



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO



Oficina Española de Patentes y Marcas

OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS

Carta de Servicios de Signos Distintivos



2014-2017



Í N D I C E

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
2. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.....	9
3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS	11
4. INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.....	11

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, enmarcada dentro de la Política de Calidad de la OEPM, tiene por objeto informar de:

- Los servicios del Departamento de Signos Distintivos 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 Signos Distintivos

Para la protección jurídica de los Signos Distintivos, la OEPM registra Marcas de productos o servicios y Nombres Comerciales:

- Una Marca es un título que concede el derecho exclusivo a la utilización de un signo para la identificación de un producto o un servicio en el mercado, a fin de distinguirlos de los de sus competidores.
- Un Nombre Comercial es un título que concede el derecho exclusivo a la utilización de un signo o denominación como identificador de una empresa en el tráfico mercantil y sirve para distinguirla de las demás empresas que desarrollan actividades idénticas o similares. Los nombres comerciales, como títulos de propiedad industrial, son independientes de los nombres de las sociedades inscritos en los Registros Mercantiles. La denominación social es el nombre que identifica a una persona jurídica como sujeto de relaciones jurídicas y, por tanto, susceptible de derechos y obligaciones. El nombre comercial no es preciso que coincida con la denominación

social. Una misma persona natural o jurídica puede tener, si lo desea, varios nombres comerciales para identificar actividades empresariales pertenecientes a diferentes sectores del tráfico económico.

Los signos distintivos pueden ser objeto de diversos negocios jurídicos, por lo que pueden transmitirse, darse en garantía o ser objeto de otros derechos reales, así como utilizarse bajo licencia, o ser sometidos a embargos u otras medidas que resulten del procedimiento de ejecución, para todos o parte de los productos o servicios para los cuales estén registrados o solicitados. Estos actos jurídicos deben inscribirse en el Registro de Marcas.

1.3 Servicios ofrecidos

Los servicios que se prestan en el Departamento de Signos Distintivos de la OEPM son:

- Registro de Signos Distintivos.
- Inscripción de cesiones, derechos reales, licencias, opciones de compra y cualesquiera otros negocios jurídicos o modificaciones de derechos previstas por la Ley, relativas a Signos Distintivos.
- Renovación de los registros de Signos Distintivos.

La *Carta de Servicios de Signos Distintivos 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

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

Normativa Específica

Nacional:

- Ley 17/2001, de 7 diciembre de Marcas (*BOE núm. 294 de 8 de diciembre*).
- Real Decreto 687/2002, de 12 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas (*BOE núm. 167 de 13 de julio*).

Internacional:

- Reglamento (CE) núm. 40/94 del Consejo, de 20 diciembre 1993, sobre la Marca Comunitaria.
- Reglamento (CE) núm. 2868/95 de la Comisión, de 13 diciembre 1995, por el que se establecen normas de ejecución del Reglamento (CE) núm. 40/94 del Consejo sobre la Marca Comunitaria.
- Primera Directiva 89/104/CEE, del Consejo, de 21 diciembre 1988, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de marcas.

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.
- Por correo ordinario a la dirección:

OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS
Departamento de Signos Distintivos
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 del Departamento de Signos Distintivos se realizan con los siguientes **niveles de calidad**:

Publicación de Solicitudes de Registro en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial (BOPI)

- ❖ Publicación en 2 meses de las solicitudes de registro depositadas ante la OEPM sin defectos de forma.
- ❖ Publicación en 4 meses de las solicitudes de registro depositadas ante la OEPM con defectos de forma.

Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial

- ❖ Resolución en 6,5 meses de las solicitudes de registro sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma.
- ❖ Resolución en 14 meses de las solicitudes de registro con oposiciones u objeciones de fondo o forma.

Resolución de solicitudes de renovación de registro de marcas y nombres comerciales

- ❖ Resolución en 5 meses de las solicitudes de renovación sin objeciones de fondo o forma.
- ❖ Resolución en 10 meses de las solicitudes de renovación con objeciones de fondo o forma.

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

Publicación de solicitudes de registro en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial

- ❖ *Porcentaje de solicitudes de registro depositadas ante la OEPM sin defectos de forma, publicadas en 2 meses.*
- ❖ *Porcentaje de solicitudes de registro depositadas ante la OEPM con defectos de forma, publicadas en 4 meses.*

Resolución de solicitudes de registro de marca o nombre comercial

- ❖ *Porcentaje de resoluciones de solicitudes de registro sin oposiciones ni objeciones de fondo o forma, emitidas en 6,5 meses.*

- ❖ *Porcentaje de resoluciones de solicitudes de registro con oposiciones u objeciones de fondo o forma, emitidas en 14 meses.*

Resolución de solicitudes de renovación de registro de marcas y nombres comerciales

- ❖ *Porcentaje de resoluciones de solicitudes de renovación sin objeciones de fondo o forma, emitidas en 5 meses.*
- ❖ *Porcentaje de resoluciones de solicitudes de renovación con objeciones de fondo o forma, emitidas en 10 meses.*

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 Departamento de Signos Distintivos.

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
- **Información a través de Internet:** 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 Departamento de Signos Distintivos, 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:

Departamento de Signos Distintivos

Oficina Española de Patentes y Marcas

Teléfono: 902.157.530

Fax. 91 349 55 97

Correo electrónico: 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.