

# CARTA DE SERVICIOS 2024-2027

## Servicio de Archivo

OEPM

*Excelencia, sostenibilidad,  
talento, innovación y cooperación*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



OEPM



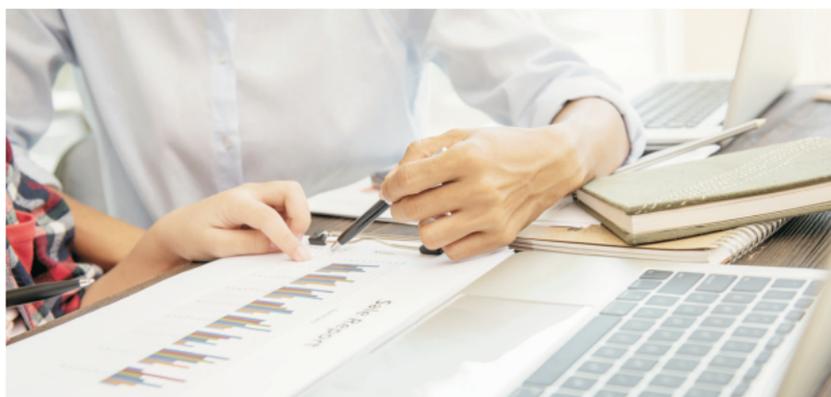


**La Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM)**, es un Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Industria y Turismo, a través de la Subsecretaría.

La OEPM impulsa el desarrollo económico, la innovación y la competitividad, promoviendo el conocimiento y uso de la Propiedad Industrial. Es el organismo que otorga 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.

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, proporciona copias en papel o electrónicas de documentos, en la fase de vida administrativa de los expedientes, del registro de propiedad industrial.

### Servicios del Archivo Histórico

- Servicio de consulta de expedientes del Archivo Histórico de la OEPM.
- Servicio de reproducción del Archivo Histórico, 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 un plazo máximo de 5 días hábiles desde 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 15 días hábiles desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

#### Archivo Histórico

##### Consulta

- Contestación a las consultas sobre el Archivo Histórico en un plazo máximo de 5 días hábiles desde 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 5 días hábiles 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 15 días hábiles o menos desde la recepción del pago de la tasa y la acreditación de la identidad del solicitante.

#### Archivo Histórico

#### Consulta

- Porcentaje de contestación, a las consultas sobre el Archivo Histórico, en un plazo de 5 días hábiles o menos desde 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.

## Medidas de Subsanación

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, los usuarios podrán presentar una queja o sugerencia sobre el funcionamiento del servicio en la forma y en los lugares que se indican en el siguiente enlace web: [Quejas, sugerencias y felicitaciones - Portal OEPM](#).

Recibida la queja, y en un plazo máximo de 18 días hábiles, la OEPM contestará al ciudadano 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.



\*La OEPM se compromete a contestar al 100% de las quejas y sugerencias presentadas en 18 días hábiles. En el supuesto de falta de contestación, transcurrido dicho plazo, el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Industria y Turismo (art. 16.3 del RD 951/2005).

# Unidad Responsable de la Carta de Servicios

Servicio de Archivo  
Área de Coordinación Administrativa  
y Atención a la Ciudadanía y la Empresa  
Secretaría General  
OEPM



## OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS, O.A.

[www.oepm.es](http://www.oepm.es)

Paseo de la Castellana, 75  
28046, MADRID

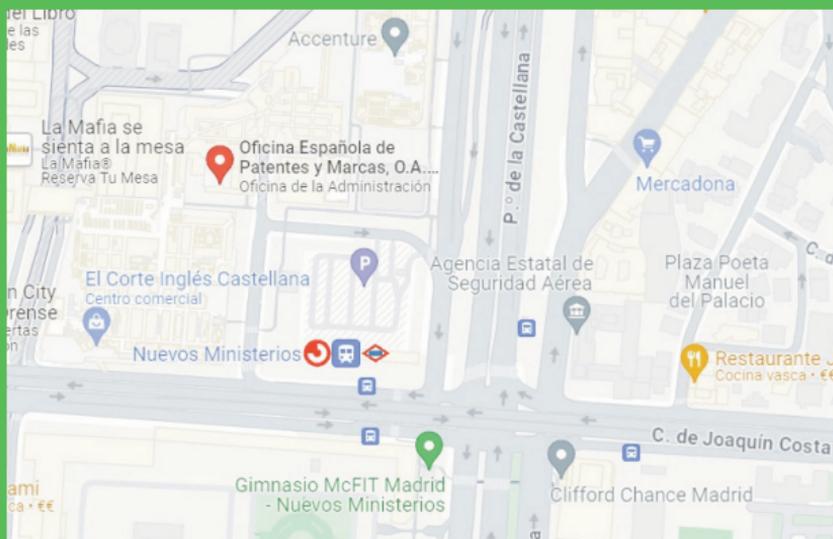
Teléfono: 910 780 780 902 157 530

### Horarios de información telefónica

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00  
(julio y agosto de 9:00 a 15:00)

### Horario de atención presencial

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00



### 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): 220-24-027-X