

# CARTA DE SERVICIOS

2021-2024



## Servicio de Archivo

OEPM

Excelencia, sostenibilidad,  
talento, innovación y cooperación



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas





**La Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A.** (OEPM), es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de la Subsecretaría.

La OEPM 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), Certificados Complementarios de Protección (CCP), 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 archivo** de la OEPM.
  - ▶ Los **compromisos e indicadores de calidad asumidos**, que podrán ser mejorados gracias a las sugerencias de nuestros usuarios.
  - ▶ Las **medidas de subsanación** que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos.
- 

## SERVICIOS DE ARCHIVO

Los servicios que se prestan en el Servicio de Archivo de la OEPM son:

### Servicios del Archivo Administrativo

- ▶ Servicio de solicitud de copias de expedientes administrativos, que proporciona copias en papel o electrónicas de documentos en la fase de vida administrativa de los expedientes del registro de propiedad industrial.
- ▶ Servicio de búsqueda de expedientes por titular, sean personas físicas o jurídicas.

### Servicios del Archivo Histórico

- ▶ Servicio de consulta de expedientes del Archivo Histórico de la OEPM.
- ▶ Servicio de reproducción del Archivo Histórico, que proporciona copias en papel o electrónicas de documentos en la fase de vida histórica de los expedientes del registro de la propiedad industrial.



## ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?

### Compromisos de Calidad

Los servicios prestados por el Servicio de Archivo se realizan con los siguientes **niveles de calidad**:

#### - Archivo Administrativo

##### **Solicitud de copias de expedientes administrativos**

- ▶ Entrega de documentación, de expedientes digitalizados, en las 48 horas siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.
- ▶ Entrega de documentación, de expedientes no digitalizados, en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

##### **Búsqueda de expedientes por titular**

- ▶ Entrega de documentación, de expedientes digitalizados, en las 48 horas siguientes a la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.
- ▶ Entrega de documentación, de expedientes no digitalizados, en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

## ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?

### Compromisos de Calidad

#### - Archivo Histórico

##### Consulta

- ▶ Contestación a las consultas sobre el Archivo Histórico dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud.

##### Reproducción del Archivo Histórico

- ▶ Entrega de las copias, de expedientes no digitalizados, en un plazo máximo de 3 meses desde la aceptación del presupuesto



# ¿CÓMO MEDIMOS LA CONSECUCIÓN DE LOS COMPROMISOS?

## Indicadores

### - Archivo Administrativo

#### Solicitud de copias de expedientes administrativos

- ▶ Porcentaje de documentación, de expedientes digitalizados, entregada en 48 horas o menos desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.
- ▶ Porcentaje de documentación, de expedientes no digitalizados, entregada en 6 días o menos desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

#### Búsqueda de expedientes por titular

- ▶ Porcentaje de documentación, de expedientes digitalizados, entregada en 48 horas o menos desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.
- ▶ Porcentaje de documentación, de expedientes no digitalizados, entregada en 6 días o menos desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

# ¿CÓMO MEDIMOS LA CONSECUCIÓN DE LOS COMPROMISOS?

## Indicadores

### - Archivo Histórico

#### Consulta

- ▶ Porcentaje de contestación, a las consultas sobre el Archivo Histórico, dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud.

#### Reproducción del Archivo Histórico

- ▶ Porcentaje de las copias, de expedientes no digitalizados del Archivo Histórico, entregada en 3 meses o menos desde la aceptación del presupuesto.



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

La presentación de quejas y sugerencias podrá realizarse de forma electrónica a través de <https://www.oepm.es/es/qsf/index.html> y de manera presencial o correo postal mediante el formulario: [https://sede.oepm.gob.es/eSede/comun/Formularios\\_web/Formulario\\_DE\\_QUEJA\\_SUGERENCIA\\_FELICITACION.pdf](https://sede.oepm.gob.es/eSede/comun/Formularios_web/Formulario_DE_QUEJA_SUGERENCIA_FELICITACION.pdf)

Recibida la queja o sugerencia sobre el funcionamiento del servicio, la OEPM se compromete a contestar en 18 días hábiles. Transcurrido ese plazo, en caso de no recibir contestación, el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (Art. 16.3 del RD 951/2005).



## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, los usuarios podrán presentar una queja conforme a lo establecido en el apartado de Quejas y Sugerencias, indicando el compromiso que se considera incumplido.

Recibida la queja, y en un plazo máximo de 18 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.





## Unidad Responsable de la Carta de Servicios

Área de Coordinación Administrativa y Atención al Ciudadano  
Secretaría General OEPM



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

**OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS, O.A.**  
[www.oepm.es](http://www.oepm.es)

Paseo de la Castellana, 75  
28071, MADRID  
Teléfono: 910 780 780

### 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

**NIPO (en línea):** 116-21-012-7