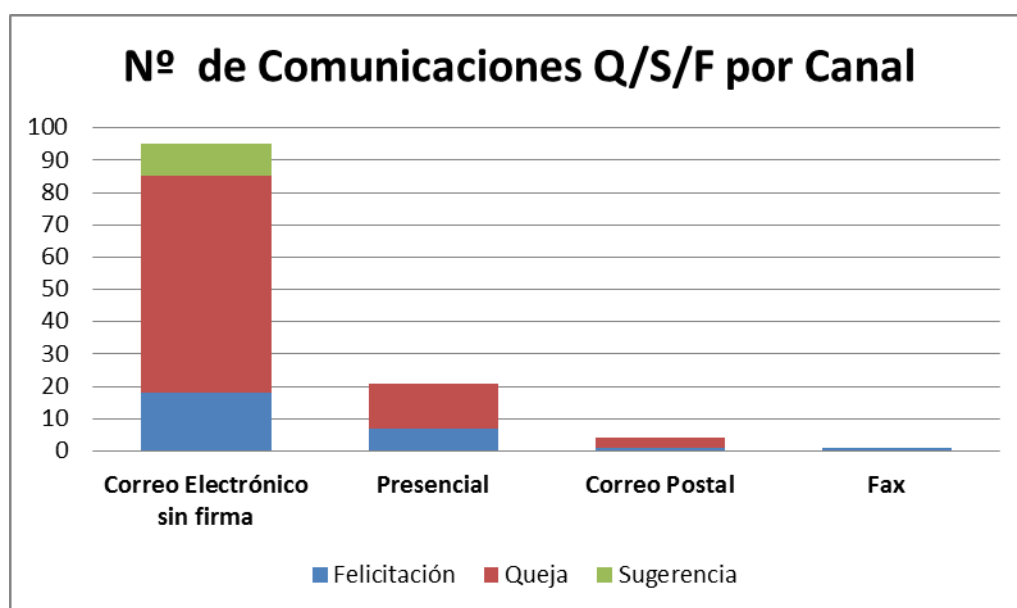


- **Medios de comunicación (Canales de Entrada)**

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

1. Correo electrónico, 95 (sin firma electrónica 95, con firma electrónica 0)
2. Presencialmente, usando el libro registro de quejas y sugerencias, 21
3. Por carta, 4
4. Por fax, 1

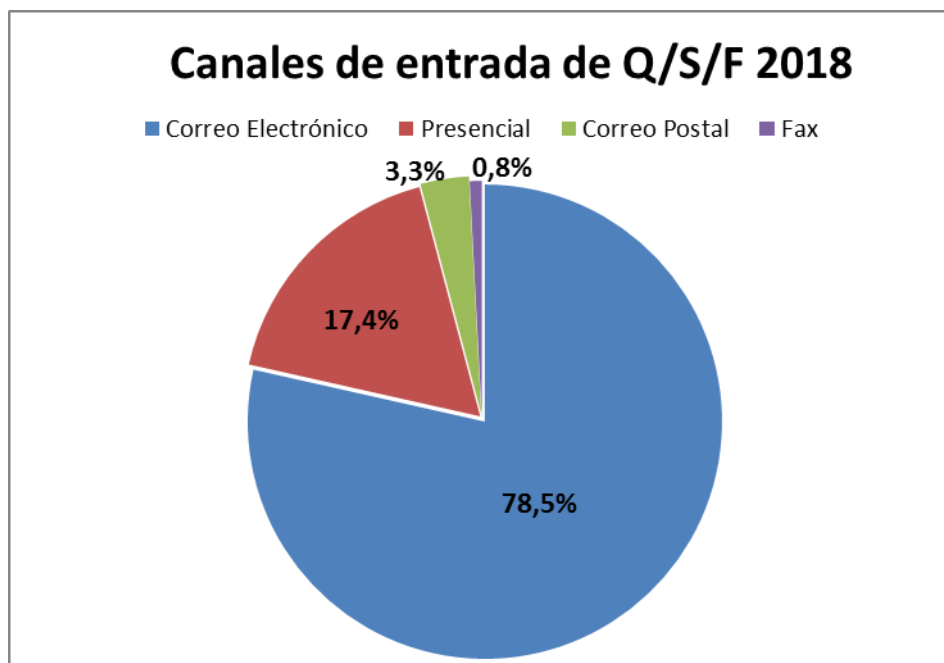
Canal de Entrada	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total	Porcentaje
Correo Electrónico sin firma	18	67	10	95	78,5%
Presencial	7	14	0	21	17,4%
Correo Postal	1	3	0	4	3,3%
Fax	1	0	0	1	0,8%
Total general	27	84	10	121	100,0%



El correo electrónico sigue siendo el canal mayoritariamente utilizado para la comunicación de Q/S/F. Se destaca un aumento importante en el porcentaje de comunicaciones por correo electrónico, manteniendo la tendencia creciente de los últimos años (2015: 62,7%, 2016: 64,3%, 2017: 68,8%, 2018: 78,5%). Es de destacar que todos los correos electrónicos han llegado sin firma electrónica.

En segundo lugar, se encuentran los registros presenciales, si bien han disminuido en porcentaje del mismo modo en que han aumentado las presentaciones electrónicas (2014: 12,1%, 2015: 32,5%, 2016: 28,7%, 2017: 28,1%. 2018: 17,4%).

El correo postal es el tercer canal en cuanto a volumen con un porcentaje residual de las comunicaciones. Se mantiene en porcentajes similares al año pasado (2017: 3,1%, 2018: 3,3%).



- **Unidades afectadas:**

Departamento (2018)	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Departamento de Coordinación Jurídica y Relaciones Internacionales	0	3	0	3
Departamento de Patentes e Información tecnológica	4	10	2	16
Departamento de Signos Distintivos	3	31	1	35
División de Tecnologías de la Información	7	13	4	24
Secretaría general	13	26	1	40
Unidad de Apoyo	0	1	2	3
Total general	27	84	10	121

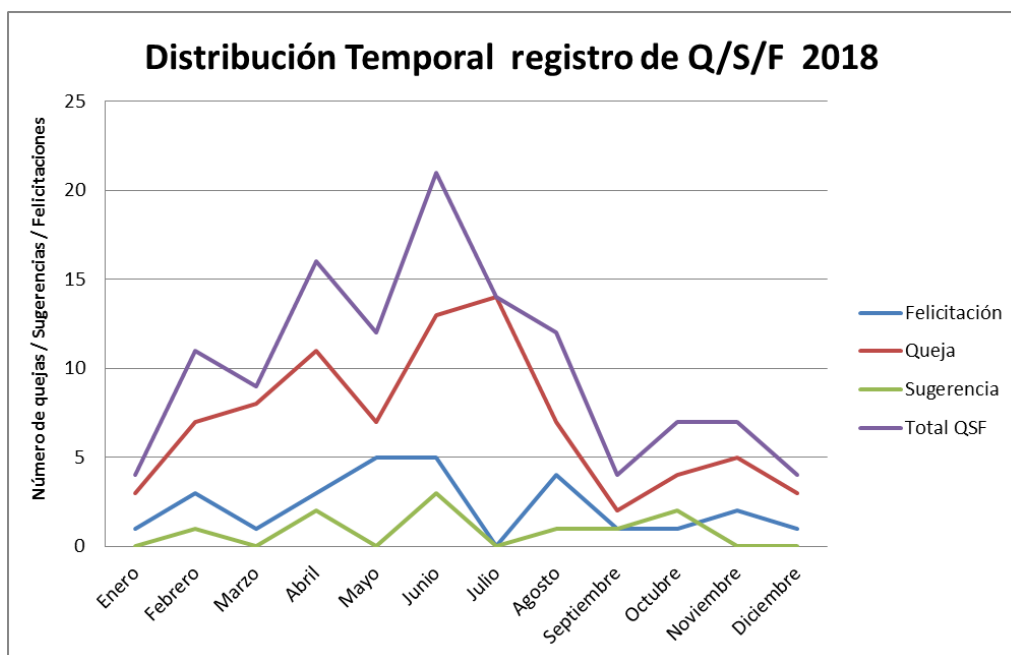
En cuanto a las unidades que registran mayor número de comunicaciones de queja, aparecen el Departamento de Signos Distintivos y Secretaría General, si bien existen circunstancias que condicionan el registro de quejas en dichos unidades. En el primer caso, el Departamento de Signos incluye las modalidades de registro con mayor volumen de tramitaciones, mientras que Secretaría General incluye el servicio de Información telefónica y el trato directo con el ciudadano.

Se destaca también el número de felicitaciones de Secretaria General y de la DTI, donde también ha habido un importante descenso en el número de quejas respecto al año anterior.

- **Distribución temporal:**

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

MES 2018	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total QSF
Enero	1	3	0	4
Febrero	3	7	1	11
Marzo	1	8	0	9
Abril	3	11	2	16
Mayo	5	7	0	12
Junio	5	13	3	21
Julio	0	14	0	14
Agosto	4	7	1	12
Septiembre	1	2	1	4
Octubre	1	4	2	7
Noviembre	2	5	0	7
Diciembre	1	3	0	4
Total general	27	84	10	121





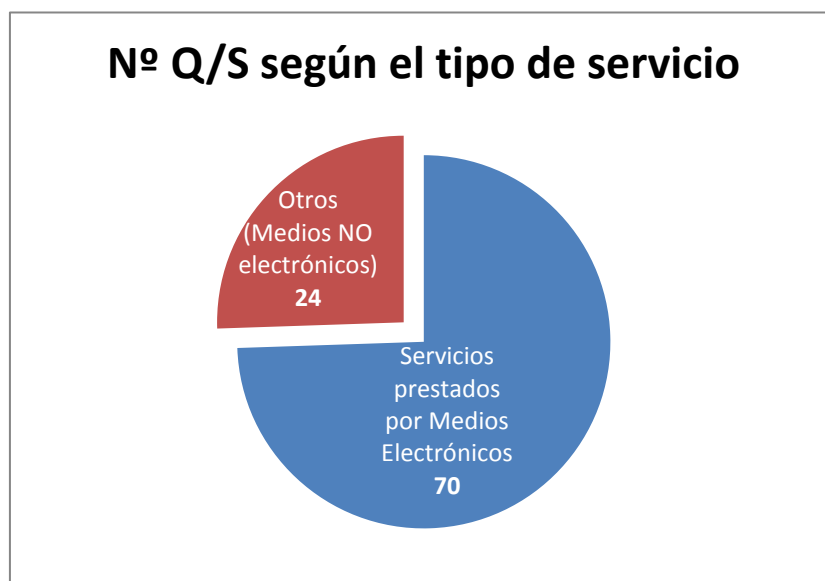
- **Causa de las quejas y sugerencias:**

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.

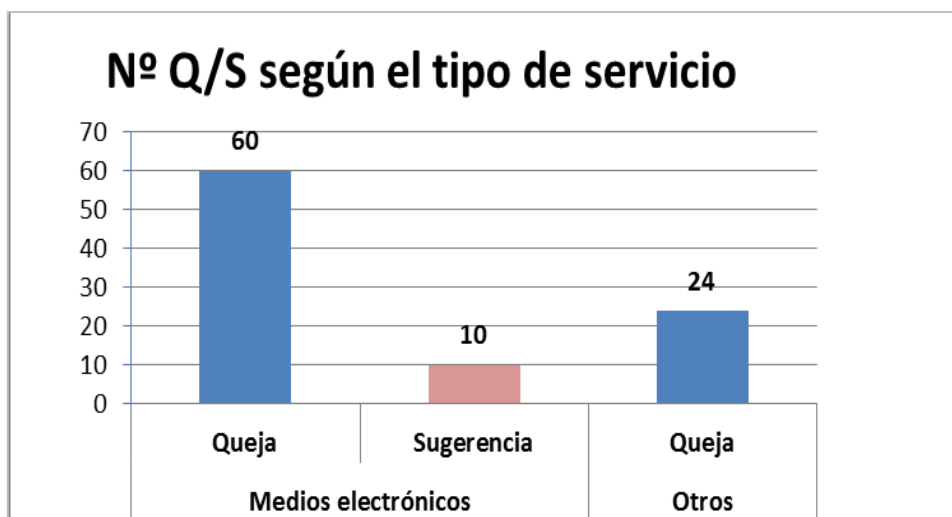
En primer lugar se clasifican atendiendo a la distinción entre servicios prestados por medios electrónicos y servicios prestados por medios No electrónicos (**tienen la consideración de medios electrónicos los mecanismos, instalaciones, equipos o sistemas que permiten producir, almacenar o transmitir 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
Medios electrónicos	60	10	70
Otros	24		24
Total general	84	10	94



El porcentaje de quejas/sugerencias referidos a servicios prestados por medios electrónicos (74,5%) 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	24	0	24
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	2	0	2
2 INFORMACIÓN	0	0	0
4 SERVICIO PRESTADO	21	0	21
5 OTRAS CAUSAS	1	0	1
Medios electrónicos	60	10	70
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	7	1	8
7 INFORMACIÓN	5	2	7
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	1	10
9 SERVICIO PRESTADO	39	6	45
Total general	84	10	94

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

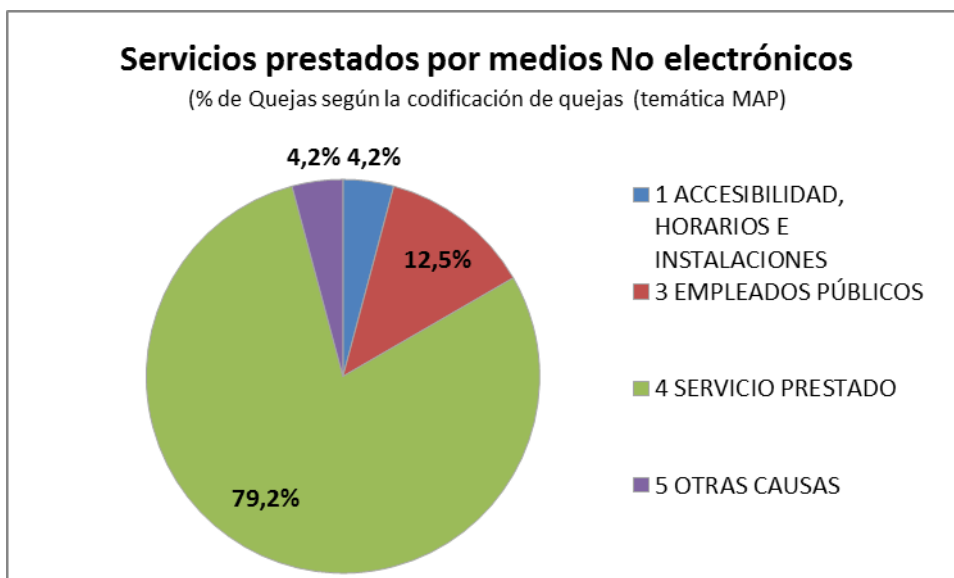
Clasificación MAP- CAUSA DE QUEJAS	Nº Quejas
Otros	24
1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1
13 Horarios de Atención	1
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	3
32 Falta de cortesía o educación	2
36 Otros empleados públicos	1
4 SERVICIO PRESTADO	19
41 Errores en la prestación del servicio	1
45 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	6



46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	12
5 OTRAS CAUSAS	1
5 OTRAS CAUSAS	1
Medios electrónicos	60
6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	7
67 Otros accesibilidad, horarios y usabilidad	7
7 INFORMACIÓN	5
72 Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	2
73 Información deficiente o incompleta	1
74 No disponibilidad de la información en lenguas cooficiales u otras lenguas	1
75 No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas	1
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
81 Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica	6
82 Asistencia personalizada inadecuada	2
84 Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados	1
9 SERVICIO PRESTADO	39
91 Errores en la prestación del servicio	19
94 Tiempos de tramitación excesivos	1
95 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	7
96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	12
Total general	84

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	1	4,2%
3 EMPLEADOS PÚBLICOS	3	12,5%
4 SERVICIO PRESTADO	19	79,2%
5 OTRAS CAUSAS	1	4,2%
Total general	24	100,0%

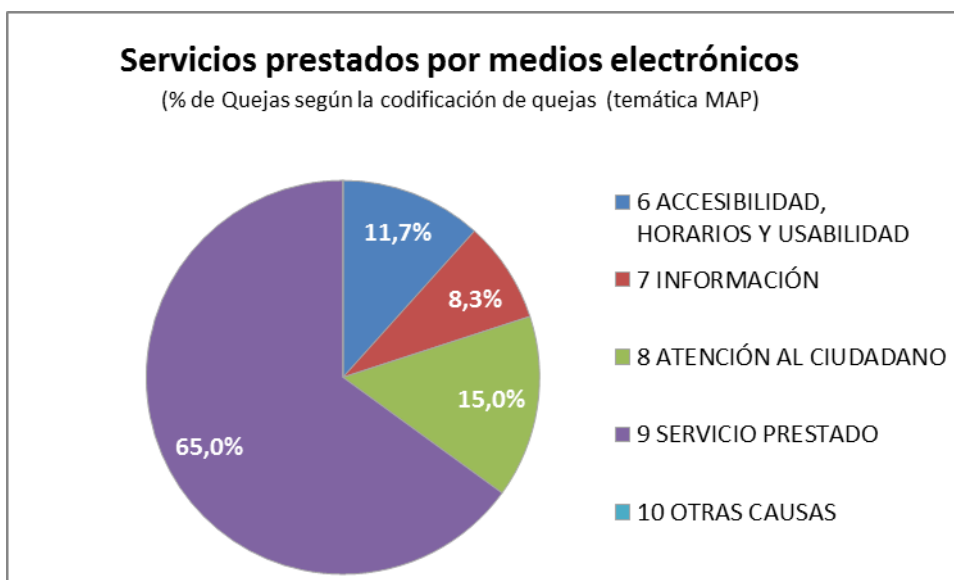


Como en años anteriores, la principal causa de queja en los servicios prestados por medios no electrónicos es la que tiene que ver con la categoría de *Servicio Prestado*, incluyendo en esta categoría las clasificaciones de quejas de *Errores en la prestación del servicio*, *Incumplimiento de las especificaciones 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	7	11,7%
7 INFORMACIÓN	5	8,3%
8 ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	15,0%
9 SERVICIO PRESTADO	39	65,0%
10 OTRAS CAUSAS	0	0,0%
Total general	60	100,0%



La principal fuente de quejas relacionada con los servicios prestados por medios electrónicos es la clasificada como Servicio prestado, que incluyen principalmente Errores en la prestación del servicio e incumplimientos de las expectativas de servicio del ciudadano.

- **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 2018:

Tipo de incidencia	Nº de quejas/sugerencias	Promedio de Plazo de tramitación (días)
Queja	84	7,42
Sugerencia	10	4,80
Total general	94	7,14

El tiempo **promedio** de tramitación de quejas y sugerencias, en su conjunto, ha sido de **7,14 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, 6,20 en 2017 y 7,14 en 2018).

Se destaca que el promedio de respuesta de las sugerencias ha sido de tan sólo 4,80 días.

El promedio de los plazos de respuesta obtenidos está muy por debajo del 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 **6 días**. Y la **Moda** o valor más frecuente ha sido de **2 días**.

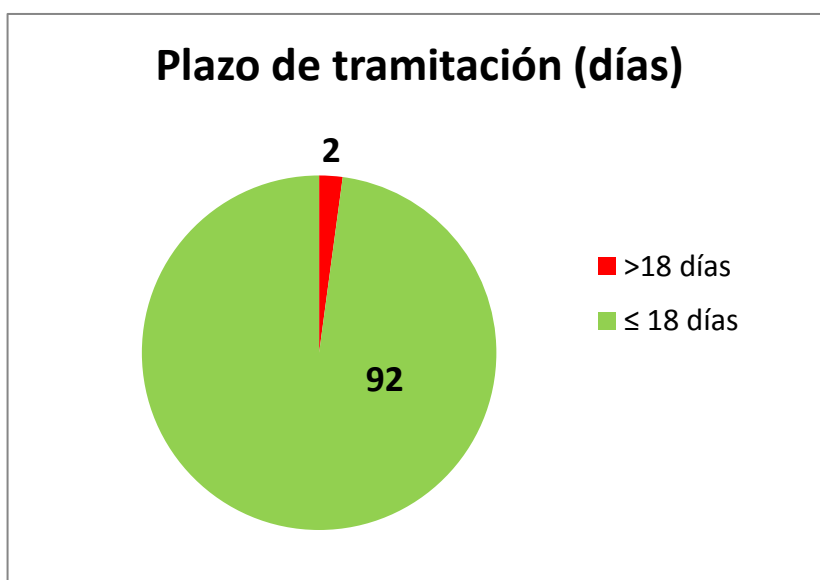


Según la Carta de Servicios de Información y Atención al usuario, el compromiso de plazo de contestación para las quejas y sugerencias es el siguiente:

- *El 100% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 18 días hábiles.*

Se analizan por tanto los datos en función de este plazo:

Plazo de tramitación (días)	Número de Quejas y Sugerencias
>18 días	2
≤ 18 días	92
Total general	94



Análogamente distinguiendo según se trate de quejas o sugerencias:

Plazo de tramitación (días)	Quejas	Sugerencias	Total
>18 días	2	0	2
≤ 18 días	82	10	92
Total general	84	10	94

Considerando el **indicador** de seguimiento de **cartas de servicios** en **porcentaje**:

- *Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 18 días hábiles*



Plazo de tramitación (días)	Número de Q/S	% sobre el total de Q/S
>18 días	2	2,1%
≤ 18 días	92	97,9%
Total general	94	100%

Estos datos pueden considerarse positivos y mejoran los datos del año pasado para el 100% de las quejas (2014: 92%; 2015: 98%; 2016: 96%; 2017 96%; 2018 97,9%).

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 2018				
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El 100% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 18 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 18 días hábiles	97,87%	-2,13%	92 quejas/sugerencias del total de 94 entran en este plazo. 2 fueras de plazo puntuales por periodos vacacionales del personal y tan solo por 1 y por 2 días, respectivamente.

El compromiso de contestación de quejas en un plazo de 18 días se sitúa en el **97,9%** (-2,1%). Tan sólo hay residualmente 2 quejas que han superado el plazo de 18 días de las 94 comunicaciones consideradas.

Los 2 fueras de plazo puntuales han superado el plazo por tan sólo 1 y 2 días respectivamente.

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



4.- CONCLUSIONES FINALES

En 2018, se ha procedido a la renovación de la **Carta de servicios de Información y Atención al ciudadano** para el periodo 2018-2021. El compromiso de respuesta de quejas y sugerencias incluido en dicha carta de servicio se ha reducido pasando a ser de 18 días hábiles para el 100% de las quejas. De este modo se reduce aún más el compromiso 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.

En cuanto al número de quejas registradas en 2018 se ha mantenido, con un leve aumento, en números similares al año pasado. Respecto a las sugerencias, han disminuido también ligeramente al igual que el número de felicitaciones. Todo ello en línea con el número total de comunicaciones, que ha descendido levemente.

Los plazos de respuesta, en promedio, de las quejas y sugerencias se sitúan en el entorno de 7 días. Respecto al cumplimiento del compromiso de la carta de servicios, el 98% de las quejas y sugerencias se contestan dentro del plazo de 18 días hábiles.

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.