



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGIA  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas



# ***Carta de Servicios***

**2014-2017**



## ***Información y Atención al Ciudadano***

OEPM

Transparencia, rapidez, eficacia,  
flexibilidad, compromiso de calidad



OEPM  
Transparencia, rapidez, eficacia,  
flexibilidad, compromiso de calidad

**La Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM)** es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Subsecretaría, que impulsa y apoya el desarrollo tecnológico y económico, otorgando protección jurídica a las distintas modalidades de Propiedad Industrial mediante la concesión de Patentes y Modelos de Utilidad (invenciones), Diseños Industriales (diseños), Marcas y Nombres Comerciales (signos distintivos) y títulos de protección de Topografías de Productos Semiconductores (circuitos integrados). Asimismo, la OEPM difunde la información que contienen los títulos que tramita y otros títulos a los que tiene acceso.

Esta **Carta de Servicios**, enmarcada dentro de la **Política de Calidad** de la OEPM, tiene por objeto informar de:

- *Los **servicios de Información y Atención al Ciudadano** de la OEPM*
- *Los **compromisos e indicadores de calidad**, que podrán ser mejorados gracias a las sugerencias de nuestros usuarios*
- *La **forma de presentar reclamaciones** en caso de incumplimiento*



# ***Servicios de Información***

Los Servicios de Información y Atención al Ciudadano **proporcionan información y orientación** sobre:

- Servicios, competencias, ubicación y horario de la Oficina Española de Patentes y Marcas.
- Contenido y normativa de las diferentes modalidades de Propiedad Industrial:
  - Invenciones: patentes y modelos de utilidad.
  - Signos distintivos: marcas y nombres comerciales.
  - Creaciones de forma tridimensional o bidimensional: diseños industriales.
  - Títulos de protección de topografías de productos semiconductores.
- Búsqueda de antecedentes de signos distintivos.
- Modalidad adecuada de registro.
- Trámites, requisitos, plazos y tasas para la obtención de la protección registral.
- Situación jurídica de expedientes.
- Mantenimiento de los derechos de propiedad industrial: pagos y renovaciones.
- Actuaciones administrativas: transmisión o cesión de derechos y certificaciones.
- Procedimientos internacionales de registro.



# Compromisos de Calidad

Los Servicios de Información y Atención al Ciudadano se prestarán con los siguientes **niveles de Calidad**:

## Información presencial

➤ **El 75% de los usuarios** serán atendidos antes de **5 minutos**. Un 20% más, hasta el **95%**, serán atendidos antes de **15 minutos**. El resto, hasta el **100%**, antes de **20 minutos**.

## Información telefónica

➤ **El 60% de las llamadas** atendidas se contestarán antes de **10 segundos**. Un 10% más, hasta el **70%**, se contestarán antes de **30 segundos**. El resto, hasta el **100%**, se contestarán antes de **5 minutos**.

## Información electrónica

➤ **El 95% de los mensajes** recibidos por correo electrónico se contestarán antes de **1 día** hábil. El resto, hasta el **100%**, se contestarán en **3 días** hábiles.

## Contestación de quejas y sugerencias

➤ **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.



# ***Indicadores de Calidad***

## **Información presencial**

- *Porcentaje de usuarios atendidos en 5 minutos o menos.*
- *Porcentaje de usuarios atendidos en 15 minutos o menos.*
- *Porcentaje de usuarios atendidos en 20 minutos o menos.*

## **Información telefónica**

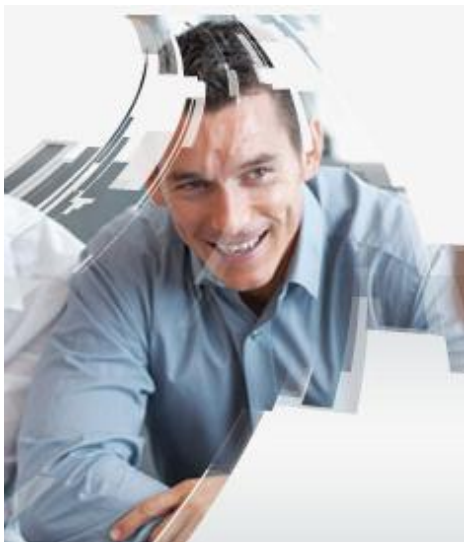
- *Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 10 segundos o menos.*
- *Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 30 segundos o menos.*
- *Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos.*

## **Información electrónica**

- *Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 1 día hábil o menos.*
- *Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 3 días hábiles.*

## **Contestación de quejas y sugerencias**

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





# ***Quejas y Sugerencias***

La presentación de quejas y sugerencias podrá realizarse de forma presencial a través del formulario de quejas y sugerencias disponible en el Registro General de la OEPM; por correo postal; mediante correo electrónico ([ciudadano@oepm.es](mailto:ciudadano@oepm.es)); a través de la web de Calidad (<http://oepm-calidad.es/>) o de la sede electrónica de la OEPM (<https://sede.oepm.gob.es>).



Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable informará al interesado de las actuaciones realizadas (Art. 16.1 del RD 951/2005). En caso de no recibir contestación, el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios y Atención al Ciudadano del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (Art. 16.3 del RD 951/2005).



## ***Medidas de Subsanación***

En caso de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios, los usuarios podrán formular reclamaciones dirigiéndolas al Servicio de Información y Atención al Ciudadano.

Estas reclamaciones podrán formularse a través de los mismos medios especificados para las quejas y sugerencias o directamente a la unidad responsable

Recibida la reclamación, y en un plazo máximo de 20 días hábiles, el Director de la OEPM dirigirá al ciudadano una carta informando de las circunstancias determinantes del incumplimiento, así como las medidas oportunas que, en su caso, se hubieran adoptado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.





MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO



**Unidad Responsable  
de la Carta de Servicios**  
*Servicio de Información y Atención al Ciudadano*  
*Secretaría General*  
**OEPM**

**OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS**

[www.oepm.es](http://www.oepm.es)

Paseo de la Castellana, 75

28046, MADRID

Teléfono: 902 157 530 Fax: 913 495 597



***Medios de transporte:***

•Metro: Nuevos Ministerios (L6 – L8 – L10);

•Cercanías RENFE: Nuevos Ministerios

•Autobuses: 3 - 5 - 7 - 14 - 16 - 19 - 27 - 37 - 40 - 43 - 45 - 51 - 64 - 66 - 124 - 126 - 128 - 147 - 149 - 150 - C1 y C2