



Credibilidad institucional e imagen frente a los usuarios. Implementación de medidas que aseguren mayores estándares de calidad en los servicios brindados. Evaluación y certificación institucional

Ciudad de Panamá
11-12-2019

Credibilidad institucional e imagen frente a los usuarios.

- **Activo intangible y estratégico**

REPUTACIÓN CORPORATIVA:

Conjunto de **percepciones** que tienen sobre la empresa los **diversos grupos de interés** con los que se relaciona, tanto **internos** como **externos**, como **resultado** del **comportamiento** desarrollado por la empresa **a lo largo del tiempo** y de su **capacidad para distribuir valor** a los mencionados grupos.

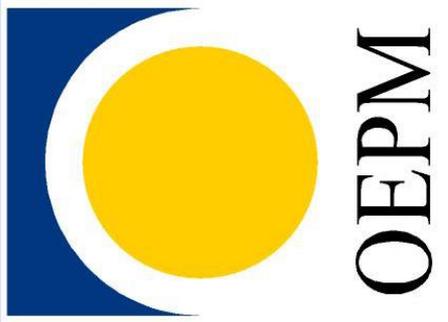
(Definición elaborada por el Corporate Excellence y el Reputation Institute).

- **Algunos Factores que la conforman:**

- **Compromiso con la sociedad: Responsabilidad Social Corporativa**
- **Calidad de nuestros productos y Servicios**
- **Comunicación y visibilidad de la organización**

Credibilidad institucional e imagen frente a los usuarios.

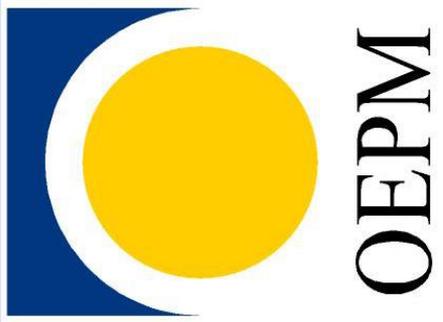
- **La credibilidad empieza por la propia credibilidad de la organización en sí misma**
- **Conceptos de identidad
(MISION, VISION y VALORES)**



Nuestra MISIÓN:

¿Para que existimos?

La Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) FOMENTA la INNOVACIÓN, el DESARROLLO y el PROGRESO de la sociedad a través de la CONCESIÓN de TÍTULOS de PROPIEDAD INDUSTRIAL y la DIFUSIÓN de la INFORMACIÓN TECNOLÓGICA, de manera profesional, eficiente y confiable.

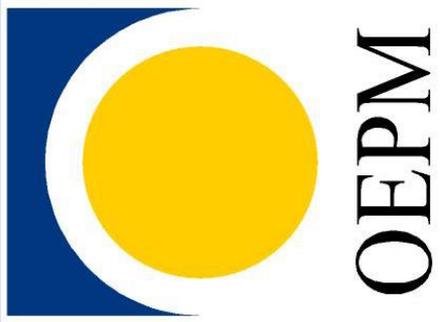


Nuestra VISIÓN:

¿Qué queremos ser?

Ser una oficina VANGUARDISTA, REFERENTE INTERNACIONAL de buenas prácticas y orientada a la búsqueda permanente de la EXCELENCIA mediante la modernización tecnológica y la optimización de procesos que redunden en la satisfacción de todas las partes interesadas.

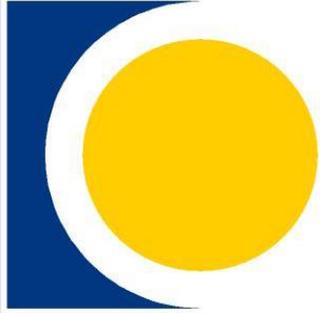
Convertirnos en FACTOR CLAVE e indispensable en el desarrollo económico y progreso de la sociedad, a través de la protección y difusión de la Propiedad Industrial.



Nuestros VALORES:

¿Cómo hacemos las cosas?

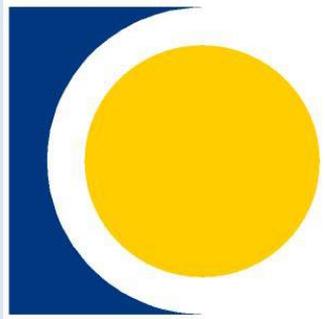
-  **Profesionalidad**
-  **Transparencia**
-  **Vocación de Servicio**
-  **Cooperación**
-  **Calidad**



Profesionalidad



“Desarrollamos nuestra actividad con profesionalidad mediante personal altamente cualificado que desempeña sus funciones de manera eficiente, con honestidad, equidad y confidencialidad.”



Transparencia

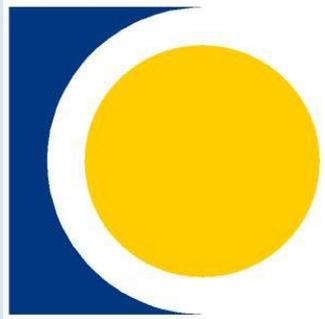


“Estamos comprometidos con la máxima transparencia, publicando la información relacionada con la gestión de nuestros recursos y con nuestras actuaciones, así como facilitando la información requerida por cualquier ciudadano.”

Vocación de servicio



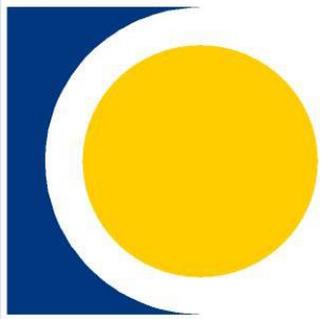
“Nuestra esencia como Administración Pública se manifiesta en una clara vocación de servicio, donde la cortesía, empatía y orientación a la satisfacción del cliente son reflejo de nuestro compromiso con el ciudadano.”



Cooperación



“Actuamos buscando la máxima cooperación con todos los actores involucrados en la Propiedad Industrial y con el resto de nuestros grupos de interés, estableciendo relaciones de confianza y colaboración mutua.”



Calidad



“Mantenemos un compromiso constante con la Calidad en todos sus ámbitos y actuaciones, promoviendo acciones innovadoras enfocadas a la excelencia en su gestión.”

Credibilidad institucional e imagen frente a los usuarios.

La OEPM en INTERNET y REDES SOCIALES



SÍGUENOS EN:



La OEPM es el Organismo Público responsable del registro y la concesión de las distintas modalidades de Propiedad Industrial.

⚠ Precaución con las cartas y correos fraudulentos requiriendo pagos, que no procedan de la OEPM



SIGUENOS EN:



INFORMACIÓN GENERAL

- ¿Qué es la Propiedad Industrial?
- ¿Qué se puede registrar en la OEPM?
- Folletos divulgativos
- Preguntas más frecuentes
- **Advertencia respecto a requerimientos de pago fraudulentos**
- Plan Estratégico 2017-2020 en materia de Propiedad Industrial

UTILIDADES

- Formularios
- Tasas y precios públicos
- Formas de pago. Pago electrónico. Documentos pago presencial
- Presentación electrónica
- Datos con acceso abierto (Open Data)
- Servicios Web

BASES DE DATOS

- Marcas y Nombres Comerciales
- Invenciones
- Diseños
- Expedientes
- Jurisprudencia
- Estadísticas (OEPMESTAD)



Ayudas y subvenciones

Perfil del contratante

Otras informaciones

Protección de Datos Personales

Estadísticas

Centros Regionales de Información de PI

Empleo

Aula de Propiedad Industrial

Internacionalización

Transferencia de Tecnología

Enlaces y direcciones de interés

Recursos apoyo y prevención ante violencia género (WRAP)

Portales OEPM



Portal de la transparencia Gobierno de España

Calidad

› Noticias

› Notas de prensa

› Avisos e incidencias informáticas

08-11-2019

Cambios en la asignación de fecha de presentación de marcas transformadas de la Unión Europea

08-11-2019

Especialización en lo mercantil de las Audiencias Provinciales de Valencia y Alicante

07-11-2019

Fallece la científica Margarita Salas, inventora ilustre y pionera de la biotecnología en España

› Agenda

› Agenda del Director

Noviembre 2019						
lun	mar	mie	jue	vie	sab	dom
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24



Contenido

- Noticias y eventos
- Nuevas publicaciones(boletines, estudios folletos....)
- Contenidos nuevos del blog
- Preguntas de los usuarios
- #específicos
- Campañas de sensibilización
- Advertencias

Publicaciones

Tweets **10,8 mil** Siguiendo **423** Seguidores **7.245** Me gusta **14,1 mil** Listas **4**

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

📌 Tweet fijado



OEPM @OEPM_es · 28 nov.

Las falsificaciones conllevan la destrucción de puestos de trabajo, pérdidas de ingresos en los sectores privado y público y una total pérdida de derechos para los consumidores. Diciendo no a la falsificación, ganamos todos [#stopfalsificaciones](#) [#lospeoresdescuentosdelmundo](#)



Publicada la Nueva [#LeydePatentes](#): Fomentar la innovación, el emprendimiento y la internacionalización ow.ly/Q7cLt

RETWEETS 40 ME GUSTA 10



#OEPMdifundePI

OEPM @OEPM_es · 27 nov. 2015
[#OEPMdifundePI](#) Ambulancias europeas con invento español para inmovilización cervical ow.ly/V8kVj

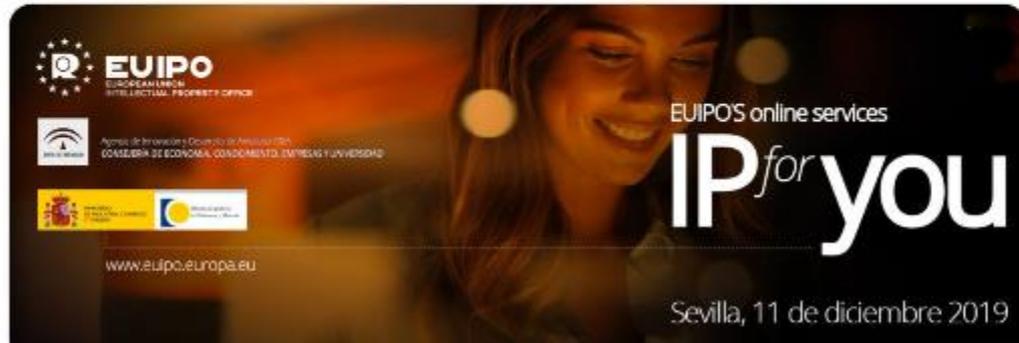


Eventos



OEPM @OEPM_es · 3 h

Reserva la fecha: El 11 de diciembre estaremos en [#Sevilla](#) con un nuevo seminario [#IPforYOU](#) para conocer las herramientas en línea de registro de marcas y diseños de [@EU_IPO](#) y [#OEPM](#). Colabora [@IDEAJunta](#) oepm.es/es/sobre_oepm/...





facebook



Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM)
@oepm.es

<https://www.facebook.com/oepm.es>

Entrar



Me gusta Compartir

Enviar mensaje

Publicaciones

Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM)
4 horas · 🌐
Ayer inauguramos en nuestra sede en #Madrid en el marco de la #COP25 la exposición "Sostenibilidad energética, 540 años en España". ¡Estáis todos invitados a verla!
<https://www.youtube.com/watch...>



YOUTUBE.COM
Inauguración exposición "Sostenibilidad energética, 540 años en España"
4

4.1 4,1 de 5 · Basada en la opinión de 34 personas



Quiénes Somos
Somos el Organismo Público responsable del registro y la concesión de las distintas modalidades de P...
Ver más

CIFRAS 2018:
- 209 entradas publicadas
- 2.980 seguidores

- Información
- Eventos
- Comunidad

- Novedades en PI
- Nuevos Boletines de Vigilancia Tecnológica
- Entradas al blog
- Series temáticas
- Noticias Curiosas

FACEBOOK VS TWITTER
Entradas que queremos que perduren más en el tiempo (noticias o temática más atemporal, frente a twitter que sería más inmediata)

LA OEPM EN YOUTUBE

<https://www.youtube.com/user/CanalOEPM>

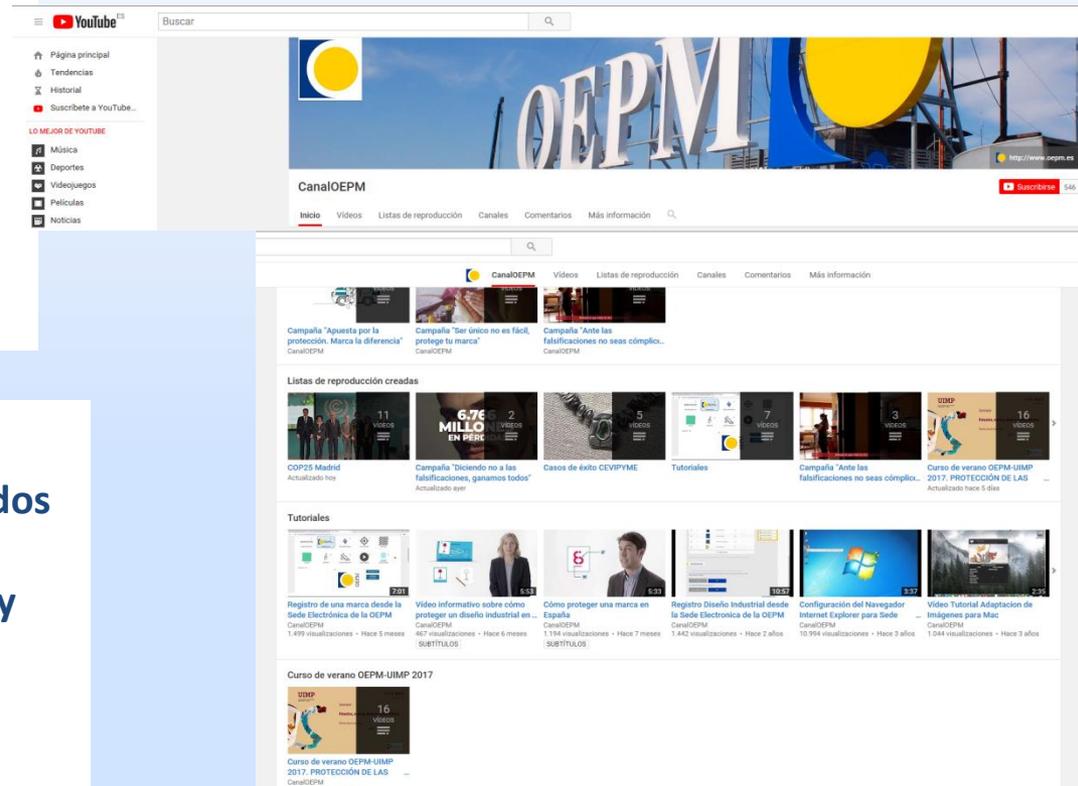
Canal YouTube desde 2009

OBJETIVO

- Mostrar la información de forma más visual
- Tutoriales para usuarios

TEMAS

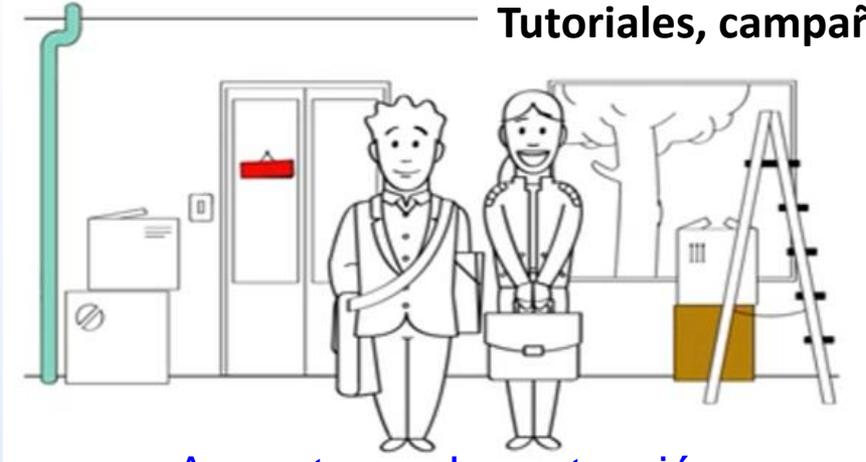
- Videos grabados en los eventos emitidos en “Streaming”
- Videos institucionales sobre la OEPM y sus servicios
- Tutoriales
- Campañas públicas
- Entrevistas



The screenshot shows the YouTube channel page for CanalOEPM. The channel name is 'CanalOEPM' and it has 146 subscribers. The page displays a grid of video thumbnails, including:

- Campaña "Ajusta por la protección. Marca la diferencia" CanalOEPM
- Campaña "Ser único no es fácil, protege tu marca" CanalOEPM
- Campaña "Ante las falsificaciones no seas cómplice..." CanalOEPM
- Listas de reproducción creadas: COP25 Madrid (11 videos), Campaña "Diciendo no a las falsificaciones, ganamos todos" (6.76 MILLO EN PENS), Casos de éxito CEVOPYNE (5 videos), Tutoriales (7 videos), Campaña "Ante las falsificaciones no seas cómplice..." (3 videos), Curso de verano OEPM-UIMP 2017. PROTECCIÓN DE LAS (16 videos).
- Tutoriales: Registro de una marca desde la Sede Electrónica de la OEPM CanalOEPM (1.499 visualizaciones), Video Informativo sobre cómo proteger un diseño industrial en España CanalOEPM (467 visualizaciones), Cómo proteger una marca en España CanalOEPM (1.194 visualizaciones), Registro Diseño Industrial desde la Sede Electrónica de la OEPM CanalOEPM (1.442 visualizaciones), Configuración del Navegador Internet Explorer para Sede CanalOEPM (10.994 visualizaciones), Video Tutorial Adaptación de Imágenes para Mac CanalOEPM (1.044 visualizaciones).
- Curso de verano OEPM-UIMP 2017.

Tutoriales, campañas de sensibilización...



[Apuesta por la protección.](#)
[Marca la Diferencia](#)



[Búsqueda de invenciones](#)
[en BBDD de patentes](#)



[Campaña "Ser Único no es fácil"](#)



[Vídeo Unode50](#)

CANALES SOBRE TEMAS ESPECÍFICOS

“Microsite Stop-falsificaciones”
(<http://oepm-stopfalsificaciones.es>)



The screenshot shows the homepage of the 'Stop-falsificaciones' microsite. At the top, there is a navigation bar with social media icons (Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn) on the left and 'MAPA WEB', 'ACCESIBILIDAD', 'CONTACTO', and a language selector 'ES' with a search icon on the right. Below this is a header section with logos for the Spanish Government, the Ministry of Industry, Commerce and Tourism, and the Spanish Office of Patents and Marks (OEPM). The OEPM logo is accompanied by the text 'OEPM stopfalsificaciones'. A horizontal menu contains four categories: 'INFORMACIÓN GENERAL', 'DEFIÉNDETE Y DENUNCIA', 'SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN', and 'PUBLICACIONES Y NOVEDADES'. The main content area features a large video player with a white background and black text. The video title is 'DICIENDO NO A LAS FALSIFICACIONES GANAMOS TODOS' in bold, with 'FALSIFICACIONES' in red. Below the title is the URL 'STOPFALSIFICACIONES.OEPM.ES' and the same logos as in the header. The video player has a progress bar at the bottom showing '0:00:20' and '0:00:00' with standard playback controls. Below the video player are four navigation buttons: '¿Por qué comprar original?', 'Campañas', 'Preguntas frecuentes', and 'Publicaciones'. Each button has a square icon featuring a goldfish wearing a stethoscope.



MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

REVISTA MENSUAL InfoPI

Desde 2009. Para suscriptores.
Objetivo: Informar en un formato más periodístico y rápido de las noticias y eventos más relevantes del mes relacionado con IP.

Si no visualiza correctamente este boletín, por favor pulse [aquí](#) www.oepm.es



GOBIERNO DE ESPAÑA
 MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
 Oficina Española de Patentes y Marcas

Noviembre 2019 | Boletín nº 116

Noticias

EL GOBIERNO ANUNCIA UN PLAN NACIONAL E INTEGRAL DE LUCHA CONTRA LAS FALSIFICACIONES

El lunes 18 de noviembre la Ministra de Industria, Comercio y Turismo anunció la presentación de un Plan Nacional e Integral de Lucha contra las Falsificaciones, en el momento en que se forme Gobierno. Estas declaraciones las realizó durante el acto conmemorativo del 25 Aniversario de la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO) en Alicante.

[Suscríbete](#) [Leer más](#)



Sumario



Foto cortesía de la EPO

Margarita Salas: inventora ilustre y pionera de la biotecnología en España

La muerte de Margarita Salas, el 7 de noviembre, cayó como un mazazo sobre la ciencia en España.

Margarita Salas, una de las científicas más relevantes, contribuyó de un modo decisivo a los avances en el campo de la biología molecular promoviendo la investigación en España y en el extranjero.

[Leer más](#)



IV Foro de Debate sobre Productos Falsificados

El 19 de noviembre se celebró, por cuarto año consecutivo, el IV Foro de Debate sobre Productos Falsificados, en la sede de la Confederación de Consumidores y Usuarios de Madrid (CECU). En este foro los asistentes, de diversa procedencia, y entre ellos la OEPM, debatieron sobre las diferentes posibilidades de actuación en la lucha contra las vulneraciones de los Derechos de Propiedad Industrial, tanto desde el punto de vista del sector público como del sector privado.

[Leer más](#)



XIX Reunión Anual de los Regionales de Info Industrial

Un año más, los Centros Regionales de Info Industrial mantuvieron su tradición. La XIX edición tuvo lugar en Extremadura, en la ciudad de Mérida. En esta ocasión, los asistentes pudieron asistir representantes de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Asturias, Extremadura, Galicia, La Rioja, Murcia, País Vasco y Valencia, así como representantes de la industria local.

[Leer más](#)



Falsificación

Se acerca el Balance de las Falsificaciones Comerciales en España y es un indicador que muestra algunas de las repercusiones de las falsificaciones e imitaciones.

El comercio electrónico ha crecido 201 millones en 2019 anterior.

[Leer más](#)

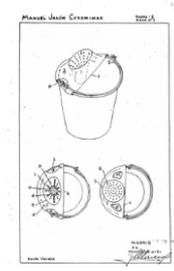
Eventos destacados

- 28-30 NOV** Seminario avanzado "Plataforma de Datos y su aplicación en los Derechos de Propiedad Industrial" - Extraburgo - 28 al 30 de noviembre de 2019. [Leer más](#)
- 28 NOV** Mediación y arbitraje para el sector Fintech en España - Madrid - 28 de noviembre de 2019. [Leer más](#)
- 28 NOV** Jornada "La Propiedad Industrial, la Importancia de su Salvaguardia y el Impacto del Brexit" - Algeciras - 28 de noviembre de 2019. [Leer más](#)
- 28-29 NOV** Foro Talent Woman - Málaga - 28 al 29 de noviembre de 2019. [Leer más](#)
- 2 DIC** Jornada sobre aspectos regulatorios, necesidades y posibilidades de objetivación de hechos en entornos digitales, registro de catálogos, y detección y persecución de la infracción en diseños - Madrid - 2 de diciembre de 2019. [Leer más](#)
- 11 DIC** Sesión informativa EUIPO's online services. IP for you - Sevilla - 11 de diciembre de 2019. [Leer más](#)

Eventos

Blog

Blog - Entrada destacada Blog

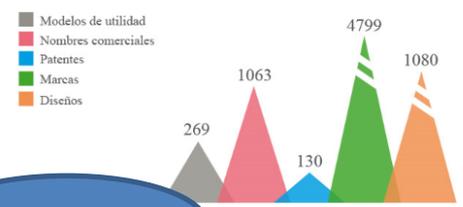


Inventos españoles que mejoran nuestra vida

Esta semana recordamos una entrada que se publicó hace un tiempo en relación a las mejoras que han traído a nuestra vida algunas de las innovaciones más extraordinarias del mundo y cómo contribuyeron en las nuevas ideas a afrontar retos mundiales comunes, como el cambio climático, la salud, la pobreza y la necesidad de alimentar a una población en constante crecimiento". En este contexto, se hace especial hincapié en la contribución que hace el sistema de PI a la innovación mediante la atracción de inversiones, la recompensa a los creadores, los estímulos para que desarrollen sus ideas y los mecanismos para garantizar que sus conocimientos estén disponibles a fin de que los innovadores del futuro puedan aprovechar las nuevas tecnologías del presente.

[Ir al blog](#)

Solicitudes realizadas durante octubre de 2019



Estadísticas

COMUNICACIÓN INTERNA MARCHAMOS

Revista cuatrimestral de comunicación interna accesible en la WEB de la OEPM en
“PUBLICACIONES”

MARCHAMO S

REVISTA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS

n.66
Año XXI - 3.º trimestre
2019



“The Patent System added the fuel of interest to the fire of genius” /
El Sistema de patentes añadió el combustible del interés al fuego del genio.
(Markus Linnak, Conferencia sobre descubrimientos e innovaciones, Bruselas 1899)



**EUROPEAN
INVENTOR
AWARD 2019**






- ▶ Entrega de Diplomas a los nuevos titulados superiores
- ▶ La OEPM y los cursos de verano en 2019
- ▶ Luis Mariano de Larra y Wetoret y el arreglo de Madrid

MARCHAMO S

REVISTA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS

n.65
Año XXI - 2.º trimestre
2019



“Qual trabajo costaba convencer a estos hombres que su invento
no era invento y que el mundo lo conocía hacía ya muchos años”
-La Faja de un Roboteo (Pictura Barro)







- ▶ El Archivo Histórico de la Oficina Española de Patentes y Marcas
- ▶ La prueba de uso de Marcas
- ▶ Patentes que hicieron historia: el Theremin

Blog de Patentes y Marcas

B

madri+d
Blogs

Patentes y Marcas
Blog sobre Propiedad Industrial

Otra vía de interacción con los usuarios y de divulgación de la Propiedad Industrial es el blog institucional PATENTESYMARCAS que se encuentra alojado en el **boletín electrónico de noticias de madri+d**.

En 2018:

- una **entrada semanal**, siempre sobre temas relevantes o noticias de actualidad en materia de Propiedad Industrial, y buscando un enfoque divulgativo y atractivo.
- En total se publicaron **46 entradas** y se recibieron **1.288.896 visitas**



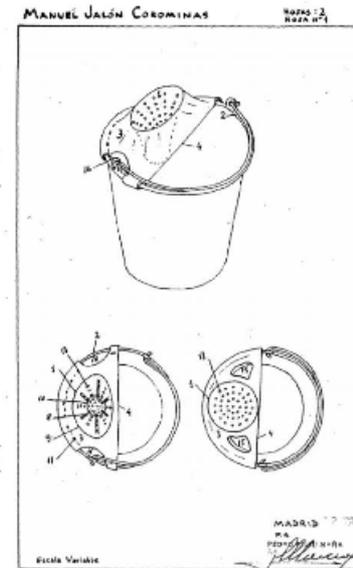
INVENTOS ESPAÑOLES QUE MEJORARON NUESTRA VIDA

Publicado por [patentesymarcas](#) el 13 noviembre, 2019 [Comentarios \(5\)](#)



Esta semana recordamos una entrada que se publicó hace un tiempo en relación a las mejoras que han traído a nuestra vida algunas de las innovaciones más extraordinarias del mundo y cómo contribuyen las nuevas ideas a afrontar retos mundiales comunes, como el cambio climático, la salud, la pobreza y la necesidad de alimentar a una población en constante crecimiento. En este contexto, se hace especial hincapié en la contribución que hace el sistema de PI a la innovación mediante la atracción de inversiones, la recompensa a los creadores, los estímulos para que desarrollen sus ideas y los mecanismos para garantizar que sus conocimientos estén disponibles a fin de que los innovadores del futuro puedan aprovechar las nuevas tecnologías del presente.

Empezamos con la invención de la fregona por [Manuel Jalón](#) que mejoró notablemente la vida de muchas personas al evitar que tuvieran que fregar los suelos de rodillas. Posteriormente introdujo diversas mejoras como el sistema escurridor que se describe en la patente [ES0298240](#) de 16.06.1964.



Mejoras en los sistemas escurridores por [compresión patente de invención ES0298240](#)

La **enfermedad celíaca** es una enfermedad autoinmune que se caracteriza por una inflamación crónica del intestino delgado. Está causada por la exposición a la gliadina, uno de los componentes del gluten presente en algunos cereales en la dieta, especialmente el trigo. Se produce en individuos con una predisposición genética y en Europa afecta al 1% de la población. Los investigadores del **CSIC** han mejorado la vida de estas personas al

Caso OEPM:

Plan Estratégico 2017-2020

en materia de Propiedad Industrial

PROMOCIÓN DE LA
PROPIEDAD INDUSTRIAL

REALIZACIÓN

Objetivo g:
**RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA (RSC)**

Iniciativas:

- A. Promover la Conciliación laboral
- B. Fomentar el ahorro energético
- C. Realizar Campañas solidarias

OBSERVACIÓN
DERECHOS DE PI

**CALIDAD Y
EXCELENCIA**

RECOGIDA DE ALIMENTOS:



- Desde 2012: Operación Kilo
- Dos o tres campañas al año.
- Con la Fundación Banco de Alimentos de Madrid

RECOGIDA DE JUGUETES



- Desde 2016.
- Antes con Asociación española de jugueteros. Ahora con Comparte y recicla



Agenda 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible fue firmada en 2015 por los jefes de Estado y de Gobierno de los países miembros de Naciones Unidas. Representa el compromiso internacional para hacer frente a los retos sociales, económicos y medioambientales de la globalización, poniendo en el centro a las personas, el planeta, la prosperidad y la paz, bajo el lema de "no dejar a nadie atrás".

Grupo de Trabajo de ODS en la OEPM



- ODS 1 - Fin de la pobreza
- ODS 2 - Hambre cero
- ODS 3 - Salud y bienestar
- ODS 4 - Educación de calidad
- ODS 5 - Igualdad de género
- ODS 6 - Agua limpia y saneamiento
- ODS 7 - Energía asequible y no contaminante
- ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 9 - Industria, innovación e infraestructura
- ODS 10 - Reducción de las desigualdades
- ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles
- ODS 12 - Producción y consumo responsables
- ODS 13 - Acción por el clima
- ODS 14 - Vida submarina
- ODS 15 - Vida de ecosistemas terrestres
- ODS 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas
- ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos

ForoTalentwoman

OEPM @OEPM_es · 28 nov.
 Hoy en el foro de #TWoman19 @TalentWoman_ES compartiendo proyectos que hacen realidad sueños que promueven el papel de la mujer en desarrollo #STEAM. Todas las instituciones debemos promover y visibilizar el cambio para cumplir la igualdad de género en nuestra sociedad. @Fycma

La OEPM ha organizado esta exposición con el objetivo de dar visibilidad a las mujeres inventoras y sus inventos en el marco de la campaña del **Día Mundial de la Propiedad Intelectual e Industrial, que en 2018 lleva por lema “Artífices del cambio: las mujeres en la innovación y la creatividad.”**

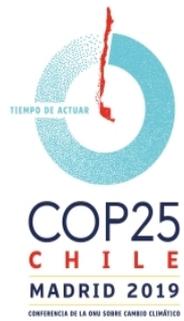
La exposición, totalmente gratuita y abierta al público en general, muestra la historia de 23 mujeres inventoras y sus patentes (ocho de ellas españolas).



INICIO	MARCAS Y NOMBRES COMERCIALES	INVENCIÓNES	DISEÑOS INDUSTRIALES	PROPIEDAD INDUSTRIAL	SOBRE LA OEPM	INFORMACIÓN TECNOLÓGICA
--------	------------------------------	-------------	----------------------	----------------------	---------------	-------------------------

La OEPM es el Organismo Público responsable del registro y la concesión de las distintas modalidades de Propiedad Industrial.

⚠ Precaución con las cartas y correos fraudulentos requiriendo pagos, que no procedan de la OEPM



TIEMPO DE ACTUAR

COP25 CHILE MADRID 2019

CONFERENCIA DE LA ONU SOBRE CAMBIO CLIMÁTICO

SÍGUENOS EN:



INFORMACIÓN GENERAL

- ¿Qué es la Propiedad Industrial?
- ¿Qué se puede registrar en la OEPM?
- Folleto divulgativo
- Preguntas más frecuentes
- Advertencia respecto a requerimientos de pago fraudulentos**
- Plan Estratégico 2017-2020 en materia de Propiedad Industrial

UTILIDADES

- Formularios
- Tasas y precios públicos
- Formas de pago. Pago electrónico. Documentos pago presencial
- Presentación electrónica
- Datos con acceso abierto (Open Data)
- Servicios Web

BASES DE DATOS

- Marcas y Nombres Comerciales
- Invencciones
- Diseños
- Expedientes
- Jurisprudencia
- Estadísticas (OEPMESTAD)

BOPI Boletín Oficial de la Propiedad Industrial

Ayudas y subvenciones

Perfil del contratante

Otras informaciones

Protección de Datos Personales

Estadísticas

Centros Regionales de Información de PI

Empleo

Aula de Propiedad Industrial

Internacionalización

Transferencia de Tecnología

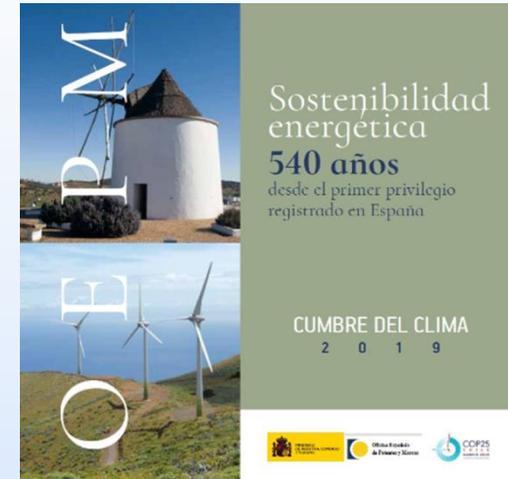
Enlaces y direcciones de interés

Recursos apoyo y prevención ante violencia género (WRAP)

[Noticias](#) [Notas de prensa](#) [Agenda](#) [Agenda del Director](#)

...es, Bioquímica e investigadora española pionera de la Ciencia (Asturias) en 1938; hija del psiquiatra José Salas y Química (1960) y Doctora en Bioquímica (1963) por la Universidad de Madrid (UCM). Margarita Salas contrajo matrimonio en 1964 con el biólogo de estudios Eladio Viñuela Díaz (1937-1999). Ambos fueron miembros de la Academia Nacional de Ciencias de Nueva York del médico español Severo Ochoa entre 1964 y 1999. Ochoa y Salas estudiaron la formación de la bacteria para la intervención del aminoácido formilmetionina en 1968 y organizó un laboratorio en el Centro de Estudios Científicos (CEC) de Madrid, dependiente del Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Se inició entonces el estudio de la biología molecular B, agente infeccioso de la bacteria del suelo Bacillus subtilis y su simplicidad (20 genes) a la hora de manipularlo; se convirtió en un modelo de estudio en ingeniería genética. En 1968 Salas fue profesora de Genética Molecular en la Facultad de Química de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) (1973-1977) y en el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa (CBMSO) de la UAM, del que fue su directora (1992-1993).

En 1992 y del Instituto de España (1995-2003), Salas ha sido profesora de Genética Molecular en el Instituto Pasteur de París (1989-1996) y del Instituto Pasteur de París (1966), la Organización Europea de la Real Academia Española de Ciencias (1988), la Academia Nacional de Ciencias de España (2003) y la Academia de Ciencias de las Artes y Letras de Madrid (1996). Politécnica de Madrid (1993) y Cádiz (2004). Desde 2008 es Marquesa de Canero del CBMSO descubrieron un revolucionario método de infectar al bacilo, producía la síntesis de la proteína DNA en la enzima perfecta para amplificar el ADN a partir de una gran cantidad de aplicaciones: la producción sintética de virus, hepatitis B y C, adenovirus, la obtención de plantas transgénicas basadas en el análisis del ADN. El CSIC protegió la patente (US 5001050, JP 5508302, EP 527728, ES 2103741, T3, de 3,7 millones de euros, lo que ha hecho de la patente de investigación española.



Ejm: Actividades OEPM en relación con la COP25

Exposición “Sostenibilidad energética, 540 años en España

Mesa Redonda sobre tecnologías españolas contra el cambio climático

Presentación del Boletín de Vigilancia Tecnológica sobre energías oceánicas

Presentación del informe OEPM sobre tecnologías de mitigación del cambio climático

Mesa Redonda con la cooperación de Marcas Renombradas Españolas y ODS

Explicación de paneles de la Exposición sobre la energía eólica “Sostenibilidad energética, 540 años en España



“La Industria Digital ante la emergencia climática: Una visión a 2050”

4 de diciembre de 2019. 18:00 h.



Gala Julio Delicado - OEPM- Castellana. 75

Organizado por:

Ametiç

ametic@ametic.es



GINCANA EDUCATIVA 4 PRUEBAS PARA APRENDER LA IMPORTANCIA DE LAS MARCAS Y LA INNOVACIÓN



Gracias por celebrar con nosotros el Día Mundial de la Propiedad Intelectual, fijado por los Estados Miembros de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), entre los que figura España.

MÁS DE 300 NIÑOS EN LA GINCANA (MENORES DE 6 NO CONTABILIZADOS)

CARRERA PARA ADULTOS 2,5 kms



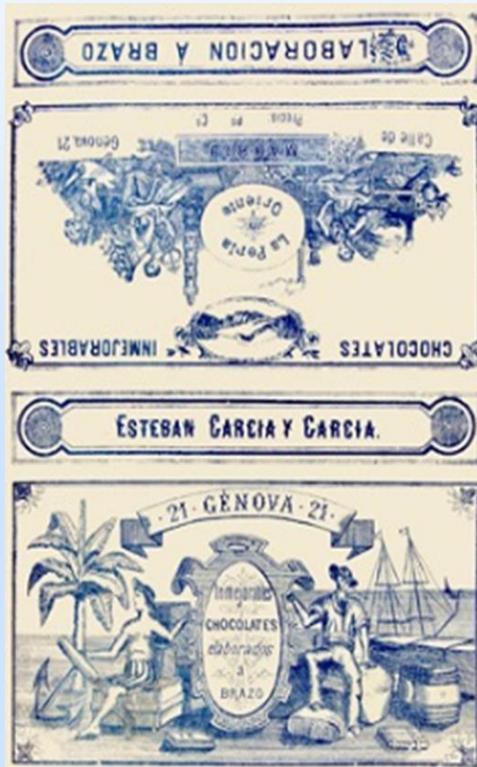
MÁS DE 300 ADULTOS INSCRITOS



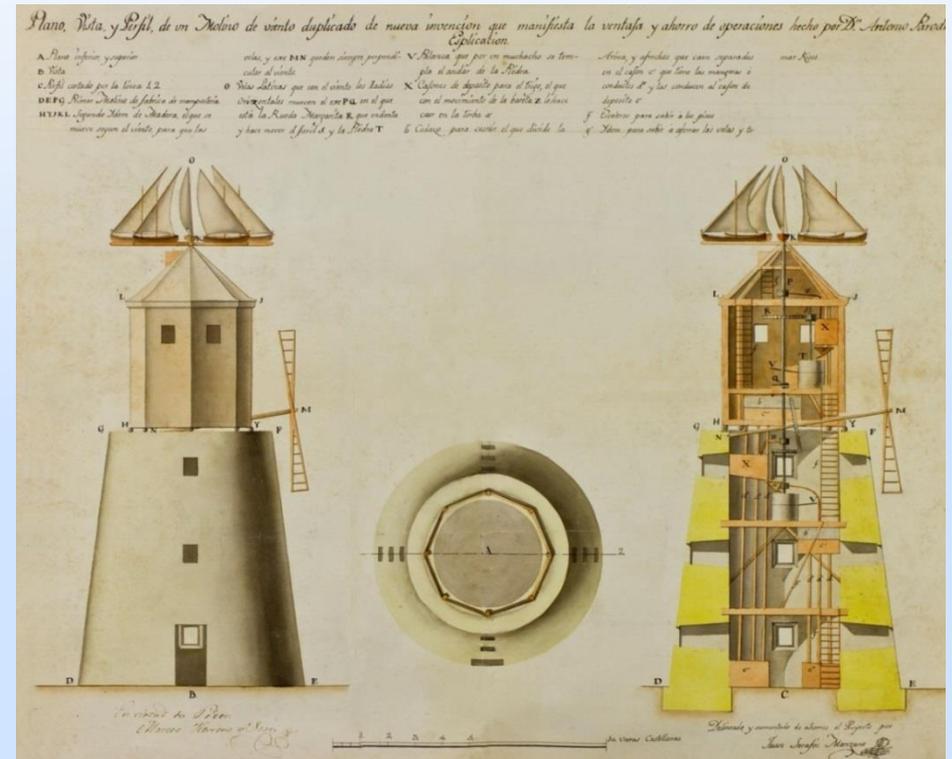
EXHIBICIÓN DE PERROS POLICÍA



Archivo histórico: patrimonio de todos



DIGITALIZACIÓN DE MARCAS
ANTIGUAS: 516



DIGITALIZACIÓN DE PRIVILEGIOS DE INVENCION
(1826-1878): 5.568 planos

Implementación de medidas que aseguren mayores estándares de calidad en los servicios brindados.

Caso OEPM:

**MARCO GENERAL DE CALIDAD.
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
DE CALIDAD Y VIGILANCIA
TECNOLÓGICA.**

Portal de Calidad



OEPMcalidad.es

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO | Oficina Española de Patentes y Marcas

Sobre nosotros | Signos | Invenciones | Diseños | Información tecnológica | Atención al usuario

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

Introducción

Bienvenidos al portal de calidad de la OEPM.

En el mismo encontrarán toda la información relativa a las iniciativas de CALIDAD que la OEPM aplica en sus actividades diarias, para lograr la satisfacción de los usuarios de sus servicios así como para salvaguardar los intereses de la sociedad en general.

Actualidad

- 22/10/2019
La Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM), con el fin...
- 25/02/2019
Se han publicado nuevos documentos divulgativos para las cartas d...
- 20/12/2018
La Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. ha completado con éxito la auditoría externa ...
- 13/12/2018
Del 17 al 19 de Diciembre tendrá lugar la Audito...

Portales OEPM

- Oficina Española de Patentes y Marcas
- Stopfalsificaciones
- Archivo Histórico y Museo
- CEVIPYME

- **Política de Calidad**
- **Cartas de Servicios y su seguimiento**
- **Informes anuales quejas y de cartas de servicios**
- **Informes de Satisfacción**

MARCO GENERAL DE CALIDAD EN LA OEPM

I. ÁMBITO NACIONAL

- Administración General del Estado

II. ÁMBITO INTERNACIONAL



- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI)



- Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO)



- Oficina Europea de Patentes (OEP)

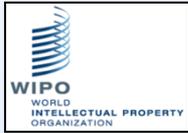
I. ÁMBITO NACIONAL

Real Decreto 951/2005, marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

- a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- b) Programa de cartas de servicios.
- c) Programa de quejas y sugerencias.
- d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- e) Programa de reconocimiento.
- f) Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

II. ÁMBITO INTERNACIONAL

• WIPO



OEPM Administración Internacional de Búsqueda (ISA) y examen en marco del tratado PCT.

- Directrices de Búsqueda Internacional y de Examen Preliminar internacional, **Capítulo 21 CALIDAD**. Conjunto mínimo de criterios que las ISA deberán tomar como modelo para establecer su propio sistema de gestión de calidad.

II. ÁMBITO INTERNACIONAL



Grupo de trabajo de Oficinas Receptoras PCT de Iberoamérica para desarrollar Procedimientos de Calidad y Buenas Prácticas.

- **Guía para la gestión de los sistemas de calidad en las OORR**, tomando como referencia el Capítulo 21 de las Directrices de búsqueda y de examen preliminar internacional del PCT.
- **Manual de Oficina Receptora.**
- Se estudiaron posibles nuevas funciones de OORR, relativas a la información a los solicitantes.

II. ÁMBITO INTERNACIONAL



Ejm: Actividades de Armonización dentro del PCHSA (Comité Permanente sobre Armonización de Actividades de Búsqueda)



Actividades del Fondo de Cooperación para financiar:

- Proyecto de Estándares de Calidad
- Encuesta de satisfacción armonizada
- Apoyo para la implantación de Sistemas de Gestión

Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015



- PCT
- Información tecnológica
- Signos Distintivos
- Diseños
- Modelos de Utilidad
- Patente Nacional
- Licencias y transferencias de Patentes Nacionales y Modelos de Utilidad
- Restablecimientos de derechos de Patente Nacional y Modelos de Utilidad
- Validación de Patente Europea
- Recurso de Alzada

Sistema de Vigilancia Tecnológica UNE 166006:2011

Alcance del Sistema:

- **Servicios de Información Tecnológica.** En concreto, se concede respecto a *la elaboración de informes tecnológicos de patentes, búsquedas retrospectivas, boletines de vigilancia tecnológica e informes de vigilancia tecnológica a medida.*

La Vigilancia Tecnológica (VT) es una herramienta fundamental en el marco de los sistemas de gestión de I+D+i puesto que a través de ella se generan ideas utilizables en los proyectos, procesos y sistemas de I+D+i que concluirán en el desarrollo de un nuevo producto, servicio o proceso para la organización. La VT detecta, analiza, difunde, comunica y explota las informaciones técnicas útiles para la organización, alerta sobre innovaciones científicas y técnicas susceptibles de crear oportunidades y amenazas, investiga los hallazgos realizados para el desarrollo de productos, servicios y procesos, y en algunos casos busca soluciones tecnológicas a problemas concretos de la organización.



Resumen DIRECTRICES



Cumplimiento y mejora de requisitos legales



Sostenibilidad y uso adecuado de recursos



Fomento de la administración electrónica



Planificación, control y evaluación permanente



Gestión participativa del personal



Desarrollo de las capacidades del personal



Comunicación eficaz y trato excelente



Relaciones de colaboración y confianza mutua



Actividad internacional proactiva



Mejora continua como prioridad en la gestión

PLAN

- ❖ Política de Calidad
- ❖ Análisis de organización y contexto. Gestión del riesgo
- ❖ Objetivos
- ❖ Requisitos del producto
- ❖ Cartas de Servicio

DO

- ❖ Documentación
- ❖ Comunicación
- ❖ Formación
- ❖ Mantenimiento
- ❖ Prestación del Servicio



ACT

- ❖ Acciones Correctivas
- ❖ Acciones de mejora:
 - Mejora de las guías
 - Mejora de la formación

CHECK

- ❖ No conformidades
- ❖ Control de Calidad Producto
- ❖ Encuestas de Satisfacción
- ❖ Indicadores de Proceso
- ❖ Auditorias
- ❖ Evaluación de la eficacia de la formación
- ❖ Quejas

MEJORA CONTINUA ❖



- **FICHAS DE PROCESO:**
- **Objeto del proceso**
- **Propietario del proceso**
- **Flujograma/descripción (con subprocesos, en su caso)**
- **Lista de indicadores del proceso**
- **Documentación relacionada con el proceso**

Oficina Española de Patentes y Marcas | **DISEÑOS INDUSTRIALES** | 20/10/2017 | 1 / 2

OBJETO DEL PROCESO
Resolución de las solicitudes de Diseños Industriales presentadas ante la Oficina Española de Patentes y Marcas

PROPIETARIO PROCESO | Jefe de Área de Modelos, Diseños y Semiconductores

DIAGRAMA DE FLUJO/DESCRIPCIÓN

Subproceso 1 – Concesión de diseños industriales

1. Asignación del expediente.
Se realiza el reparto de las solicitudes entre los examinadores del Servicio, en función de su carga de trabajo.

2. Examen de forma y oficio.
Se realiza, de forma simultánea, la admisión a trámite, el examen de forma y el examen de oficio de la solicitud presentada.
En la admisión a trámite se verifica que la solicitud contiene los requisitos mínimos establecidos en el artículo 8 del RD 1937/2004, con el fin de asignar una fecha de presentación a una solicitud de diseño industrial.
En el examen de forma se verifica que la solicitud contiene los requisitos enunciados en los artículos 1 y 2 del RD 1937/2004. Asimismo, verifica si el número de diseños de las solicitudes múltiples no excede de 50 y si justificante del pago de la tasa de solicitud.
En el examen de oficio se verifica que la solicitud constituye un diseño en sentido legal y que éste no sea contrario al orden público o a las buenas costumbres.
En caso de detectarse una irregularidad o defecto en la admisión a trámite, el examen de forma o en el examen de oficio, se suspende la tramitación del expediente y se comunica al solicitante. Se realiza una única comunicación para todas las irregularidades detectadas. Si el solicitante no responde subsanando los defectos detectados en el plazo previsto, los examinadores hacen una propuesta de desistimiento, en caso de defectos formales o de admisión a trámite, o de denegación, en caso de defectos de oficio. Dicha propuesta pasa a ser validada por el Jefe de Servicio, quien reflejará el resultado de la validación en la Hoja de Seguimiento y posteriormente se la hará llegar al examinador.

3. Clasificación.
El Examinador evaluará el resultado de la validación, lo que generará automáticamente la publicación de dicha resolución en el BOPI y la comunicación de la misma al solicitante / representante o agente, finalizando así el proceso.

4. Propuesta de resolución.
Se cumplimentará la propuesta de concesión del diseño industrial, y se indica en la Hoja de Seguimiento el número de expediente.

5. Validación.
Se valida la concesión en la Hoja de Seguimiento, tras comprobar:
Que el diseño tenga aplazamiento de publicación. En este caso, la publicación en BOPI será "Mención de aplazamiento", y no se publican diseños. Transcurrido el plazo de 30 meses, o antes si el solicitante lo hubiera solicitado, la publicación en BOPI será "Publicación de diseños aplazados".
Que no exista prioridad. En este caso, el Jefe de Servicio comprueba las fechas y los documentos de prioridad.
En caso de errores, el Jefe de Servicio se lo comunica al examinador para la corrección de la propuesta de concesión.

6. Grabación y publicación.
Se procede a grabar el resultado de la validación, lo que generará automáticamente la publicación de la resolución y la comunicación al solicitante.
En caso de que el solicitante reflejase en la solicitud que quiere aplazar la publicación del diseño, esto quedará grabado en el sistema y no se publicarán los diseños. En este caso, el Examinador tendrá que realizar, a través de Back Office, la tarea de publicación de mención de concesión con aplazamiento.

Obtención del título
El titular podrá obtener el certificado-título de registro del diseño a través de un enlace que aparece en la resolución de concesión que se le envía, o a través de la base de datos INVENES tecleando únicamente el número del diseño.

Oficina Española de Patentes y Marcas | **DISEÑOS INDUSTRIALES** | 20/10/2017 | 2 / 2

DIAGRAMA DE FLUJO/DESCRIPCIÓN

Subproceso 2 – Oposición a un diseño industrial

1. Presentación de las oposiciones.
De acuerdo con lo estipulado en la Ley 20/2003 y en el RD 1937/2004, el plazo para la presentación de oposiciones es de dos meses, contados desde la fecha en que tenga lugar la publicación, del diseño registrado, en el BOPI.
Cualquier persona puede presentar un escrito de oposición al registro del diseño, siempre que esté fundado en alguno de los motivos previstos en el párrafo 1 del artículo 33 de la Ley 20/2003, de 7 de julio. Y cualquier persona con interés legítimo si los motivos se basan en el apartado 2 del artículo 33.

2. Recepción y revisión de las oposiciones.
Se verifica que el escrito de oposición contiene los requisitos mínimos establecidos en el artículo 25 del RD 1937/2004 y, en concreto, que el/los motivo/s de oposición está/n entre los contemplados en el artículo 33 de la Ley 20/2003. En caso contrario, se comunica al oponente las irregularidades para que las subsane o presente alegaciones en el plazo de 10 días, inadmitiéndose la oposición si no las subsana en dicho plazo.
Si el escrito de oposición no se ajusta a los demás requisitos previstos en el artículo 25.1, Actuaciones Administrativas lo comunica al oponente para que lo subsane en un plazo de un mes. Si no subsana en el plazo previsto, se tendrá por desistida la oposición.
La comunicación de estos dos tipos de irregularidades se lleva a cabo en una única notificación.

3. Comunicación al titular del diseño.
Se da traslado al titular del diseño, de todos aquellos escritos que hayan superado la revisión descrita en el punto 2, tanto de las oposiciones recibidas, como de la documentación y pruebas que las acompañan.

4. Presentación de alegaciones y/o modificación del diseño.
El titular tiene la opción de presentar sus alegaciones y, en su caso, modificar el diseño según lo indicado en el artículo 35.2 de la Ley 20/2003, del 7 de julio, durante el plazo de dos meses desde la recepción de la comunicación de las oposiciones.

5. Elaboración del Informe Técnico de Oposición.
Se analizan los escritos de oposición presentados, así como, en su caso, las alegaciones y/o modificaciones del diseño realizadas por el titular del mismo, y elabora y firma el Acuerdo de Resolución según el formato archivado en Z:\PATENTES\DISEÑOS/Formularios/Oposiciones. En dicho Acuerdo se resuelve el mantenimiento del registro de diseño industrial (desestimación de la/s oposición/es) o la cancelación parcial o total del registro de diseño industrial (estimación de la/s oposición/es). Posteriormente, inserta su firma electrónica y lo envía, mediante correo electrónico, al Jefe de Servicio de Diseños Industriales para su validación.

6. Validación del Informe Técnico de Oposición.
Se valida el Informe Técnico de Oposición, tras comprobar:
La correcta identificación de los escritos de oposición presentados y de los diseños a los que están dirigidos.
El análisis de toda la documentación y pruebas presentadas junto a los escritos de oposición. Las modificaciones del diseño realizadas por parte de su titular, en caso de existir.
En caso de errores, el Jefe de Servicio se lo comunica al examinador correspondiente para la corrección del Informe Técnico de Oposición.
Si no hubiera errores el Jefe de Servicio, envía un correo electrónico al examinador con su validación.

7. Grabación, publicación y comunicación de la resolución
Se registran las modificaciones en los diseños, si las hubiera a raíz de las oposiciones y se envía a publicar en BOPI la resolución.
Se sube el Acuerdo de Resolución de Oposición definitivo a Back Office, quedando archivado en la carpeta de Documentos.
Por último, se comunicará el resultado de la resolución de las oposiciones tanto al titular del diseño como a el/los oponentes.

Oficina Española de Patentes y Marcas | **DISEÑOS INDUSTRIALES** | 20/10/2017 | 3 / 2

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- Plazo de comunicación de suspenso de forma y oficio de Diseños Industriales
- Plazo de concesión de solicitudes perfectas Diseños Industriales
- Plazo de concesión de solicitudes de Diseños Industriales depositadas ante la OEPM
- Plazo de concesión de solicitudes de Diseños Industriales depositadas fuera de la OEPM
- Plazo de resolución de oposiciones de Diseños Industriales desde la publicación de la oposición
- Plazo de resolución de oposiciones de Diseños Industriales desde la contestación del titular

DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Ley 20/2003, de 7 de julio, de Protección Jurídica del Diseño Industrial.
- Real Decreto 1937/2004, de 27 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la ley citada anteriormente.
- Real Decreto 1431/2008, de 29 de agosto por el que se modifican determinadas disposiciones reglamentarias en materia de propiedad industrial.
- Clasificación Internacional para los Dibujos y Modelos Industriales, de [Locarno](#).
- Directrices de examen para Diseños Industriales.
- Manual de Usuario Back Office para la Gestión de Diseños Industriales en la OEPM

Elaboración y Publicación de Directrices de Examen



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
Oficina Española de Patentes y Marcas
ThisIsTheRealSpain.com
ESTA ES LA ESPAÑA DE VERDAD
Sede Electrónica

INICIO MARCAS Y NOMBRES COMERCIALES INVENCIONES DISEÑOS INDUSTRIALES PROPIEDAD INDUSTRIAL SOBRE LA

Estás en : Ley 24/2015 - Modelo de utilidad / Directrices de examen de Modelos de Utilidad

Directrices de examen de Modelos de Utilidad

Ley 24/2015 - Patente Nacional

Ley 24/2015 - Modelo de utilidad

Manual del Solicitante

Tasas y formularios

Trámites en línea

- Directrices de examen de Modelos de Utilidad (1642.50 Kb) 
- Resolución del Director de la Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A., de 6 de febrero de 2019 (159.78 Kb) 



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
Oficina Española de Patentes y Marcas
ThisIsTheRealSpain.com
ESTA ES LA ESPAÑA DE VERDAD
Sede Electrónica

INICIO MARCAS Y NOMBRES COMERCIALES INVENCIONES DISEÑOS INDUSTRIALES PROPIEDAD INDUSTRIAL SOBRE LA

Estás en : Diseños industriales / Diseño nacional / Directrices de examen de Diseños Industriales

Directrices de examen de Diseños Industriales

Diseño nacional

Manual del solicitante

Tasas y formularios

Trámites en línea

- Directrices de examen de Diseños Industriales (2742.49 Kb) 
- Resolución del Director de la Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A., de 6 de febrero de 2019 (159.78 Kb) 



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
Oficina Española de Patentes y Marcas
ThisIsTheRealSpain.com
ESTA ES LA ESPAÑA DE VERDAD
Sede Electrónica

INICIO MARCAS Y NOMBRES COMERCIALES INVENCIONES DISEÑOS INDUSTRIALES PROPIEDAD INDUSTRIAL SOBRE LA

Estás en : Ley 24/2015 - Patente Nacional / Directrices de examen de Patentes

Directrices de examen de Patentes (Ley 24/2015)

Ley 24/2015 - Patente Nacional

Manual del solicitante

Tasas y formularios

Trámites en línea

Normativa

- Directrices de examen de Patentes (Ley 24/2015) (3828.16 Kb) 
- Resolución del Director de la Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A., de 6 de febrero de 2019 (159.78 Kb) 



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
Oficina Española de Patentes y Marcas
ThisIsTheRealSpain.com
ESTA ES LA ESPAÑA DE VERDAD
Sede Electrónica

INICIO MARCAS Y NOMBRES COMERCIALES INVENCIONES DISEÑOS INDUSTRIALES PROPIEDAD INDUSTRIAL

Estás en : Signos distintivos / Marcas nacionales / Guía de Examen de Prohibiciones de Registro

Marcas nacionales

Manual del solicitante

Tasas

Formularios

Guía de Examen de Prohibiciones de Registro

- Prohibiciones Absolutas (449.99 Kb) 
- Prohibiciones Relativas (782.67 Kb) 

DEFINIDOS en cuanto a su significado, método y periodicidad de su medición, responsable de los mismos y valor de referencia en cada caso.

TIPOS de Indicadores:

En función del uso concreto:

- **Indicador de proceso:** Comprobar que el proceso se está llevando a cabo adecuadamente.
- **Indicador de objetivo:** Comprobar la consecución de un objetivo.
- **Indicador de compromiso:** Comprobar el cumplimiento de un compromiso (CS, OM, ley...).

► Plazo de Resolución de solicitudes de renovación de Signos con objeciones de fondo y forma (Ref 3,5 meses) (C.S. 9 meses).

Fecha de 2019	Indicador con Objetivo	Valor de referencia: 3,5 meses				C.E. Compromiso: 9 meses
		Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	
Enero	42	1,85	2,1	2,45	2,8	100,00%
Febrero	38	1,98	2,2	2,57	2,92	100,00%
Marzo	41	1,71	2,33	2,92	3,43	100,00%
Abril	25	1,38	2,15	2,88	3,7	100,00%
Mayo	25	1,36	2,23	3,02	3,4	100,00%
Junio	21	1,14	1,97	2,82	3,53	100,00%
Julio	9	1,82	1,82	1,77	1,7	100,00%
Agosto	18	2,17	4,33	6,71	9,8	100,00%
Septiembre	18	2,3	2,8	3,48	4,7	100,00%
Octubre	20	1,97	3,01	4,05	5,3	100,00%
Noviembre	20	1,82	3,18	3,98	5,37	100,00%
Total	288	1,84	2,12	2,78	3,61	100,00%

SEGUIMIENTO: Envío mensual automático a los responsables del seguimiento de indicadores

Indicadores clave KPI: Por ejemplo asociados a objetivos estratégicos.

Cuadro de mando integral



Cartas de Servicio

compromiso con
la **transparencia**

compromiso
con la **calidad**

¿QUÉ SON?

Las **cartas de servicios** son los **documentos** a través de los cuales las organizaciones **informan a los ciudadanos** sobre:

- los servicios que tienen encomendados
- los derechos que les asisten en relación con aquellos
- **los compromisos de calidad** en su prestación.

¿PARA QUE SIRVEN?

Doble función:

- Instrumento para informar a los usuarios de sus compromisos
- Sirven como elemento de evaluación del desempeño de las organizaciones.

¿CÓMO SE ELABORAN?

No son obligatorias y tenerlas es una decisión del organismo correspondiente.

Deberá tenerse en cuenta que los compromisos elegidos afectarán al 100% de las actuaciones

Cartas de Servicio de la OEPM

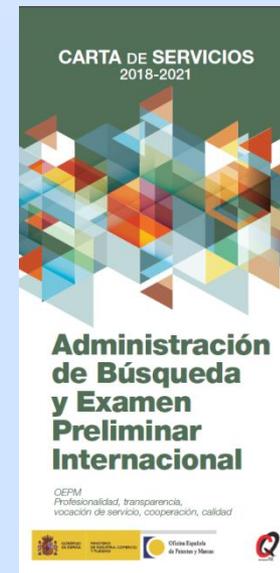
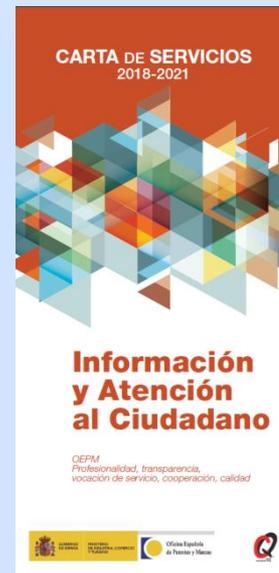
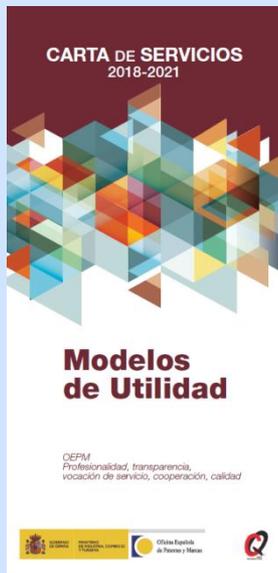
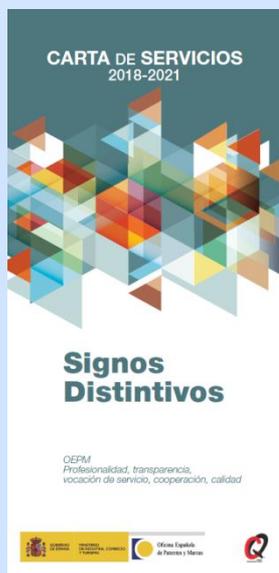
La OEPM posee actualmente **5 cartas de servicios**.

Las cartas de servicios se renuevan al menos cada tres años (periodo de vigencia actual 2018-2021)

Publicadas en el Portal de Calidad de la OEPM, accesible desde la página web de la OEPM, y son las siguientes:

- [Carta de Servicios de Signos Distintivos](#)
- [Carta de Servicios de Modelos de Utilidad](#)
- [Carta de Servicios de Información tecnológica](#)
- [Carta de Servicios de Información y Atención al Ciudadano](#)
- [Carta de Servicios como Administración de Búsqueda y Examen preliminar internacional](#)

La OEPM también ha publicado una **versión en inglés** de cada una de las cartas de servicio citadas anteriormente.



CARTA DE SERVICIOS 2018-2021

Signos Distintivos

OEPM
Profesionalidad, transparencia,
vocación de servicio, cooperación, calidad

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), 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 que ofrece el Departamento de Signos Distintivos** 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.

› Signos Distintivos

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.



INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL
(quiénes somos, qué servicios prestamos, qué derechos tienen los usuarios en relación con esos servicios,

► ¿A qué nos comprometemos?

Compromisos 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 7 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 9 meses de las solicitudes de renovación con objeciones de fondo o forma.

► ¿Cómo medimos la consecución de los compromisos?

Indicadores

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 7 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

► 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) o a través 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, Comercio y Turismo (Art. 16.3 del RD 951/2005).

FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES
(modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los de los compromisos citados anteriormente)

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES
(información sobre los niveles de calidad con los que se prestan los servicios. Esto es, los compromisos que adquiere la organización. Son la parte más importante de la carta de servicios. Deben ser claros y deben poder ser verificados por los usuarios. Junto con los compromisos, se incluyen los indicadores utilizados para el seguimiento de los compromisos)



► 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 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 operativa responsable y deberán indicar el compromiso que se considera no cumplido.

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.

**MEDIDAS DE SUBSANACIÓN,
COMPENSACIÓN O REPARACIÓN**
(medidas en caso de incumplimiento de los compromisos citados anteriormente)

INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

(datos como direcciones postales y electrónicas, teléfonos, la identificación de la unidad responsable de la carta, medios de acceso y transporte, año de publicación y periodo de vigencia)

Unidad Responsable de la Carta de Servicios

Departamento de Signos Distintivos
OEPM



OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS, O.A.

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

NIPO (en papel): 088-18-025-6

NIPO (en línea): 088-18-026-1

Depósito Legal: M-36537-2018



SIGNOS DISTINTIVOS

► ¿A qué nos comprometemos?

Compromisos 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 7 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 9 meses de las solicitudes de renovación con objeciones de fondo o forma.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

► ¿A qué nos comprometemos?

Compromisos de Calidad

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

Información presencial

- El **85% de los usuarios** serán atendidos antes de **5 minutos**. El **100%**, antes de **20 minutos**.

Información telefónica

- El **80% de las llamadas** atendidas se contestarán antes de **30 segundos**. El **100%**, se contestarán antes de **5 minutos**.

Información electrónica

- El **100% de los mensajes** recibidos por correo electrónico se contestarán antes de **2 días** hábiles.

Contestación de quejas y sugerencias

- El **100% de las quejas y sugerencias** presentadas se contestarán antes de **18 días** hábiles.



► ¿A qué nos comprometemos?

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 (ITPs) solicitados se realizarán en menos de 21 días hábiles desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud. El 100% se realizarán en menos de 60 días hábiles.

Vigilancia Tecnológica a Medida

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

Búsquedas Retrospectivas en INVENES

- Las Búsquedas Retrospectivas en INVENES se realizarán en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Unidad.

Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial

- Las Búsquedas Retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizarán en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Unidad.

INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

► ¿A qué nos comprometemos?

Compromisos de Calidad

Los Servicios como Administración encargada de la Búsqueda y Examen Preliminar Internacional se prestarán con los siguientes niveles de Calidad:

Informe de Búsqueda Internacional y Opinión Escrita

- Los Informes de Búsqueda Internacional y las Opiniones Escritas, se realizarán en tres meses desde la fecha de recepción de la solicitud internacional (PCT) en la OEPM como Administración encargada de la Búsqueda Internacional o, bien, en nueve meses desde la fecha de prioridad de la solicitud, aplicándose el plazo que expire más tarde.

Examen Preliminar Internacional

- Los Exámenes Preliminares se realizarán en seis meses desde la petición del examen o 27 meses desde la fecha de prioridad, aplicándose el plazo que expire más tarde.

Publicaciones

- Los informes y exámenes irán acompañados del acceso electrónico a los documentos o anterioridades citadas y de información adicional sobre los posibles trámites a realizar a continuación. En el caso de los exámenes se remitirá al solicitante el acceso a los documentos que no hubieran sido citados en el informe correspondiente.

PCT



► ¿A qué nos comprometemos?

Compromisos de Calidad

Los servicios prestados por el Área de Modelos, Diseños y Semiconductores, en el ámbito de los Modelos de Utilidad, se realizan con los siguientes **niveles de calidad**:

Publicación de solicitudes

- › La publicación de solicitudes de Modelos de Utilidad, que no hayan tenido defectos en su tramitación, se realizará en un plazo máximo de 4 meses.

Concesión directa

- › La concesión de los Modelos de Utilidad, que no hayan tenido defectos en su tramitación ni oposición de terceros, se realizará en un plazo máximo de 8 meses.

Concesión o denegación

- › Las resoluciones de Modelos de Utilidad, que hayan presentado defectos en su tramitación u oposiciones de terceros se publicarán en un plazo máximo de 18 meses.

**MODELOS DE
UTILIDAD**

❖ **Mensualmente se publica el seguimiento de la carta de servicios.**



CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM				
Seguimiento de Carta de Servicios de INFORMACIÓN TECNOLÓGICA				
NOVIEMBRE 2019				
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El 50% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de 21 días hábiles desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud.	Porcentaje de Informes Tecnológicos de Patentes entregados en 21 días hábiles o menos desde la fecha de la recepción de la información técnica completa.	77,50%		
El 100% de los Informes Tecnológicos de Patentes solicitados se realizarán en menos de 60 días hábiles desde la recepción de la información técnica completa que debe acompañar a la solicitud.	Porcentaje de Informes Tecnológicos de Patentes entregados en 60 días hábiles o menos desde la fecha de la recepción de la información técnica completa.	100,00%	0,00%	
Los Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida, dadas sus especiales características, se entregarán en el plazo concertado con el cliente al realizar la solicitud.	Porcentaje de Informes de Vigilancia Tecnológica a Medida entregados en el plazo establecido con el cliente al realizar la solicitud.	100,00%	0,00%	
Las búsquedas retrospectivas en INVENES se realizarán en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Unidad.	Porcentaje de búsquedas retrospectivas en INVENES realizadas en 5 días hábiles o menos desde la recepción de la solicitud en la Unidad.	100,00%	0,00%	
Las búsquedas retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial se realizarán en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud en la Unidad.	Porcentaje de búsquedas retrospectivas en bases de datos de cobertura mundial realizadas en 10 días hábiles o menos desde la recepción de la solicitud en la Unidad.	100,00%	0,00 %	

❖ **Anualmente se elabora un Informe anual de Cartas de Servicios para Inspección de Servicios del Ministerio**

Aseguramiento de la Calidad. Calidad de Producto

■ PARA QUÉ:

Incrementar la calidad
de los informes/resoluciones emitidos



Incrementar el nivel de confianza
que los **usuarios** del sistema tienen en el
producto final.

*(Usuarios entendidos tanto como **solicitantes**, como **otras oficinas** nacionales o regionales que utilicen búsquedas, resultados realizados por la OEPM).*

Calidad de Producto

CONTROLES A PRIORI

Los Jefes de Servicio reciben el **100% de los productos (informes/resoluciones)** antes de que sean enviados y tienen la posibilidad de modificarlos o devolverlos a los examinadores para su reelaboración.



CONTROLES A POSTERIORI

Revisión de una **muestra representativa** de los informes (a través de **listas de verificación** o checklist) enviada por el Responsable de Calidad del departamento a los Jefes de Servicio

CRITERIOS DE CONTROL

- Aspectos Formales
- Aspectos Sustantivos

**CONTROLES
A PRIORI**



Ejms CONTROLES

- **Revisiones de Calidad** (durante el proceso) Ejm. En Patentes a través de la herramienta de tramitación electrónica: El 100% de los informes se revisan en ALFA por los Jefes de Servicio antes de su emisión. Existen campos que el JS puede rellenar para la Revisión de Calidad con comentarios.
- **Sistemas de Alertas** para la emisión de informes en plazo.
- **Informes de la Dataware en BO** para ayudar a los Jefes de Área a controlar la carga de trabajo y la emisión de los informes asignados.

Ejm CONTROL A PRIORI: Revisión del JS en ALFA antes de emitir el informe

Revisión de calidad del IBI

-  **PCT/ISA/210: Informe de búsqueda internacional**
-  **PCT/ISA/237: Opinión escrita de la Administración encargada de la búsqueda internacional**

NOTA: En esta tarea, si lo desea, puede corregir los documentos anteriores, a excepción de la clasificación o de los documentos citados.

¿Desea devolver el IBI al examinador para su corrección?

- No, el **IBI** es correcto (*PCT/ISA/210 y PCT/ISA/237*)
- Sí

Comentarios del Jefe de Servicio

Comentarios del Examinador

CRITERIOS DE CONTROL en LV

- ❑ Aspecto de formales
- ❑ Aspectos Sustantivos

CONTROLES A POSTERIORI

Durante la **primera semana** del mes en curso se evalúa una muestra de informes emitidos el mes anterior.

LISTAS DE VERIFICACIÓN (LV)

- LV para verificar el Formulario **PCT/ISA/210** (emisión del Informe de Búsqueda Internacional)
- LV para verificar el Formulario **PCT/ISA/237** (emisión de la Opinión escrita)
- LV para verificar el Formulario **PCT/IPEA/409** (emisión del Examen Preliminar Internacional sobre Patentabilidad al 100%)
- LV para verificar el **IET** (emisión del Informe sobre el Estado de la Técnica en la Patente nacional)
- LV para verificar la resolución de los **Modelos de Utilidad**
- LV para verificar la concesión de **Marca Nacional**
- LV para verificar el **Informe Tecnológico de Patentes** (ITP) (A

ANÁLISIS RESULTADOS

En el correspondiente Grupo Gestor de Calidad que decidirá sobre las acciones de mejora oportunas.



Ejemplos de LV: PCT

➤ Lista de Verificación PCT/ISA/210

C	Correcto	M	Alcanza el mínimo exigible
I	Incorrecto	N/A	No aplica
Lista de Verificación PCT /ISA/210			
Objeto de la búsqueda (Recuadro II)			
1. En relación a la posibilidad de declarar si se estima que algunas reivindicaciones no pue objeto de búsqueda, ¿se ha valorado adecuadamente? C M I N/A			
1.1. ¿Se ha cumplimentado el Recuadro II? Sí No			
1.2. ¿Se han indicado las reivindicaciones y razonado el motivo por el que la OEPM no esta a proceder a la búsqueda? C M I N/A			
1.3. ¿Se han indicado las reivindicaciones y razonado el motivo en el caso en el que la búsqueda incompleta por falta de claridad? C M I N/A			
Unidad de Invención			
Analizar falta de Unidad de Invención Aplica N/A			
2. ¿Está correctamente evaluada y razonada la falta de unidad de invención? C M I			
3. ¿Es correcta la distinción entre los grupos de invenciones? C M I			
Título			
4. ¿Es correcto el examen del título? C M I			
Resumen			
5. ¿Es correcto el examen del resumen? C M I			
Dibujos			
6. ¿Es correcta la valoración que ha hecho el examinador sobre el dibujo elegido? C M I			
Clasificación			
7. ¿Es coherente la clasificación asignada? C M I			
Documentación relevante recogida en el informe			
8. ¿Están correctamente citados los documentos, se citan puntos concretos de dichos documentos? C M I			
9. ¿Dichos documentos cubren todas las reivindicaciones independientes? Sí No			
10. ¿Formalmente, las categorías de los documentos (X, Y, A) están asignadas correctamente? C M I			
Estrategia de Búsqueda			
11. ¿Está correctamente cumplimentada la estrategia de búsqueda conforme a lo establecido en las instrucciones correspondientes? C I			

➤ Lista de Verificación PCT/ISA/237

C	Correcto	M	Alcanza el mínimo exigible
I	Incorrecto	N/A	No aplica
Lista de Verificación PCT /ISA/237			
Recuadro II			
1. En caso de haberse citado documentos P o E (habiendo prioridad), ¿se ha cumplimentado el recuadro II correctamente? C M I N/A			
Recuadro III			
2. En caso de no formular opinión sobre la novedad, actividad inventiva y la aplicación industrial de determinadas reivindicaciones, ¿se han explicado los motivos convenientemente? C M I N/A			
Recuadro IV			
3. En caso de detectarse falta de unidad de invención en el PCT/ISA 210, ¿se ha reflejado en el PCT/ISA 237 el razonamiento correspondiente? Sí No N/A			
Recuadro V			
4. ¿Es congruente la opinión escrita con la categoría asignada a los documentos en el formulario PCT/ISA 210? Sí No			
5. ¿Se ha emitido opinión acerca de la novedad, actividad inventiva y aplicación industrial? Sí No			
6. ¿La opinión se ha redactado con claridad y se ha acompañado de las explicaciones adecuadas? C M I			
7. ¿Se han identificado los artículos del Tratado o del reglamento en los que se basan los razonamientos? Sí No			
8. En caso de falta de actividad inventiva, ¿está adecuadamente razonada la misma? C M I N/A			
Recuadro VI			
9. En caso de haber citado documentos P o E (habiendo prioridad), ¿se ha cumplimentado el recuadro VI correctamente? C M I N/A			
Recuadro VII			
10. En caso de haber detectado defectos importantes en la forma o contenido de la solicitud, ¿se han explicado claramente dichos defectos? C M I N/A			
Recuadro VIII			
11. En caso de haber detectado objeciones sobre la claridad, ¿se han explicado claramente dichas objeciones? C M I N/A			
12. En caso de haber detectado una falta de fundamento de las reivindicaciones en la descripción, ¿ha sido correctamente identificada y explicada por el examinador? C M I N/A			
Conclusión Evaluación			
¿Requiere NC? Sí No			
¿El informe requiere reelaboración? Sí No			

➤ Lista de Verificación PCT/IPEA/409

C	Correcto	M	Alcanza el mínimo exigible
I	Incorrecto	N/A	No aplica
Lista de Verificación PCT /IPEA/409			
Recuadro I			
1. En el caso haber modificaciones respecto a la solicitud internacional tal y como fue inicialmente enviada ¿Se han reflejado dichas modificaciones en el informe? C M I N/A			
2. En caso de ser necesaria una Búsqueda complementaria ¿Ha sido realizada? Sí No N/A			
3. En el caso de haber tenido en cuenta algún informe de búsqueda internacional suplementaria a la hora de elaborar este informe, ¿Se ha reflejado este hecho en el punto 7? Sí No N/A			
Recuadro II			
4. En caso de haberse citado documentos P o E (habiendo prioridad) ¿Se ha cumplimentado el recuadro II correctamente? C M I N/A			
Recuadro III			
5. En caso de no formular opinión sobre la novedad, actividad inventiva y la aplicación industrial de determinadas reivindicaciones, ¿Se han explicado los motivos convenientemente? C M I N/A			
Recuadro IV			
6. En caso de detectarse falta de unidad de invención ¿Se ha reflejado el razonamiento correspondiente? Sí No N/A			
Recuadro V			
7. ¿Se ha emitido una opinión acerca de la novedad, actividad inventiva y aplicación industrial? Sí No			
8. ¿La opinión se ha redactado con claridad y se ha acompañado de las explicaciones adecuadas? C M I			
9. ¿Se han identificado los artículos del Tratado o del reglamento en los que se basan los razonamientos? Sí No			
10. En caso de falta de actividad inventiva, ¿Está adecuadamente razonada la misma? C M I N/A			
Recuadro VII			
11. En caso de haber detectado defectos importantes en la forma o contenido de la solicitud ¿se han explicado claramente dichos defectos? C M I N/A			
Recuadro VIII			
12. En caso de haber detectado objeciones sobre la claridad ¿Se han explicado claramente dichas objeciones? C M I N/A			
13. En caso de haber detectado una falta de fundamento de las reivindicaciones en la descripción ¿Ha sido correctamente identificada y explicada por el examinador? C M I N/A			
¿Requiere NC? Sí No			
¿El informe requiere reelaboración? Sí No			



➤ Ejemplo de Lista de Verificación: Signos Distintivos

Preguntas de la LV	
BUSQUEDA DE ANTERIORIDADES	1.1 Comprobar, en el caso de marcas gráficas, que se ha efectuado una correcta clasificación de Viena
	1.2 Comprobar que la búsqueda de Sidycan ha sido realizada correctamente
TASAS	2.1 Comprobar que está pagada la tasa
	2.2 Comprobar la correspondencia entre la cuantía de la tasa y el número de clases
	2.3 Comprobar que la tasa está validada por las unidades de administración financiera
	2.4 Comprobar en caso de que se trate de una marca colectiva o de garantía que la tasa sea correcta
PODER	3.1 Comprobar la correspondencia entre el nombre del poderdante y el solicitante o titular
	3.2 Comprobar la suficiencia del mismo
	3.3 Comprobar que está grabado en Sitamar el Agente apoderado
	3.4 Poderes generales: Comprobar que figuran correctamente en la base de datos y que el poder no ha sido retirado
	3.5 Comprobar que en casos de desistimiento de la solicitud, renuncia enajenación o limitación de derechos se ha exigido el documento original del poder
	3.6 Comprobar que en caso de que existan dudas razonables sobre la autenticidad del documento de poder aportado en copia escaneada junto a la solicitud electrónica, se ha solicitado el documento original
PRIORIDAD	4.1 Comprobar, en el caso de que se reivindique prioridad, que se ha pagado la tasa correspondiente
	4.2 Comprobar si están correctamente grabados en Sitamar los datos relativos a la prioridad
LISTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	5.1 Comprobar si los productos/servicios están bien definidos
	5.2 Comprobar si los productos/servicios están bien clasificados
	5.3 Comprobar si ha habido un desdoblamiento de clase y se ha pagado la tasa correspondiente
Preguntas de la LV	
OPOSICIONES/OBSERVACIONES DE TERCERO	6.1 Comprobar si la documentación obrante en el expediente, coincide con lo anotado en Sitamar
	6.2 Comprobar que el escrito de oposición está en plazo
	6.3 Comprobar que las tasas están pagadas correctamente
	6.4 Comprobar que se identifica correctamente la marca impugnada
	6.5 Comprobar la correspondencia entre el nombre del poderdante y el oponente
	6.6 Comprobar la suficiencia del mismo
	6.7 Poderes generales: Comprobar que figuran correctamente en la base de datos y que el poder no ha sido retirado
	6.8 Comprobar que en casos de desistimiento de la solicitud, renuncia enajenación, gravamen o limitación de derechos se ha exigido el documento original del poder
	6.9 Comprobar, en caso de que existan dudas razonables sobre la autenticidad del documento de poder aportado en copia escaneada junto a la solicitud, que se ha solicitado el documento original
	6.10 Comprobar que el poder se ha aportado en plazo.
EXAMEN DE FONDO/SUSPENSO	7.1 Comprobar si se han señalado correctamente las prohibiciones absolutas en caso de que procedan
	7.2 Comprobar si se ha señalado correctamente la prohibición relativa del artículo 9.1.b Ley de Marcas, en caso de que proceda
	7.3 Comprobar que los suspensos señalados de oficio relativos a prohibiciones absolutas están suficientemente motivados
	7.4 Comprobar que todas las oposiciones/observaciones de terceros han sido notificadas
CONTESTACIÓN AL SUSPENSO	8.1 Comprobar que está anotada en Sitamar la contestación al suspenso
	8.2 Comprobar si se aporta personación y si está correctamente grabada en Sitamar
RESOLUCIÓN	9.1 Comprobar que se resuelven todas las cuestiones planteadas en el suspenso
	9.2 Comprobar que la resolución está correctamente motivada con indicación de razonamientos suficientes en lo relativo a prohibiciones absolutas.
	9.3 Comprobar que la resolución está correctamente motivada con indicación de razonamientos suficientes en lo relativo a las oposiciones registradas..
	9.4 Comprobar, en el caso que se haya alegado una notoriedad/renombre de una marca oponente, que la resolución se pronuncia sobre este extremo.
	9.5 Comprobar, en caso de que haya modificación de productos, que estos están correctamente grabados en Sitamar
	9.6 Comprobar en el caso de que exista modificación del distintivo, que figure correctamente escaneado en Sitamar
	9.7 Comprobar, en el caso que se reivindique prioridad si están correctamente recogidos los productos/servicios a los que afecta
SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	10.1 Comprobar, en el caso de que se hayan detectado incorrecciones, si estas han podido afectar al sentido de la resolución

Retroalimentación de los usuarios (User feedback)

(Métodos de recogida de información)



*ENCUESTAS OEPM realizadas con la herramienta USS del
Proyecto del Fondo de Cooperación CF 1.2.7*

- Encuestas de Satisfacción de usuarios sobre los servicios prestados por la OEPM en las diferentes modalidades de PI
- Encuestas a usuarios (Solicitantes, agentes, representantes, colaboradores externos en la realización de Boletines)
- Planificación de encuestas cada 3 años en las modalidades de PI

Encuestas 2016

- Encuesta de satisfacción de usuarios de Invenciones y Diseños 2016 (**Patente Nacional, PCT, Modelos de Utilidad, Diseños y Licencias y Transferencias de patentes y modelos**)
- Encuesta de satisfacción de usuarios de **Signos Distintivos 2016**
- Encuesta de Satisfacción de usuarios del **Servicio de Apoyo a la Empresa 2016**
- Encuesta de satisfacción de usuarios del **Servicio de Examinador de Guardia de Patentes 2016**
- Encuestas de satisfacción de **Información Tecnológica ITPs, Búsquedas...**

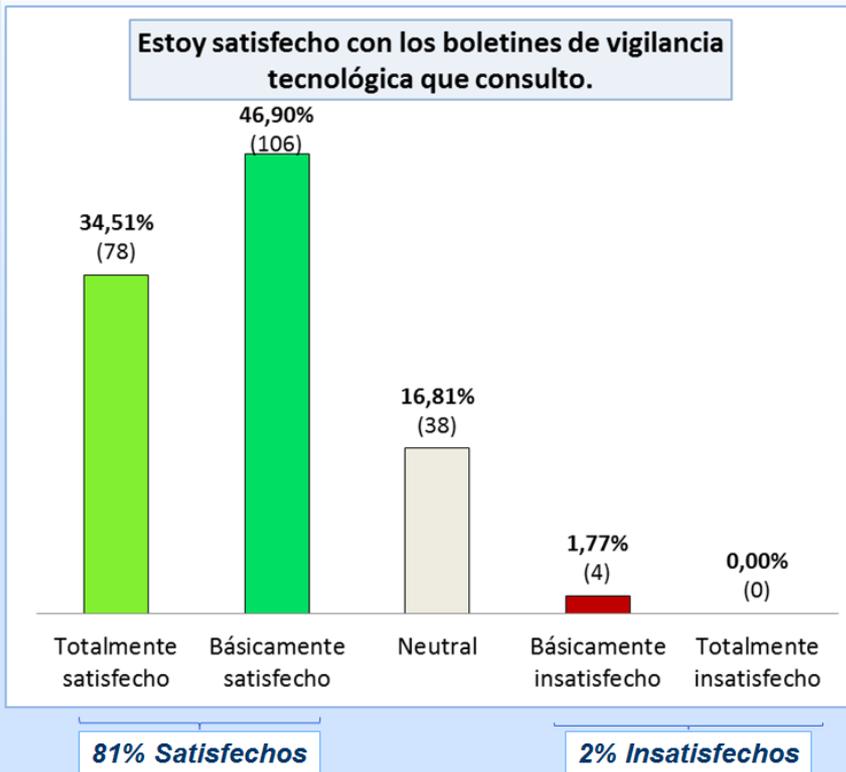
Encuestas 2017

- Encuesta de satisfacción de usuarios de **Recursos de Alzada 2017**
- Encuesta de Satisfacción de usuarios del **Servicio de Apoyo a la Empresa 2017**
- Encuesta de satisfacción de usuarios del **Servicio de Examinador de Guardia de Patentes 2017**
- Encuesta de satisfacción de usuarios del **Servicio de Examinador de Guardia de Signos 2017**
- Encuestas de satisfacción de Información Tecnológica ITPs, Búsquedas...

Encuestas 2018

- Encuesta de satisfacción de usuarios de **Validación de Patente Europea 2018**
- Encuesta de Satisfacción de usuarios del **Servicio de Apoyo a la Empresa 2018**
- Encuesta de satisfacción de usuarios del **Servicio de Examinador de Guardia de Patentes 2018**
- Encuesta de satisfacción de usuarios del **Servicio de Examinador de Guardia de Signos 2018**
- Encuestas de satisfacción de **Información Tecnológica ITPs, Búsquedas**

- Satisfacción global
- Satisfacción con aspectos del servicio
- Recomendación del servicio
- Preguntas abiertas para sugerencias de mejora



- **Compromiso OEPM en carta de Servicios: el 100% de quejas se contestan en 18 días hábiles**

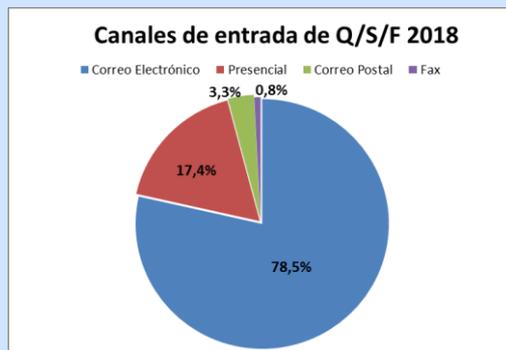
(Se gestionan con una herramienta de tramitación electrónica, en un registro centralizado)

- *Estadísticas: Número de Quejas, Sugerencias y Felicidades*
- *Causas de las quejas en relación a Clasificación de Administración Pública*
- *Desglose por departamento*
- *Plazo de respuesta*
- *% de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios*

- **Informe Anual de Quejas**

Tipo	Total	% Total
Felicitación	27	22,3%
Queja	84	69,4%
Sugerencia	10	8,3%
Total general	121	100,00%

Plazo de tramitación (días)	Número de Q/S	% sobre el total de Q/S
>18 días	2	2,1%
≤ 18 días	92	97,9%
Total general	94	100%



CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM				
Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Enero-Diciembre 2018				
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El 100% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 18 días hábiles	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 18 días hábiles	97,87%	-2,13%	52 quejas/sugerencias del total de 94 entran en este plazo. 2 horas de plazo puntual por periodos vacacionales del personal y tan solo por 1 y por 2 días, respectivamente.



NO CONFORMIDADES

ACCIONES CORRECTIVAS

Pago de Tasa de una solicitud no enviada



Programa para detectar pagos sin una solicitud asociada

Errores puntuales en el proceso de devolución de tasas pagadas en exceso



Documentación del proceso de devolución. Redefinición de tareas.

Errores de grabación

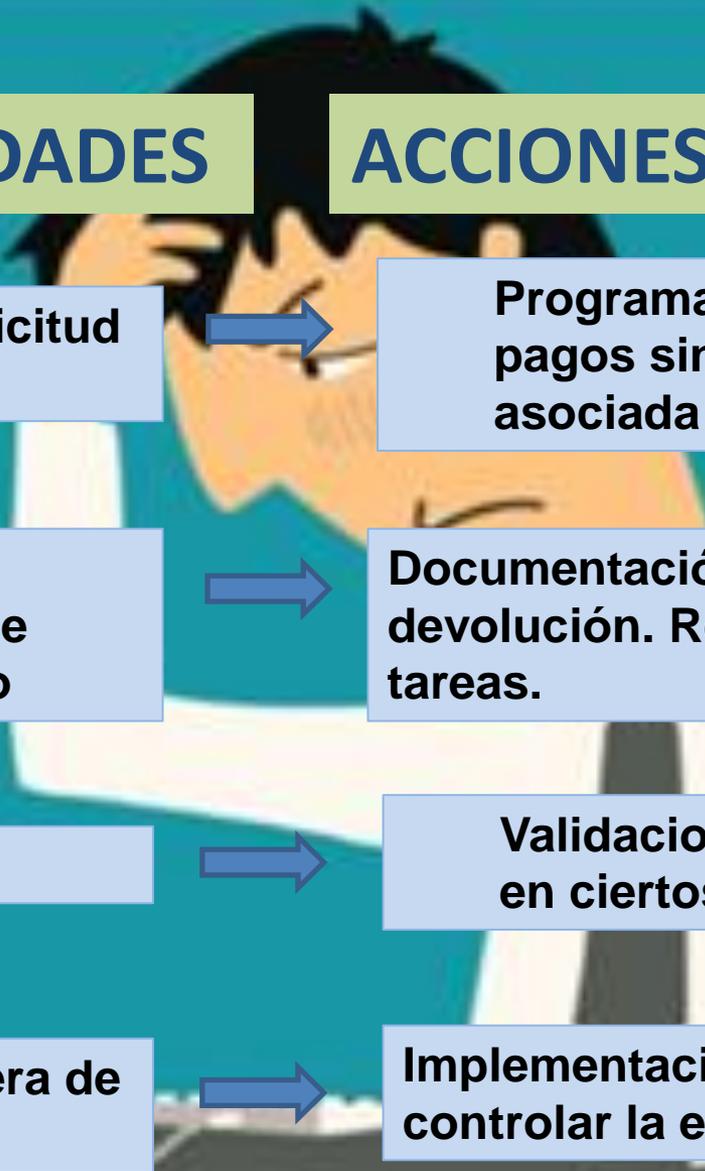


Validaciones automáticas en ciertos campos

Emisión de informes fuera de Plazo



Implementación de alertas para controlar la emisión en plazo.



EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Ventajas de un sistema de Gestión de Calidad certificado

- ✓ Reconocimiento
- ✓ Confianza

SGC CERTIFICADO ISO 9001

La certificación añade credibilidad, ya que demuestra que el producto y/o servicio alcanza los requisitos marcados

- ✓ Estandarización
- ✓ Sistematización de la mejora
- ✓ Mejora continua
- ✓ Control de los procesos
- ✓ Orientación de la organización al cliente

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad te ofrece herramientas para asegurar que se mejora de manera sistemática y eficaz.

CALIDAD

Todo el mundo intenta mejorar en el día a día aunque no tenga un sistema de gestión de calidad formal

Auditorías

- Auditoría interna anual: previa a la revisión del Sistema
- Auditorias externas anuales de seguimiento
- Auditoría externas de Renovación del certificado cada 3 años.
- Validez del certificado: 3 años



Otras certificaciones institucionales

I. ÁMBITO NACIONAL

R
e

FINALIDAD

Contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones:

- b) Programa de premios de servicios.
- c) Programa de premios y sugerencias.
- d) Programa de evaluación de la
- e) Programa de reconocimiento
- f) Programa del Observatorio d

para la mejora de la calidad

y de evaluación de la
servicios.

Subprogramas:

- a) El reconocimiento a la Excelencia.
- b) Los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

Reconocimiento a la Excelencia

- Certificación de las organizaciones que hayan acreditado un determinado nivel de excelencia por comparación a **modelos de referencia** reconocidos.
 - a) **«Modelo EFQM de Excelencia»**, de la **Fundación Europea para la Gestión de Calidad**, en su vigente interpretación para las **administraciones públicas**.
 - b) **«Marco Común de Evaluación» (CAF)**, de la **Red EUPAN de la Unión Europea**.
 - c) **«Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora» (EVAM)**, del **Ministerio de Política Territorial y Función Pública**.
- **«Sello de Excelencia»**, diploma de la Dirección General de Gobernanza, con el modelo de referencia utilizado y el nivel de excelencia alcanzado.
- La vigencia de la certificación será de tres años

Premios a la calidad e innovación en la gestión pública

3 Modalidades:

a) Premio a la Excelencia en la Gestión Pública,

Objeto: reconocer a las organizaciones que se hayan distinguido muy especialmente por la excelencia de su rendimiento global mediante comparación a modelos de referencia reconocidos.

b) El Premio a la Innovación en la Gestión Pública

Objeto: reconocer las prácticas innovadoras en la provisión de productos o servicios, así como las iniciativas que generen una mejora organizativa o de los procesos de gestión.

c) El Premio Ciudadanía

Objeto: reconocer la calidad e impacto en la ciudadanía de iniciativas singulares de mejora en los sistemas de relación con los ciudadanos o que reviertan en una mayor transparencia, participación, rendición de cuentas o integridad en la provisión de los servicios públicos.



SELLO “PYME INNOVADORA”

- A través de este sello, el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades reconoce a las empresas que realizan actividades en el campo de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación.
- Se dan de **Alta en el Registro de Pymes Innovadoras.**
- **Un criterio para obtener el sello es** disponer de una patente propia en explotación
- Las empresas acreditadas como Pyme Innovadora obtienen una serie de beneficios y ventajas fiscales.

Todolivo obtiene el sello Pyme Innovadora

Por parte del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades

04/12/2019



Olimerca.- En su firme apuesta por la innovación, la firma cordobesa Todolivo ha obtenido el sello Pyme Innovadora concedido por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, con el que el Gobierno distingue a las empresas que apuestan por la innovación, "un reconocimiento muy importante para nosotros" destacan desde la compañía a Olimerca, ya que desde sus inicios, son conscientes de que la innovación es clave para el desarrollo económico y más en este sector que demanda diferenciarse en un mercado cada vez más globalizado.

Este sello, válido hasta octubre de 2022 es un reconocimiento público a los esfuerzos de la empresa por mantenerse a la vanguardia de la innovación.


GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN Y UNIVERSIDADES
Sede electrónica
sede.micinn.gob.es
Fecha y hora oficial: 06/12/2019 22:43

PYMES Innovadoras WEB

Filtrar por CIF, Razón Social o CC.AA:

CIF

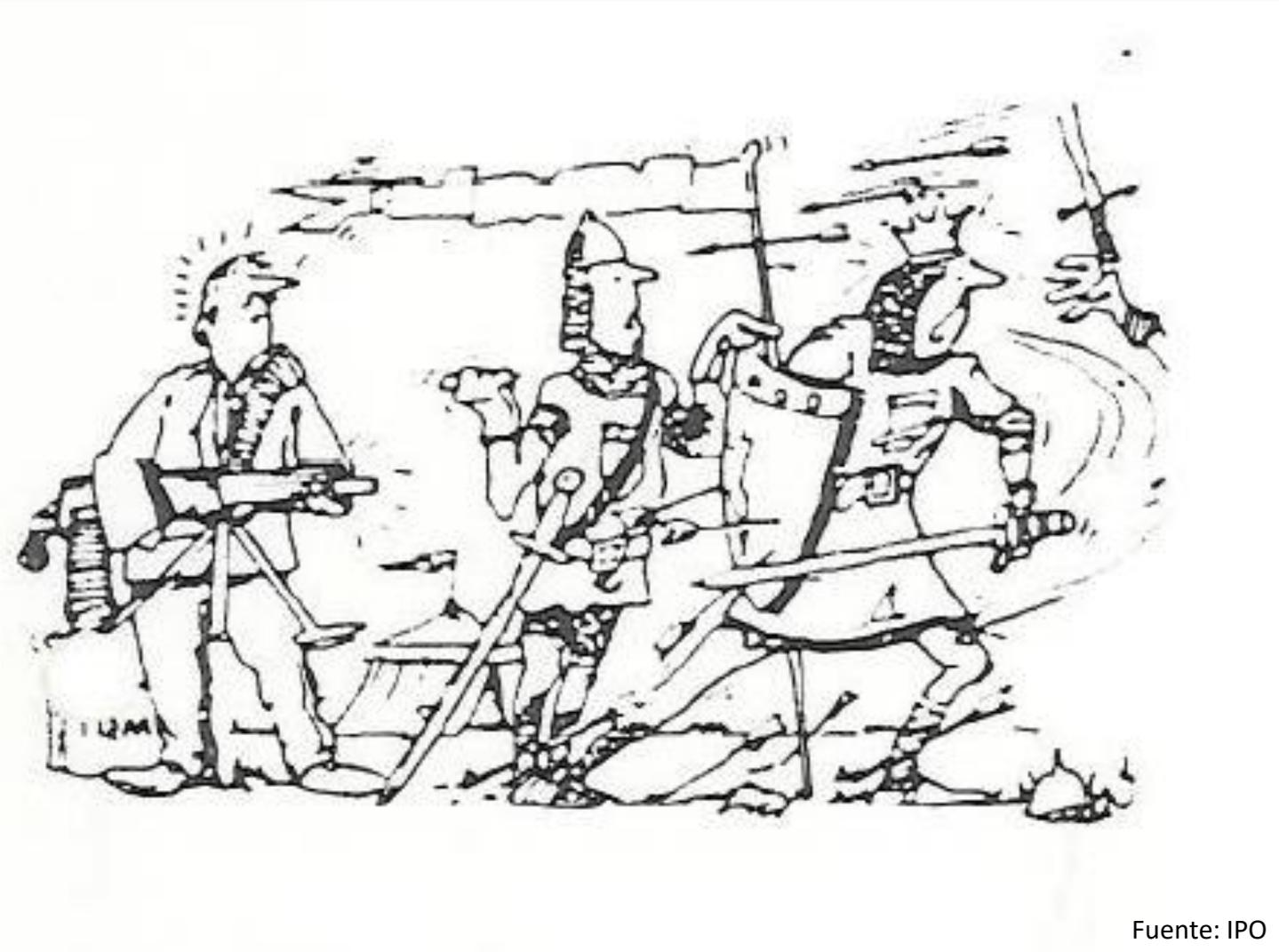
Razón Social

CC.AA.

** Si está interesado, en la exportación Excel se mostrará el CNAE

Registro de pequeñas y medianas empresas innovadoras Fecha de Publicación: 03/12/2019

CIF	Razón Social	CC.AA.	Validez del Sello
B62104997	NUB3D, S.L.	CATALUÑA	09/12/2018
A82589920	ABADAN MEATS S.A	MADRID	10/01/2021
B83381061	ABALIA CONSULTING, S.L	MADRID	16/11/2020
B71173397	ABANZA TECNOMED, S.L.	NAVARRA	05/09/2022
B63575740	ABBCN, S.L.	CATALUÑA	25/10/2021
A63497473	AB-BIOTICS, S.A.	CATALUÑA	10/12/2021
B65217671	ABILITY PHARMACEUTICALS,S.L.	CATALUÑA	11/12/2021
B73805731	ABIOPEP, S.L.	MURCIA	11/01/2022
B64158447	ABIQUO HOLDINGS SL	CATALUÑA	19/08/2022



Fuente: IPO

“¡No me moleste ahora! ¿No ve que estoy ocupado intentando ganar esta batalla?”



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM)

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

