



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO

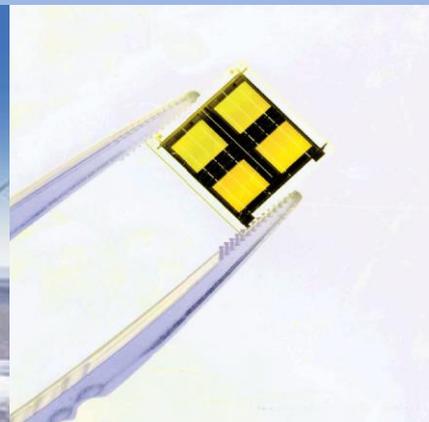
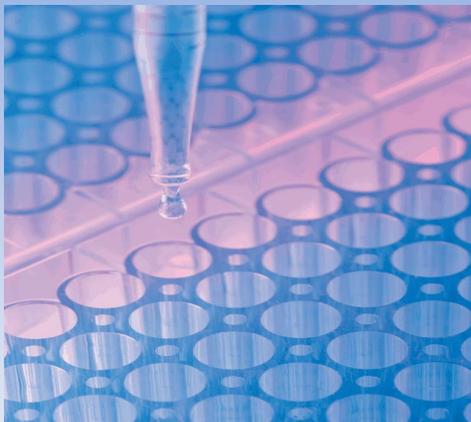


Oficina Española  
de Patentes y Marcas



# *Carta de Servicios*

2014-2017



## *Información Tecnológica*

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, Modelos de Utilidad y Certificados Complementarios de Protección (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 Tecnológica** 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*



# ***Información Tecnológica***

Los Servicios prestados por la Unidad de Información Tecnológica **son los siguientes:**

- Informe Tecnológico de Patente- Contiene un análisis en profundidad de las patentes publicadas en el mundo en relación con una cuestión técnica determinada. Incluyen además las copias de los documentos de patente recuperados especialmente significativos, junto con los listados de referencias bibliográficas de todos los documentos analizados, así como la información útil para interpretar el informe.
- Vigilancia Tecnológica a Medida – Este servicio proporciona con la periodicidad deseada por el usuario, referencias bibliográficas de las patentes publicadas dentro y/o fuera de España sobre una cuestión técnica determinada. Permite, por tanto, a una organización estar permanentemente informada de la evolución y novedades más significativas del entorno tecnológico en el que desarrolla sus actividades, así como de las tecnologías que patentada la competencia.
- Búsquedas Retrospectivas - Se realizan en bases de datos y ofrecen al usuario referencias bibliográficas de invenciones (en bases de datos de cobertura nacional e internacional) sobre el tema técnico que le interese.



# ***Compromisos de Calidad***

Los Servicios de Información Tecnológica se prestarán con los siguientes **niveles de Calidad**:

## Informes Tecnológicos de Patentes

- El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de 21 días hábiles y el 50% restante (100%) en menos de 60 días hábiles desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud.

## Vigilancia Tecnológica a Medida

- Los Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida, dadas sus especiales características, se entregarán en el plazo concertado con el cliente.

## Búsquedas Retrospectivas en INVENES

- El 100% de las Búsquedas Retrospectivas en INVENES se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles.

## Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial

- El 100% de las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles.



# Indicadores de Calidad

## Informes Tecnológicos de Patentes

- *Porcentaje de Informes Tecnológicos de Patentes entregados en 21 días hábiles o menos.*
- *Porcentaje de Informes Tecnológicos de Patentes entregados en 60 días hábiles o menos.*

## Informes de Vigilancia Tecnológica

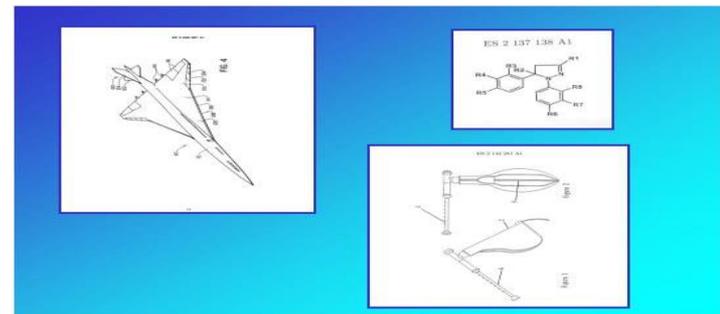
- *Porcentaje de Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida entregados en el plazo establecido con el cliente.*

## Búsquedas Retrospectivas en INVENES

- *Porcentaje de Búsquedas Retrospectivas en INVENES realizadas en 5 días hábiles o menos.*

## Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial

- *Porcentaje de Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial realizadas en un plazo máximo de 10 días hábiles o menos.*





# ***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 a la Unidad de Información Tecnológica.

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.





**Unidad Responsable  
de la Carta de Servicios**  
*Unidad de Información Tecnológica  
Departamento de Patentes e Información Tecnológica  
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