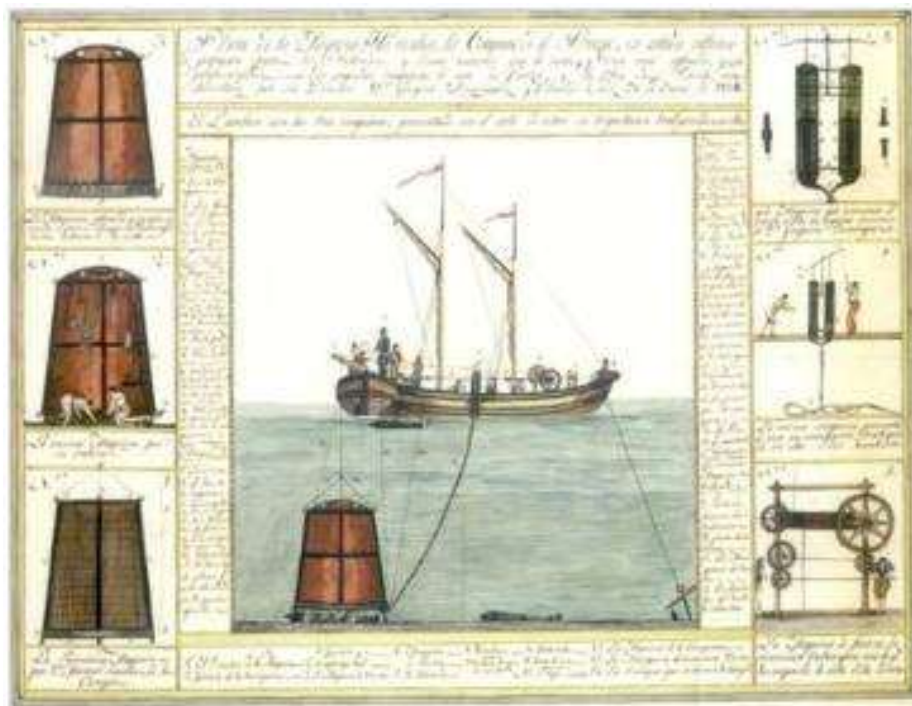


# OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS

## *Carta de Servicios de Información y Atención al Ciudadano*



2014-2017

## Í N D I C E

<b>1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.....</b>	<b>8</b>
<b>3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS .....</b>	<b>10</b>
<b>4. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.....</b>	<b>11</b>

## 1 INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

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 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

### 1.1 Qué es la OEPM

La OEPM tiene a su cargo la realización de la actividad administrativa que corresponde al Estado en materia de propiedad industrial, conforme a la legislación y convenios internacionales en vigor, y es el instrumento de la política tecnológica en este campo, atribuyéndosele de manera especial:

- El reconocimiento y mantenimiento de la protección registral de las diversas modalidades de propiedad industrial (invenciones, topografías de productos semiconductores, signos distintivos y creaciones de forma).
- La difusión de la información tecnológica objeto de registro.
- La aplicación de los convenios internacionales vigentes y el fomento y desarrollo de las relaciones internacionales en este campo.
- La promoción de iniciativas y desarrollo de actividades conducentes al mejor conocimiento y a la más adecuada protección de la Propiedad Industrial.

La OEPM ha tenido desde su creación un compromiso constante con la calidad, consciente de que éste es un elemento esencial para lograr una nueva Administración capaz de responder a los retos derivados de la transformación de la sociedad y las demandas de los ciudadanos. Con este fin, ha establecido una Política de Calidad y Vigilancia Tecnológica que tiene como finalidad asegurar la máxima satisfacción de los usuarios y otras partes interesadas con los servicios prestados por la OEPM y que abarca los siguientes aspectos:

- Ofrecer un servicio conforme a las especificaciones establecidas, por los usuarios y por la propia OEPM, así como a los requisitos legales y reglamentarios exigidos por la normativa y legislación vigente.
- Fomentar el uso de las herramientas electrónicas puestas a disposición del público por la OEPM, como medio para facilitar a los solicitantes la presentación de solicitudes y agilizar la posterior tramitación de las mismas.
- Gestionar los procesos mediante sistemas de planificación, control y autoevaluación permanente con los que garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y prever y solventar posibles incidencias del servicio.
- Desarrollar una gestión participativa que promueva las habilidades del personal de la OEPM y que posibilite que éstas sean utilizadas para el beneficio de la misma, intentando alcanzar el máximo grado de motivación y colaboración de nuestro personal, fomentando su profesionalidad, competencia, capacitación y cultura, implicando así a todo el personal en el logro de los objetivos.
- Proporcionar sistemas con los que mantener una comunicación eficaz y adecuada con los usuarios, analizar sus expectativas, evaluar su satisfacción, atender sus reclamaciones y ofrecer un trato excelente para obtener su plena satisfacción.
- Formular lazos de colaboración y compromiso con nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores en el ámbito de la calidad y la vigilancia tecnológica.
- Establecer la mejora continua como prioridad de la gestión midiendo, analizando e interpretando los resultados de los procesos y manteniendo permanente comunicación con los usuarios, personal, proveedores y colaboradores como fuentes para detectar mejoras en el servicio prestado.

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

Los servicios de Información y Atención al Ciudadano, son gestionados dentro del Área de Coordinación Administrativa y Atención al Ciudadano de la Secretaría General de la OEPM. Este Área tiene a su cargo la atención directa a los solicitantes y/o interesados en todas las cuestiones relacionadas con el registro, defensa y mantenimiento de los derechos otorgados por las diferentes modalidades de propiedad industrial, materias complejas sobre las que los usuarios pueden tener poca información previa. La información que se facilita versa sobre cualquier aspecto relacionado con la protección de la propiedad industrial y resuelve muchas cuestiones que provocarían suspensos y retrasos en la tramitación, lo que beneficia tanto al solicitante como a las Unidades encargadas de la tramitación y resolución de los expedientes

## **1.3 Servicios ofrecidos**

Los servicios de Información y Atención al Ciudadano proporcionan:

- Información general sobre servicios, competencias, ubicación y horario de la Oficina Española de Patentes y Marcas.
- Información general sobre el 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.
- Información y orientación sobre búsqueda de antecedentes de signos distintivos.
- Información orientativa sobre la modalidad adecuada de registro.
- Información sobre trámites, requisitos, plazos y tasas para la obtención de la protección registral.
- Información sobre la situación jurídica de expedientes.
- Información sobre el mantenimiento de los derechos de propiedad industrial: pagos y renovaciones.
- Información sobre actuaciones administrativas: transmisión o cesión de derechos y certificaciones.
- Información general sobre procedimientos internacionales de registro.

La *Carta de Servicios de Información y Atención al Ciudadano de la OEPM* se encuentra a disposición de los ciudadanos usuarios/clientes en el portal de Calidad de la OEPM (<http://oepm-calidad.es/>) accesible a través de la web de la OEPM [www.oepm.es](http://www.oepm.es)

#### **1.4 Derechos de los ciudadanos y usuarios**

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos:

En particular y de conformidad con estos preceptos, los ciudadanos en general tienen derecho a:

- Recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o escrita.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la formulación de su solicitud, todo ello de forma eficaz y rápida
- Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de su solicitud.
- Ser atendidos directa y personalmente.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración Pública, siempre que facilite la información suficiente para su localización y manifieste

expresamente y por escrito su consentimiento a que tales documentos sean requeridos al órgano u organismos donde se encuentren.

- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir resolución expresa sobre la solicitud realizada.
- Ser auxiliados en la cumplimentación de las solicitudes y en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan a las autoridades administrativas de la Oficina Española de Patentes y Marcas.
- Utilizar en las comunicaciones administrativas un lenguaje comprensible y sencillo.
- Conocer la motivación legal de todos los actos administrativos, mediante la constancia, en la comunicación, de la normativa aplicada.
- Además, los ciudadanos podrán ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos, en los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los servicios públicos y especialmente los siguientes derechos:
  - A elegir el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos.
  - A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios.
  - A utilizar, para cualquier medio electrónico, el documento nacional de identidad electrónico y cualquier otro sistema de firma electrónica reconocido por las administraciones públicas.
- Los ciudadanos tienen derecho a que sean respetados todos los derechos contemplados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

### **1.5 Formas de participación y colaboración por parte del ciudadano**

Los ciudadanos en general y los usuarios de los diferentes servicios prestados por la Oficina Española de Patentes y Marcas, pueden colaborar o participar en la mejora de los mismos por alguno de los siguientes medios:

- Presentación de cualquier iniciativa de manera presencial; por correo electrónico; postal; fax o llamada telefónica.
- Expresión de la opinión de los usuarios a través de las encuestas de calidad realizadas periódicamente por la OEPM.
- Formulando una Queja o Sugerencia.

### **1.6 Relación actualizada de la normativa**

#### **Normativa General**

- 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 (*BOE núm. 211 de 3 de septiembre*)

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (*BOE núm. 285, de 27 de noviembre*).
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (*BOE núm. 55, de 4 de marzo*).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (*BOE núm. 298, de 14 de diciembre*).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (*BOE núm. 150 23 de junio*).
- *Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE núm.278, de 18 de noviembre)*.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (*BOE núm. 304 de 20 de diciembre*).
- Real Decreto 344/2012, de 10 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (*BOE núm. 36 de 11 de febrero*).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

## 1.7 Quejas y Sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en la forma y en los lugares que se indican a continuación:

- De forma presencial en el formulario de Quejas y Sugerencias disponible en el Registro General de la Oficina Española de Patentes y Marcas.
- Por medios electrónicos a través del formulario disponible en la página en la web (<http://oepm-calidad.es/>) y en la sede electrónica: <https://sede.oepm.gob.es>
- Por correo electrónico a la dirección: [ciudadano@oepm.es](mailto:ciudadano@oepm.es).
- Por correo ordinario a la dirección:

OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS  
Secretaría General  
(Área de Coordinación Administrativa y Atención al Ciudadano)  
Paseo de la Castellana, 75  
28071 MADRID

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).

*Las quejas y reclamaciones formuladas por cualquiera de los medios formulados, no pueden tener en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.*

## 2 COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

### 2.1 Niveles de calidad

Los servicios de Información y Atención al Ciudadano se realizan 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.*

### 2.2 Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y mejoren las condiciones de la prestación.

La OEPM ejerce sus funciones cumpliendo escrupulosamente la normativa vigente, lo que garantiza el trato igualitario a todos los ciudadanos. En especial, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Todos los servicios se prestan conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios hacia ningún individuo o sector concreto.



Para facilitar el acceso a los servicios y conforme a lo establecido en la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se ha creado la sede electrónica de la OEPM donde cualquier ciudadano puede acceder a los servicios prestados por la Oficina a través de la dirección electrónica: <https://sede.oepm.gob.es>

### **2.3 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales**

La OEPM tiene un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Vigilancia Tecnológica certificado por AENOR desde 2007. En concreto, actualmente el alcance de dicho sistema es:

- Tramitación de solicitudes internacionales de patentes, emisión del informe de búsqueda y opinión escrita y realización de examen preliminar dentro del ámbito del PCT (Tratado de Cooperación en materia de Patentes).
- Elaboración de informes tecnológicos de patentes, búsquedas retrospectivas, boletines de vigilancia tecnológica e informes de vigilancia tecnológica a medida.
- Tramitación de solicitudes, registro y renovación de marcas nacionales y nombres comerciales.
- Tramitación de solicitudes y registro de diseños industriales y tramitación de las oposiciones presentadas a diseños registrados en la OEPM.
- Tramitación de solicitudes y registro de modelos de utilidad.
- Tramitación de solicitudes y registro de patentes nacionales.
- Tramitación de la inscripción de licencias y transferencias de derechos de propiedad industrial.
- Tramitación de solicitudes de rehabilitación y restablecimiento de derechos de propiedad industrial

Los servicios de atención telefónica son objeto de una evaluación de proveedores anual tal y como requiere la norma ISO 9001:2008

En lo que se refiere a prevención de riesgos laborales, la OEPM cuenta con un Servicio de Prevención.

El Servicio de Prevención ha realizado la evaluación inicial de los riesgos laborales, tanto generales como específicos, correspondientes a los distintos puestos de trabajo del servicio, y en función de los resultados de la evaluación ha elaborado una planificación que incluye medidas de protección colectiva, equipos de protección personal en los casos en que se considera necesario y formación de cada trabajador en materia preventiva.

Se posibilita al trabajador la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes a su trabajo y se desarrollan diversas campañas sanitarias y epidemiológicas.

También se están analizando posibles situaciones de emergencia (incendios) y se está procediendo a la paulatina implantación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales para la Administración General del Estado.

Respecto a la gestión medioambiental, la OEPM está adherida al Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los edificios de la Administración General del Estado; realiza actuaciones destinadas a la reducción de la demanda energética y recoge selectivamente los residuos generados.

## 2.4 Indicadores definidos

### 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 día 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.*

## 3 MEDIDAS DE SUBSANACION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, los usuarios podrán formular la correspondiente reclamación, dirigiéndola al Área de Coordinación Administrativa 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 de 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.

#### 4 INFORMACION DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

##### ➤ **Horario de Atención al ciudadano**

- Información                      mañanas                      tardes
- Lunes a viernes                9.00 a 14.30                16.00 A 18.00
- Sábado                            9.00 a 13.00                Cerrado

(julio y agosto cerrado tardes)

- Oficina Bancaria                mañanas                      tardes
- Lunes a viernes                9.00 a 14.30                Cerrado
- Jueves\*                            9.00 a 14.30                16.00 a 18.00
- Sábado                            Cerrado                      Cerrado

\*(Cerrado tardes los meses de mayo a septiembre, ambos inclusive)

➤ **Teléfonos de información:** 902.157.530

➤ **Fax:** 91 349 55 97

➤ **Correo electrónico:** [informacion@oepm.es](mailto:informacion@oepm.es)

➤ **Información a través de Internet:** [www.oepm.es](http://www.oepm.es)

La página de Internet de la OEPM ofrece información sobre:

- Normativa sobre propiedad industrial
- Ayuda al solicitante:
  - Formularios de solicitud
  - Pago automatizado de tasas
  - Manuales informativos solicitud
- Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI)
- Bases de datos de la OEPM
- Calidad en la OEPM
- Otros Servicios: avisos y noticias, estadísticas, memorias de actividades.

➤ **Sede electrónica**

<https://sede.oepm.gob.es>

➤ **Dónde estamos**

**OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS**

**Paseo de la Castellana, 75**

**28046 MADRID**



Metro: Nuevos Ministerios (L6 – L8 – L10); Cercanías RENFE

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

➤ **Unidad responsable de la Carta de Servicios**

El Área de Coordinación Administrativa y Atención al Ciudadano, responsable de esta Carta de Servicios, será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos publicados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección es la siguiente:

Área de Coordinación Administrativa y Atención al Ciudadano

Secretaría General

Oficina Española de Patentes y Marcas

Teléfono: 902.157.530

Fax. 91 349 55 97

Correo electrónico: [informacion@oepm.es](mailto:informacion@oepm.es)

➤ **Otros datos de interés**

La OEPM, en su relación con los ciudadanos, se somete a la normativa vigente y ofrece información sobre la tramitación y el procedimiento administrativo de las diversas modalidades de propiedad industrial.

La OEPM no tiene competencias para prestar asesoramiento de carácter jurisdiccional y defensa de derechos ante los tribunales.

La información administrativa facilitada al ciudadano usuario no tiene fuerza legal y, por lo tanto, no puede ser alegada ante la Jurisdicción.

Las resoluciones de la OEPM pueden ser impugnadas, conforme a la legislación vigente, ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.