

AUTORIDADES

Presidente

Cdor. Mario Roberto ARAMBURU

Vicepresidente

Dr. Mario DIAZ

Síndico Titular

Dr. Eduardo FLORES

Síndico Suplente

Dr. Guillermo VIDAURRETA

Auditor Interno

Cdor. Jorge LECHERBAUER

Comisario de la Administración Nacional de Patentes

Dr. Eduardo ARIAS

Director de Marcas

Dr. Claudio TADDEO

Director de Modelos y Diseños Industriales

Dr. Liberto PARDILLOS

Director de Transferencia de Tecnología

Dr. Aldo PETRONE

Director de Asuntos Legales

Dr. Hernán GAONA

Directora de Administración y SAF

Cdora. Silvana BOZZUTO

Director de la Dirección Operativa

Sr. Carlos CASARES

Jefe del Departamento de Información Tecnológica

Ing. Guillermo VISPO

Jefe del Departamento de Sistemas

Lic. Pablo MIGLIARO

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO - INPI

INDICE	Pagina
PROLOGO	1
1. PRESENTACIÓN	2
1.1. Que es la Propiedad Industrial	2
1.2. Nuestra Misión	2
1.3. Nuestros Objetivos	2
2. LOS SERVICIOS QUE PRESTA NUESTRA ORGANIZACIÓN	4
3. LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS	4
4. Derechos y Obligaciones de nuestros usuarios	5
4.1. Derechos	5
4.1.1. Derechos con relación a la Administración Pública en general	5
4.1.2. Derechos con relación al Instituto Nacional de la Propiedad Industrial	6
4.2. Obligaciones	7
5. Las Normas que regulan nuestras tareas	7
6. Información al Ciudadano sobre nuestros servicios	7
6.1. En la Sede del INPI	8
6.2. Telefónicamente	8
6.3. Página Web	9
6.4. Correo Electrónico	10
7. Participación Ciudadana	10
7.1. Mecanismo de participación	10
7.1.1. Encuesta de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción del Usuario	10

7.1.2. Consejo Consultivo Honorario	11
7.2. Sistema de Reclamos y Sugerencias	11
8. Nuestros Compromisos de Calidad con el Usuario	13
9. Nuestros estándares de Calidad de los Servicios y sus Indicadores de Medición	13
9.1. Estándares de calidad e indicadores de los servicios esenciales	14
9.2. Estándares de calidad e indicadores de los puntos de atención al público	32
10. Nuestros compromisos de mejora	38
11. Información complementaria	46

PROLOGO

Hace diez (10) años el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI) suscribía su Primer Carta Compromiso con el Ciudadano. Desde ese primer hito, ocurrido en setiembre de 2001, el INPI ha convertido en una política institucional la implementación de un proceso de mejora continua en sus servicios y ha reafirmado tal vocación a través de las firmas de la Segunda, Tercera y Cuarta Carta Compromiso, en abril de 2003, noviembre de 2004 y diciembre de 2007, respectivamente.

Tras una década de ininterrumpida adhesión al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano el organismo ha logrado consolidar como parte de su actividad normal, habitual y diaria, el establecimiento y cumplimiento de estándares de calidad de sus servicios esenciales, el desarrollo de sus sistemas de comunicación y participación ciudadana y el monitoreo periódico de los resultados de la gestión para la toma de decisiones. En este marco, el Instituto recibió diversas distinciones por sus desempeños destacados y mejoras prácticas en áreas concretas de gestión, habiendo sido premiado en junio de 2004 con el Diploma de Honor por su desempeño global destacado.

Los logros de mejora organizacional han sido múltiples, pero dos aspectos merecen destacarse. En primer lugar el desarrollo de sistemas informáticos en todas sus áreas sustantivas y de apoyo, que ha permitido un salto de calidad y eficiencia en la gestión, desde el ingreso de las solicitudes de registro hasta el otorgamiento de los títulos de propiedad industrial, desarrollo que continuará con la incorporación de nuevos aplicativos y de los elementos figurativos de las marcas como imagen, con la puesta en marcha de un nuevo software de gestión integral en la Biblioteca y, fundamentalmente, a través del desarrollo e implementación de un nuevo portal de presentación on line de tramitación de registros. Y en segundo lugar, la puesta en funcionamiento de Sistemas de Gestión de la Calidad en diversas áreas del Instituto que han logrado su certificación bajo la norma internacional ISO 9001 : 2008. Este proceso se inició con la certificación obtenida por la Dirección de Modelos y Diseños Industriales en el año 2005 y continuó con la Biblioteca en el 2010 y el Departamento de Sistemas en 2011, previéndose que se extienda a la mayor parte de las direcciones y departamentos de la organización.

En esta nueva Carta Compromiso algunos estándares de servicio se han reformulado a partir de la información obtenida del monitoreo periódico de sus resultados y de las encuestas de satisfacción. En otros casos se han planteado objetivos mas desafiantes, como la reducción del plazo de registro de las marcas de 17 a 12 meses y de los plazos de concesión del registro de las renovaciones y transferencias de modelos y diseños industriales de 14 a 10 días hábiles, respectivamente. En cuanto a los compromisos de mejora, se ha asumido un total de 33, destacándose entre ellos, como ya lo señaláramos, el desarrollo e implementación de un nuevo portal de presentación on line de tramitación de registros y las certificaciones bajo la norma internacional ISO 9001 : 2008 de los Sistemas de Gestión de Calidad del Departamento de Compras y Contrataciones y de la Dirección de Transferencia de Tecnología. Asimismo se ha previsto continuar con la mejora de los servicios esenciales prestados por el Instituto a través de la simplificación de la gestión administrativa de las actividades de apoyo y de las condiciones físicas, ambientales, de seguridad y accesibilidad del edificio sede del Instituto. También se contempla la realización de encuentros, talleres y acciones para promover el conocimiento de la propiedad industrial, destacándose el inicio del proyecto para poner en marcha una plataforma virtual común que permita la integración, el intercambio de información y la compatibilidad de los sistemas de las oficinas de la propiedad industrial integrantes del "Sistema de Cooperación Regional de la Propiedad Industrial", centrado en una primer etapa en el área de patentes.

Hoy nuevamente las autoridades y el personal del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial renovamos la Carta Compromiso con el Ciudadano y reafirmamos con mayor convicción nuestra vocación de prestar un servicio de calidad a nuestros usuarios y a la sociedad en general.

1. PRESENTACION

1.1.- Qué es la Propiedad Industrial

La propiedad industrial forma parte de un concepto más amplio: la propiedad intelectual. Como su nombre lo indica la propiedad intelectual es una especie dentro del concepto genérico del derecho de propiedad, que se encuentra consagrado en el artículo 17 de la Constitución Nacional. Este derecho inmaterial, representado mediante el título de propiedad que le otorga la autoridad estatal, le permite a su titular registral ejercer en exclusividad el uso y explotación del objeto de su protección, con las limitaciones que marca el propio ordenamiento jurídico y, asimismo, excluir a cualquier otra persona de la realización de todo tipo de acto de fabricación, producción y / o comercialización sin su consentimiento.

La propiedad intelectual se divide en dos categorías: la propiedad industrial, que incluye las invenciones, patentes, marcas, dibujos y modelos industriales; y el derecho de autor, que abarca las obras literarias y artísticas, tales como las novelas, los poemas y las obras de teatro, las obras musicales, las obras de arte, tales como los dibujos, pinturas, fotografías y esculturas, y los diseños arquitectónicos.

Al tratarse la propiedad industrial de un tipo de propiedad intelectual, constituye una creación del ingenio humano. Precisamente son productos del mismo las invenciones, los modelos de utilidad y los dibujos y modelos industriales. Las invenciones se constituyen como soluciones novedosas a problemas técnicos sobre productos y procedimientos, siempre que entrañen una actividad inventiva y sean susceptibles de aplicación industrial. Los dibujos y modelos industriales son las creaciones estéticas que determinan la apariencia de productos industriales. Por otro lado, la propiedad industrial comprende el registro de las marcas de fábrica o de comercio, las marcas de servicio, los nombres y designaciones comerciales, incluidas las indicaciones de procedencia y denominaciones de origen y la protección contra la competencia desleal. En este caso, si bien la característica de creación intelectual es menos prominente, el objeto del derecho se encuentra en las denominaciones, los signos y / o símbolos que transmiten una información a los consumidores, concretamente en lo que respecta a la calidad y procedencia de los productos y los servicios que se ofrecen en el mercado, dirigiéndose la protección contra el uso no autorizado de tales signos que induciría a los consumidores a error y contra las prácticas engañosas en general. Se encuentran incluidas en la Propiedad Industrial las indicaciones de procedencia y denominaciones de origen y la protección contra la competencia desleal, aunque las mismas no sean objeto de registro o tratamiento en este Instituto.

Finalmente, la propiedad industrial comprende la tecnología entendida como todo conocimiento técnico para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio que, al transferirse onerosamente de una empresa domiciliada en el exterior a otra radicada en el país y que mediante su registro genera un tratamiento impositivo especial por parte de la ley.

1.2. Nuestra Misión

La misión del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial es la protección de los derechos de propiedad industrial, a través del otorgamiento de títulos y/o efectuando los registros establecidos en la Legislación Nacional para tal fin. En tal sentido, el INPI es órgano de aplicación, y debe asegurar la observancia, de las siguientes leyes: 24.481 (Patentes y Modelos de Utilidad), 22.362 (Marcas), 22.426 (Transferencia de Tecnología) y del Decreto Ley 6673/63 (Modelos y Diseños Industriales).

1.3. Nuestros Objetivos

El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial tiene como objetivos principales:

- a) Promover iniciativas y desarrollar actividades conducentes al mejor conocimiento y protección de la Propiedad Industrial en el orden nacional.
- b) Representar a la República Argentina en los Foros Internacionales vinculados a la Propiedad Industrial asegurando la promoción y defensa de los intereses nacionales (Tratados y Convenios de Cooperación con Entidades y Países).
- c) Administrar y resolver todo lo atinente a la solicitud, concesión, explotación y transferencia de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad.

La **Patente de Invención** es un título de propiedad que protege los derechos de quien registra una «invención» que sea nueva, entendiéndola como el producto de una actividad inventiva, y que posea aplicación industrial. La patente permite a su titular ejercer en exclusividad el derecho de uso y explotación – de lo reivindicado en el documento de patente - por el término improrrogable de 20 años a partir de la presentación de la solicitud.

El título de Propiedad sobre un **Modelo de Utilidad** está destinado a proteger las innovaciones o mejoras introducidas en herramientas, instrumentos de trabajo, utensilios, dispositivos u objetos preexistentes que se presten a un trabajo práctico. En este caso, además de las condiciones de novedad y el carácter industrial, el Modelo de Utilidad debe determinar una mejor utilización en la función a que está destinada la herramienta o instrumento que modifica. El título sobre el Modelo de Utilidad confiere a su creador derechos exclusivos de explotación por el término improrrogable de 10 años, a partir de la fecha de presentación de la solicitud.

A través del otorgamiento de estos títulos se procura promover, difundir y fomentar la innovación en la ciencia y la técnica en el país, protegiendo el derecho de los creadores. La difusión se materializa a través de la publicación de las invenciones, a partir de la cual el público en general dispone de un material rico en información técnico - jurídica que sirve de base para nuevos desarrollos, contribuyéndose de esta manera al fomento del desarrollo científico y tecnológico en la sociedad.

d) Administrar y resolver todo lo atinente a la solicitud, registro, renovación y transferencia de Marcas.

Las **Marcas** comerciales son palabras y/o signos que permiten diferenciar productos o servicios. Son registrables aquellas que incluyen una o más palabras con o sin ningún contenido conceptual, dibujos, emblemas, monogramas, grabados, estampados, imágenes, combinaciones de colores aplicados a un área determinada de un producto o a su envase, la envoltura o envase, combinaciones de letras y números con diseño especial, slogans publicitarios, relieves distintivos y todo otro signo con capacidad distintiva.

Las marcas, una vez registradas, conceden a su titular la exclusividad de uso por 10 años, a través de un título de propiedad que puede ser renovado cada diez años a contar desde la fecha de la concesión. El titular de la marca que transfiera por cualquier título su derecho deberá efectuar la inscripción de dicho acto para que resulte oponible a terceros.

La marca comercial no sólo permite la identificación de bienes y servicios sino que representa el prestigio de sus fabricantes, que pueden ejercer el derecho de exclusión, contribuyendo a que los consumidores distingan en el mercado la calidad y confiabilidad de los mismos y por ende al éxito de su comercialización.

Por otro lado, las marcas colectivas son marcas comerciales que distinguen productos y /o servicios elaborados o prestados por las formas asociativas destinadas al desarrollo de la economía social, conforme las pautas establecidas en la ley 26355.

e) Administrar y resolver todo lo atinente a la solicitud, registro, renovación y transferencia de Modelos y/o Diseños Industriales.

Los **Modelos y/o Diseños Industriales** incluyen todas las formas incorporadas o aspectos aplicados a un producto industrial que le confiera un carácter ornamental. El título de Propiedad que se otorga con el registro concede derechos de uso y exclusividad en la explotación industrial y/o comercial por el término de cinco años, renovable por dos períodos consecutivos de cinco años. El titular del modelo y/o diseño industrial que transfiera por cualquier título su derecho, deberá efectuar la inscripción de dicho acto para que resulte oponible a terceros.

El modelo o diseño se refiere a los aspectos que constituyen la configuración externa o apariencia del producto industrial, que se desea utilizar para impactar favorablemente sobre los consumidores. Puede diferenciarse a los modelos industriales como la forma incorporada en el producto, que es tridimensional y por ende es palpable y visible. En cambio el diseño industrial sólo se refiere al dibujo, que es bidimensional y resulta únicamente visible.

f) Registrar contratos de Transferencia de Tecnología entre compañías locales y extranjeras.

El Registro de los **Contratos de Transferencias de Tecnología** entre compañías locales y extranjeras brinda garantía legal sobre la realización del mismo, puesto que una copia del contrato y la documentación relacionada se adjuntan a un archivo oficial y así son reconocidos con una fecha cierta. El registro del contrato constituye un requisito esencial para que el licenciatario local pueda deducir los montos pagados a la compañía extranjera en su declaración del impuesto a las ganancias.

- g) Brindar información al público acerca de los antecedentes y avances tecnológicos de Patentes y Modelos de Utilidad y de Modelos y Diseños Industriales, en el ámbito nacional e internacional.

La información resulta esencial para las decisiones de inversión referidas a la incorporación de nueva tecnología a través de su compra o licenciamiento, así como permite evitar a los hombres de negocios nacionales y extranjeros la posible infracción de los derechos de propiedad locales existentes.

- h) Ofrecer al público información especializada en propiedad industrial, tanto jurídica como técnica.

2.- LOS SERVICIOS QUE PRESTA NUESTRA ORGANIZACIÓN

Los **servicios** que en el INPI brindamos a la ciudadanía son:

- 1) Otorgar títulos de propiedad sobre Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas y Modelos y/o Diseños Industriales, a todas las personas que lo soliciten y cumplan con los requisitos exigidos por la normativa vigente.
- 2) Tomar razón de las transferencias o cesiones, totales o parciales, sobre los derechos registrados de Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas y Modelos y/o Diseños Industriales.
- 3) Tomar razón de las transferencias o cesiones, totales o parciales, sobre las solicitudes de registro de Patentes de Invención, Modelos de Utilidad y Marcas.
- 4) Otorgar la renovación de los derechos de propiedad sobre Marcas y Modelos y/o Diseños Industriales.
- 5) Registrar los Contratos de Transferencia de Tecnología entre compañías nacionales y extranjeras.
- 6) Otorgar los certificados de prioridad de las solicitudes de patentes, marcas y modelos y/o diseños industriales.
- 7) Efectuar la búsqueda de antecedentes y avances tecnológicos de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad y de Modelos y/o Diseños Industriales en el ámbito nacional e internacional.
- 8) Brindar al público la información contenida en el fondo documental y bibliográfico especializado en propiedad industrial tanto desde el punto de vista jurídico como científico y tecnológico.
- 9) Contestar las requisitorias judiciales y los pedidos de información de los usuarios.

3.- LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS.

Los principales destinatarios de nuestros servicios son todas las personas y/o entidades públicas o privadas que deseen proteger sus derechos sobre la **propiedad industrial** en el territorio de la República Argentina, ya sea actuando por sí mismas o por medio de sus representantes (sean Agentes de la Propiedad Industrial u otros).

En forma específica, nuestros usuarios son:

- a. **Ciudadanos o Personas Físicas:** todos los individuos mayores de edad, nacionales o extranjeros, que deseen proteger sus derechos sobre su creación mediante las distintas modalidades de la propiedad industrial (Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales), que deseen registrar sus contratos de transferencia de tecnología o que tengan interés en consultar la documentación técnica especializada disponible en el fondo documental y bibliográfico, al cual se puede acceder tanto a través de las consultas en la Biblioteca o en el Archivo, como de las búsquedas de información tecnológica.
- b. **Entidades o Personas Jurídicas:** son las personas de existencia ideal constituidas conforme la legislación vigente que deseen proteger sus derechos mediante las distintas modalidades de la propiedad industrial (Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales) o que estén interesadas en registrar sus Contratos de Transferencia de Tecnología. Estas entidades pueden ser:
 - Organizaciones públicas (Empresas y Organismos Gubernamentales)
 - Organizaciones privadas con fines de lucro (Empresas o las formas asociativas de productores y / o prestadores inscriptas en el Registro de Efectores de Desarrollo Local y Economía Social creado por el Decreto 189/04).
 - Organizaciones privadas sin fines de lucro (ONGs tales como asociaciones barriales, vecinales o clubes, fundaciones, e institutos de investigación).
- c. **Agentes de la Propiedad Industrial:** son personas que representan a los individuos y/o entidades en la gestión de los distintos trámites destinados al registro, renovación o transferencia de un título de propiedad industrial y/o registro de contratos de transferencia de tecnología en el Organismo. Están habilitados a través de una matrícula que es otorgada y controlada por el INPI, previa aprobación de un examen general de aptitudes.

En el momento del inicio de cualquier tramitación todos los usuarios deberán constituir domicilio legal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (exceptuándose las solicitudes relacionadas con Patentes de Invención y Modelos de Utilidad) en el cual recibirán las notificaciones que correspondieren según la normativa vigente.

4.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE NUESTROS USUARIOS

4.1. Derechos

4.1.1. Derechos con relación a la Administración Pública en general:

El INPI adscribe a los derechos de los ciudadanos reconocidos en el Decreto 229/00, que crea el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano en relación a todos los organismos de la Administración Pública Nacional. Tales derechos son los siguientes:

- DERECHO a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la Administración Pública Nacional.
- DERECHO a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Administración.
- DERECHO a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio de la Administración Pública Nacional.
- DERECHO a conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellas.
- DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a responsabilizarlas cuando legalmente corresponda.
- DERECHO a obtener copia sellada de los documentos que presenta y a no presentar aquellos no exigibles de acuerdo a la normativa vigente.
- DERECHO a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- DERECHO a hacer presentaciones administrativas en los procedimientos en los que tenga condición de interesado, las que deberán ser evaluadas por la administración al dictar la resolución, en los términos establecidos por la legislación vigente.
- DERECHO a que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.

- DERECHO a presentar reclamos por omisión de trámites en los procedimientos en que sea interesado y ante cualquier anomalía en el funcionamiento de los servicios de la Administración Pública Nacional.

4.1.2. Derechos con Relación al Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

Todos los ciudadanos pueden solicitar en el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial, previo pago del arancel correspondiente, la protección que en materia de propiedad industrial brinda la legislación vigente. Los derechos reconocidos comprenden:

- La protección mediante Patentes o Modelos de Utilidad sobre productos o procedimientos que cumplan con los requisitos exigidos en la Ley 24481 y el Decreto reglamentario N° 260/96.
- La exclusividad sobre una denominación (Marca) para distinguir productos o servicios, para aquellos nombres o signos que cumplan con los requisitos exigidos por la Ley 22362 y sus Decreto reglamentario N° 558/81, modificado por el Decreto N° 1141/03 y, en su caso, con los de la ley 26355 y su Decreto reglamentario N° 1384/08.
- La protección de su creación con relación a formas y aspectos aplicados a un modelo de la industria (Modelos y/o Diseños Industriales), siempre que cumplan los requisitos exigidos por el Decreto Ley 6673/63 y su Decreto reglamentario N° 5882/65.
- El registro de los Contratos de Transferencia de Tecnología conforme lo dispuesto en la Ley 22426 y el Decreto reglamentario N° 580/81.

Asimismo, nuestros usuarios gozan de los siguientes derechos:

- A solicitar y obtener información actualizada sobre antecedentes de Patentes y Modelos de Utilidad y de Modelos y/o Diseños Industriales, en el ámbito nacional e internacional, y a solicitar la búsqueda de Marcas registradas en la base de datos que administra el Instituto.
- A registrar las cesiones o transferencias que, por cualquier medio lícito, haya llevado a cabo sobre los derechos de propiedad industrial.
- A la confidencialidad de la información contenida en las solicitudes en trámite hasta el momento en que la Ley determine que se haga público.
- A que el análisis y evaluación de los trámites llevados a cabo se actúe con absoluta objetividad e independencia de intereses.
- Al estudio de las solicitudes por personal técnico especializado.
- A ser informados de manera clara, sencilla y oportuna, sobre la documentación y los requisitos establecidos por la normativa vigente, tanto en la presentación de la solicitud de un título de propiedad industrial como en todas las instancias de su tramitación.
- Al reconocimiento del derecho de prelación (sobre las solicitudes de Patentes, Marcas y Modelos y/o Diseños Industriales), acordado por el día y la hora de la presentación sin perjuicio de lo establecido en los Convenios Internacionales a los cuales el país se encuentra adherido.
- A invocar en nuestro país la primera presentación de la solicitud de Patentes, Marcas y Modelos y/o Diseños Industriales que haya efectuado en cualquiera de los países miembros del Convenio de París, como prioridad internacional.
- Al otorgamiento de las certificaciones correspondientes para acreditar la prioridad que le da la presentación argentina en otros países miembros del Convenio de París.
- A solicitar la renovación de los derechos de propiedad ya adquiridos sobre Marcas y Modelos y/o Diseños Industriales.
- A conocer el estado de los expedientes en trámite, por parte del solicitante, su representante, o personas autorizadas por el mismo.
- A utilizar el sistema de consulta por la página web para acceder a la consulta de todos los expedientes publicados y, previa obtención de la clave de acceso de usuario registrado, a sus expedientes en trámite.
- A presentar solicitudes de registro, renovación, escritos de oposición y toda otra presentación referida al trámite, en las provincias y territorios nacionales, a través de las oficinas de Correos que determinen los reglamentos respectivos.
- A presentar sus reclamos y sugerencias y a obtener una respuesta fundada de parte del Organismo.

4.2. Obligaciones

Toda persona física o jurídica que desee gozar de los derechos reconocidos por las Leyes en materia de propiedad industrial, deberá registrar las Patentes, Modelos de Utilidad, Marcas y Modelos y/o Diseños Industriales de su creación en el registro correspondiente que administra el INPI.

A los fines de hacer operativos estos derechos los usuarios deberán cumplir con las pautas establecidas por la normativa vigente que tutela la propiedad industrial, entre las que se encuentran:

- Presentar toda la documentación requerida para cada trámite.
- Cumplir con el pago de los aranceles establecidos por la normativa vigente.
- Constituir domicilio legal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el inicio y sustanciación de las tramitaciones y comunicar cualquier cambio del mismo.

Asimismo los usuarios deberán respetar las pautas de funcionamiento que hacen a la eficacia de los servicios que presta el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial, que consisten básicamente en:

- Cuidar las instalaciones del Organismo, procurando mantener el buen orden y la limpieza.
- Respetar los horarios de atención al público.
- Cumplimentar las pautas de funcionamiento establecidas en los distintos medios de comunicación puestos a su disposición.
- Observar las prohibiciones de fumar y/o utilizar teléfonos celulares.

5.- LAS NORMAS QUE REGULAN NUESTRAS ACTIVIDADES.

Como organismo de aplicación de la normativa de protección de la propiedad industrial, el Instituto debe ajustarse a las disposiciones establecidas en:

- La Constitución Nacional.
- El Convenio de París, Ley 17.011, por el cual se constituyó entre los países adherentes una Unión Internacional para la protección de la propiedad industrial.
- El Convenio ADPIC, aprobado por la Ley 24.425 (GATT-TRIPs), sobre los aspectos del derecho de la propiedad industrial relacionados con el comercio internacional.
- La Ley de Patentes y Modelos de Utilidad 24.481 (t.o.1996), modificada por la Ley 25.589.
- El Decreto N° 260/96, Anexo II, Reglamentario de la Ley de Patentes y Modelos de Utilidad.
- La Ley de Marcas 22.362 y su Decreto reglamentario N° 558/81, modificado por el Decreto N° 1141/03.
- La Ley de Marcas Colectivas 26355 y su Decreto reglamentario N° 1384/08.
- El Decreto Ley de Modelos y Diseños Industriales N° 6673/63, ratificado por la Ley 16478 y su Decreto reglamentario N° 5882/65.
- La Ley de Transferencia de Tecnología 22.426, modificada por las Leyes 23.697 y 23.760.
- La Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su Decreto Reglamentario N° 1759/72, de aplicación subsidiaria.
- La Resolución del Ministerio de Industria N° 1/11, que establece los aranceles de los servicios prestados.
- Las Resoluciones, Disposiciones y Reglamentaciones que dictan las autoridades del Instituto en las distintas áreas de su competencia.

6.- INFORMACIÓN AL CIUDADANO SOBRE NUESTROS SERVICIOS.

Nuestros usuarios cuentan con la posibilidad de acceder a información referida a los servicios que prestamos a través de las siguientes vías:

6.1. En la sede del INPI.

La sede del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial se encuentra situada en Av. Paseo Colón 717, Capital Federal, donde se encuentra disponibles los siguientes servicios de información al ciudadano:

- **En la Mesa de Control de Acceso y Preorientación, ubicada en Planta Baja:** Los ciudadanos que concurren personalmente al Instituto cuentan con una Mesa de Control de Acceso y Preorientación donde se brinda información acerca de cual es la tramitación que deberá seguir conforme la clase de protección solicitada, el área a la cual deberá dirigirse para realizar el trámite y la ubicación de la misma.
- **En Mesa de Informes de Marcas, ubicada en la Planta Baja:** donde se brinda información necesaria para iniciar el trámite de solicitud, renovación o transferencia de marcas, se asesora sobre la clasificación básica de la solicitud y se efectúa el servicio de búsqueda en la base de datos de Marcas que administra el Instituto.
- **En el Puesto de Atención al Público de Marcas, ubicado en el Primer Piso:** donde se brinda información sobre el estado de las tramitaciones en curso y de los eventuales requisitos a cumplimentarse en sus diversas instancias.
- **En el Puesto de Atención al Público de Patentes, ubicado en Segundo Piso:** se brinda información para iniciar o proseguir su trámite de solicitud, transferencia o certificado de prioridad de Patentes y/o Modelos de Utilidad.
- **En el Puesto de Atención al Público de Asuntos Legales, ubicado en el Tercer Piso:** donde se brinda información sobre oficios judiciales, pedidos de informes, recepción y diligenciamiento de demandas por cese de oposición al registro de marcas, registro y cancelación de la inscripción de contratos de prendas, renunciaciones y registro de poderes.
- **En el Puesto de Atención al Público de Transferencia de Tecnología, ubicado en el Tercer Piso:** donde se brinda información para iniciar o proseguir su trámite de transferencia de marcas.
- **En el Puesto de Atención al Público de Transferencia de Tecnología, ubicado en el Cuarto Piso:** brindamos información sobre los requisitos y beneficios relacionados con el registro de Contratos de Transferencia de Tecnología.
- **En el Puesto de Atención al Público de Información Tecnológica, ubicado en el Cuarto Piso:** usted recibe información relacionada con la búsqueda de antecedentes nacionales e internacionales y avances tecnológicos de patentes, modelos de utilidad y modelos y/o diseños industriales.
- **En el Puesto de Atención al Público de Modelos y Diseños Industriales, ubicado en el Quinto Piso:** usted recibe información para iniciar o proseguir su trámite de solicitud, transferencia, renovación o certificado de orden de prioridad de Modelos y Diseños Industriales.
- **En la Biblioteca del Instituto, ubicada en la Planta Baja:** donde usted podrá realizar la consulta de material bibliográfico y documental especializado en propiedad industrial (legislación, doctrina y jurisprudencia) y en ciencia y tecnología, así como de los Boletines de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas y Modelos y/o Diseños Industriales.

En la misma sede se brindan los siguientes servicios a grupos particularizados de usuarios:

Sistema informatizado de autoconsulta ubicado en el Entrepiso: el Instituto pone a disposición de sus usuarios una sala provista de computadoras personales, con acceso al estado de sus tramitaciones y a las bases de datos de Patentes, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y / o Diseños Industriales, Información Tecnológica y contratos de Transferencia de Tecnología.

Conferencias informativas destinadas a los aspirantes recibir a licencia de agente de la propiedad industrial como instancia previa al examen anual de suficiencia, el Instituto brinda estas conferencias informativas que se refieren a la normativa interna e internacional que regula la propiedad industrial, la específica que regula el ejercicio de la profesión de agente de a propiedad industrial y a los diversos requisitos e instancias relacionados con la concesión, renovación y transferencia de títulos de la propiedad sobre atentes modelos de utilidad, marcas y modelos y/o diseños industriales y registro de contratos de transferencia de tecnología.

6.2.- Telefónicamente:

Usted puede comunicarse desde cualquier lugar del país a la línea gratuita 0800-222- INPI (4674) de Lunes a Viernes de 9:15 a 12.45 horas y de 13,30 a 15.30 hs, donde se le brinda información sobre la dirección del edificio sede del Instituto, sobre el horario de atención al público y se le deriva a las principales áreas del INPI para obtener información general sobre los distintos trámites que allí se realizan y los requisitos necesarios para su inicio.

También puede comunicarse, en los mismos días y horarios, a las siguientes líneas directas habilitadas:

- Patentes:		4344 – 4922
- Marcas:	Admisión:	4344-4836 y 4344-4945
	Publicaciones:	4344-4944
	Entradas y Salidas:	4344-4831
	Renovaciones:	4344-4846
	Resoluciones:	4344-4941
	Rectificaciones:	4344-4942
	Dictámenes y Recursos:	4344-4939
	Certificaciones:	4344-4936
- Modelos y Diseños Industriales:		4344-4953
- Transferencia de Tecnología: (registro de contratos)		4344-4928 y 4344-4929
- Transferencia de Tecnología (transferencia de marcas)		4344-4950
- Información Tecnológica:		4344-4933 y 4344-4934
- Legales:		4344-4947
- Biblioteca:		4344-4978
- Tesorería:		4344-4982
- Dirección Operativa	Mesa de Entradas	4344-4964
	Envíos por correo	4344-4966

6.3. Página WEB (www.inpi.gov.ar):

En nuestra página web institucional el usuario encontrará información sobre:

- El Organismo, sus autoridades, su estructura y los servicios que presta.
- Los aranceles vigentes para realizar los diversos trámites.
- El extracto y estado de los expedientes publicados y, previa obtención de la clave de acceso de usuario registrado, de sus expedientes en trámite.
- Las patentes y modelos de utilidad, marcas y modelos y diseños industriales (incluyendo la galería de imágenes) obrantes en las bases de datos del Instituto, accediendo por medio de parámetros preestablecidos.
- Los formularios e instructivos aptos para iniciar tramitaciones de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales y Transferencia de Tecnología.
- Los formularios para la búsqueda de antecedentes nacionales o internacionales y la provisión de documentación de patentes y modelos de utilidad.
- Los formularios para la búsqueda de antecedentes nacionales o internacionales y la provisión de documentación de modelos y/o diseños industriales.
- Los Boletines de Patentes y Marcas.
- La normativa general y específica que regula las diversas tramitaciones que se llevan a cabo en el INPI.
- La posibilidad de efectuar consultas a través del correo electrónico institucional de cada una de las áreas sustantivas del Instituto.
- La posibilidad de efectuar reclamos y sugerencias.

- Los formularios de inscripción a la matrícula de agentes de la propiedad industrial, la normativa que regula su actividad y el listado de agentes inscriptos.
- Los contactos generales y por área (horarios, dirección, teléfonos, correos electrónicos) y para hacer reclamos y sugerencias (con el formulario)
- Links de interés: Organización Mundial de la Propiedad Industrial (OMPI), MERCOSUR, Oficina Europea de Patentes, Oficina de la Unión Europea, Oficina de Armonización del Mercado Interior, Oficinas Nacionales de la Propiedad Industrial en países de América Latina y del mundo, Asociación Argentina de Agentes de la Propiedad Industrial y Organismos nacionales relacionados con el Instituto.
- Todas las actividades desarrolladas en el marco de la Carta Compromiso con el Ciudadano.

6.4. Correo electrónico

Los usuarios pueden requerir información general de los horarios de atención y de los trámites que se realizan en las distintas áreas del Instituto, incluyendo los requisitos necesarios para su inicio en las siguientes direcciones de correo electrónico:

Marcas: infomarcas@inpi.gov.ar

Patentes: infopatentes@inpi.gov.ar

Modelos y Diseños Industriales: infomodelos@inpi.gov.ar

Transferencia de Tecnología: infotrantec@inpi.gov.ar

Información Tecnológica: infotecno@inpi.gov.ar

Biblioteca: infobiblio@inpi.gov.ar

En el caso de Patentes, Marcas y Modelos y Diseños Industriales, los usuarios del interior del país también pueden consultar el estado de sus tramitaciones en curso. En el área de Patentes, el servicio se presta una vez vencidos los plazos legales establecidos en resguardo de la confidencialidad de las tramitaciones.

7. - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

7.1. Mecanismos de participación ciudadana.

7.1.1.- Encuesta de Relevamiento de las Expectativas y de Satisfacción de las Necesidades del Usuario

En el marco de la instrumentación de nuestra primera Carta Compromiso con el Ciudadano fue diseñada una encuesta para el Relevamiento de Expectativas del Usuario, con el objeto de conocer aquellos aspectos que los ciudadanos más valoraban cuando requerían de nuestros servicios. Dicha información constituyó un insumo importante en la determinación de los atributos de calidad que sintetizaron los conceptos vertidos por los ciudadanos como expectativas y sirvieron de guía en la formulación de los compromisos de mejora asumidos en esa primera etapa.

Con posterioridad el Instituto ha realizado periódicas Encuestas de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción de Necesidades del Usuario dentro de su Programa de Mejora Continua. Hasta el año 2005 las encuestas relevaban exclusivamente información referida a la totalidad de los servicios prestados, pero a partir de esa fecha esta herramienta de participación fue utilizada mayormente en el marco de la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad orientados, en su mayor parte, a obtener su certificación bajo la norma internacional ISO 9001 : 2008.

De esta manera se han realizado encuestas en la Dirección de Modelos y Diseños Industriales, en la Biblioteca, en la Dirección de Transferencia de Tecnología, en la Dirección de Marcas y en el Departamento de Sistemas. El diseño de todas ellas sigue un formato común, que apunta a relevar diversos aspectos relacionados con la atención al público, la realización de los trámites, los espacios físicos y ambientales, los tiempos de tramitación, el sistema de reclamos y sugerencias, el servicio de consulta telefónica y por correo electrónico y las prestaciones ofrecidas en la página web. Los resultados en todos los casos han sido altamente satisfactorios.

El último relevamiento general fue realizado en julio de 2009 por la empresa MFG Consultores SA, con el financiamiento otorgado por la actual Subsecretaría de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete de Ministros (ex Secretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros). El trabajo se realizó sobre la base de una muestra de 400 personas, ponderada según las proporciones relativas de las distintas categorías de usuarios (particulares, agentes de la propiedad industrial y representantes) y los distintos volúmenes de tramitación que lleva a cabo cada área.

La evaluación general del servicio brindado por el Instituto a los usuarios fue destacada positivamente en un 72,9 % (17,20 % Muy Bueno y 55,70 % Bueno) y sólo el 6,1 % de los encuestados dio una respuesta negativa. Las respuestas positivas se dieron en similares proporciones en las distintas categorías de usuarios (particulares, agentes de la propiedad industrial, gestores y abogados) y en forma homogénea en las distintas áreas sustantivas del organismo, ya que ninguna de ellas bajó de un 73% de valoración positiva.

En cuanto a la calidad de la atención brindada por el personal del Instituto, un 85,5 % la consideró como muy buena o buena, siendo los aspectos más valorados de esa atención la amabilidad y la seriedad en el trato.

La información que se recaba en las Encuestas de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción del Usuario resulta sumamente valiosa para el organismo porque genera un efecto de retroalimentación que ha permitido reformular el diseño y la prestación de los servicios. Asimismo ha constituido un insumo importante para la identificación de los atributos y estándares de servicio sobre aquellos temas que los usuarios realmente valoran. La utilización de este instrumento de participación de los ciudadanos ya constituye un mecanismo institucionalizado, que permite conocer su opinión a fin de mejorar la gestión del organismo.

Durante el primer semestre de 2012 se prevé la realización de la Quinta Encuesta de Relevamiento anual de expectativas y del nivel de satisfacción de los usuarios con un mínimo de cuatrocientos (400) usuarios consultados. La consulta se efectuará discriminando a los usuarios entre agentes de la propiedad industrial y ciudadanos particulares estructurándose la muestra conforme la ponderación que cada área tiene en el volumen total de tramitaciones. Los resultados y conclusiones del relevamiento serán difundidos en la página web institucional.

7.1.2.- Consejo Consultivo Honorario

El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial convoca periódicamente a las reuniones del Consejo Consultivo Honorario, creado por la Resolución INPI N° 59/98 en el marco de la Ley 24572, que se encuentra integrado por la Asociación de Acción del Consumidor (ADELCO), la Asociación Argentina de Agentes de la Propiedad Industrial, la Asociación Argentina de Inventores, la Cámara Argentina de Comercio, la Cámara Argentina de la Construcción, la Cámara de Agentes de la Propiedad Industrial de la República Argentina, la Confederación General Económica, el Consejo Argentino de la Industria, la Coordinadora de las Industrias de Productos Alimenticios (COPAL) y la Unión Industrial Argentina (UIA), a los efectos de recibir iniciativas y propuestas sobre las cuestiones de competencia del Instituto. La periodicidad de las reuniones queda sujeta a la complejidad de los temas a tratarse, conforme al acuerdo que surja de sus integrantes. Las reuniones plenarios se realizan bajo la presidencia del Presidente del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial.

El Consejo constituye un ámbito en el cual las mencionadas organizaciones pueden manifestar sus puntos de vista sobre la temática que constituye la competencia del organismo y proponer todas las iniciativas que consideren contribuyan al mejor cumplimiento de la misión del INPI.

7.2- Sistema de Reclamos y Sugerencias

Necesitamos conocer qué opinan nuestros usuarios de los servicios que prestamos para poder orientar nuestros esfuerzos en el desafío cotidiano de ser cada día mejores. Los usuarios del INPI podrán colaborar en mejorar nuestro desempeño por medio de las observaciones que nos hagan llegar a través del Sistema de Reclamos y Sugerencias que fue implementado como un compromiso de mejora de la primera Carta Compromiso y ampliado en sus vías de accesibilidad durante la Segunda Carta a través de la apertura de la dirección de correo electrónico recla@inpi.gov.ar. El detalle completo de las formas de acceso disponibles es el siguiente:

- **Personalmente:** Completando el formulario tipificado de reclamos y sugerencias y depositándolo en el buzón situado en la Planta Baja de la sede del INPI, Paseo Colón 717, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Estos formularios están disponibles en todos los puntos de atención al público, a saber:
 - En la Mesa de Control de Acceso y Orientación, Planta Baja.
 - En la Mesa de Informes de Marcas, Planta Baja.
 - En la Biblioteca, Planta Baja.
 - En el Puesto de Atención al Público de Marcas, Primer Piso.
 - En el Puesto de Atención al Público de Patentes, Segundo Piso.
 - En el Puesto de Atención al Público de Transferencia de Tecnología (Transferencia de Marcas), Tercer Piso.
 - En el Puesto de Atención al Público de la Dirección de Asuntos Legales, Tercer Piso.
 - En el Puesto de Atención al Público de Transferencia de Tecnología (Registro de Contratos), Cuarto Piso.
 - En el Puesto de Atención al Público de Información Tecnológica; Cuarto Piso.
 - En el Puesto de Atención al Público de Modelos y Diseños Industriales, Quinto Piso.

El formulario tipificado permite detallar los motivos de la comunicación. La Secretaría General de Presidencia tiene por función monitorear que las áreas relacionadas con las comunicaciones respondan en los plazos establecidos. Asimismo lleva un registro unificado de los reclamos y sugerencias.

- **Telefónicamente:** Llamando de lunes a Viernes de 9:15 a 12:45 y de 13,30 a 15.30 horas a las siguientes líneas directas habilitadas:
 - Patentes 4344-4922
 - Marcas: 4344-4945
 - Modelos y Diseños Industriales: 4344-4953
 - Información Tecnológica: 4344-4933
 - Transferencia de Tecnología (registro de contratos): 4344-4928 y 4344-4929
 - Transferencia de Tecnología (transferencia de marcas): 4344-4950
 - Legales: 4344-4947
- **Por Correo:** Usted puede también enviarnos su reclamo o sugerencia a nuestra Dirección: Secretaría de Presidencia INPI, Avda. Paseo Colón 717, Capital Federal, Código Postal C1063ACH.
- **Por Internet:** En la página web institucional (www.inpi.gov.ar) se pone a su disposición un link directo que le permita enviar sus reclamos, sugerencias y opiniones a la dirección de correo electrónico recla@inpi.gov.ar.

Los reclamos requieren para su consideración que en los mismos se explique claramente el motivo de la disconformidad y se deje constancia de nombre y domicilio del usuario. Es recomendable consignar un teléfono y un e-mail para facilitar su contacto.

Los reclamos y sugerencias presentados por los ciudadanos, referidos a la modalidad de prestación de los servicios brindados por el Instituto, serán respondidos dentro de los diez (10) días hábiles de su recepción.

Si el usuario presentara una disconformidad con la respuesta recibida en esta primera instancia, puede manifestar la misma presentando su reclamo al Presidente del INPI, Cdr. Mario Aramburu. En el caso de que el usuario aún no se sienta plenamente satisfecho con la respuesta recibida en esta segunda instancia y sin perjuicio del agotamiento del recurso administrativo para el inicio de la vía judicial, podrá hacer la correspondiente presentación ante el Defensor del Pueblo de la Nación. La Defensoría del Pueblo recibe las presentaciones en su sede central de Suipacha n° 365 (1008) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus números de teléfono de atención al público son: 0810-333-3762 y (011) 4819-1500 y (011) 819-1508/1509.

8.- NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD CON EL USUARIO (ATRIBUTOS DE CALIDAD).

El INPI realiza continuos esfuerzos por mejorar la calidad de sus servicios, comprometiéndose a orientarlos de acuerdo a las necesidades de los usuarios expresadas en los siguientes atributos de calidad que guían nuestro accionar:

Capacidad de respuesta: haciendo esfuerzos para que los empleados y la Organización realicen sus funciones puntualmente y con rapidez, sin retrasos y en los plazos que se comprometan en esta Carta.

Accesibilidad: realizando acciones tendientes a lograr un contacto más ágil del usuario de todo el país con los servicios que prestamos. Esta facilidad debe expresarse en aspectos:

- Físicos: lugares donde se puede acceder (localidades del interior); señalización en los distintos sectores.
- Económicos: valor de los aranceles que deben pagarse.
- Horarios de atención: amplios y acordes a las necesidades de los usuarios.
- Formas de contacto: posibilidad de acceder por vía telefónica, Internet, etc.
- Servicios amigables con el usuario: tiempos de demora en atender, sencillez en los trámites, computadoras que funcionen, desburocratización.

Empatía y cortesía: brindando una atención al usuario con consideración, respeto y amabilidad.

Comunicación: manteniendo a nuestros clientes informados, utilizando un lenguaje claro y sencillo.

Competencia: a través de empleados que cuentan con la capacitación y las habilidades necesarias para desarrollar las tareas en su puesto de trabajo.

Credibilidad: demostrando veracidad y honestidad en el servicio que se provee, lo que se expresa con actitudes transparentes, objetivas y que preserven la confidencialidad de la información suministrada.

Confiabilidad: ejecutando los servicios sin errores, con empleados responsables e idóneos que brinden una atención de calidad.

Confidencialidad: asegurando que la información técnica y administrativa contenida en los expedientes de solicitud de registros de derechos de la propiedad industrial se mantenga secreta, por el término que indiquen las normas, no permitiendo que sea divulgada o utilizada de cualquier manera por terceros no interesados o conocida en general.

Transparencia en la gestión: poniendo en conocimiento del ciudadano las instancias procedimentales de cada trámite e identificando a los responsables de su implementación.

Comprensión del Ciudadano: escuchando las necesidades de nuestros usuarios.

Igualdad y Equidad: para todos los ciudadanos en el acceso y en la prestación de los servicios.

Aspecto físico adecuado: mejorando las condiciones edilicias de las instalaciones físicas, de los equipos y materiales de comunicación.

9. NUESTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SUS INDICADORES DE MEDICIÓN

Los estándares de calidad son las metas que nos hemos propuesto alcanzar, en esta nueva etapa, en la prestación de nuestros servicios esenciales. Para medir el grado de cumplimiento de los estándares comprometidos, el INPI continuará realizando un seguimiento permanente a través de los indicadores que se explicitan para cada estándar comprometido. Los resultados de estas mediciones serán publicados periódicamente y estarán a disposición del público para que éste pueda conocer las eventuales desviaciones que se produzcan.

9.1 ESTANDARES DE CALIDAD E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	PATENTES DE INVENCIÓN Y MODELOS DE UTILIDAD	1. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI) resuelve las solicitudes de Patentes o Modelos de Utilidad en un plazo no mayor a cinco (5) años contados a partir de la presentación de las mismas, en el caso de que no reciban observaciones de terceros ni del Instituto y cumplan con todos los requisitos exigidos en la normativa vigente.
		2. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial publica las solicitudes de Patentes o Modelos de Utilidad en el Boletín de Patentes en un plazo no mayor a dieciocho (18) meses contados a partir de la presentación de las mismas en el caso de que no reciban observaciones del Instituto y cumplan con todos los requisitos exigidos en la normativa vigente.
		3. El 100 % de las patentes y modelos de utilidad concedidos mediante resolución firme de la Administración Nacional de Patentes, disponen simultáneamente del título impreso.
		4.- El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial ordena la realización del examen preliminar de las solicitudes de Patentes y Modelos de Utilidad en un plazo no mayor a los 20 días corridos contados a partir del vencimiento del término que tiene el solicitante para adjuntar toda la documentación requerida para la obtención de la patente o modelo de utilidad (90 días corridos desde la presentación de la solicitud).

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
Porcentaje de solicitudes de Patentes y Modelos de Utilidad cuyo trámite no presentó observaciones resueltas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de patentes y modelos de utilidad, cuyo trámite no tuvo observaciones, resueltas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de patentes y modelos de utilidad que no tuvieron observaciones resueltas en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.
Porcentaje de solicitudes de Patentes y Modelos de Utilidad, cuyo trámite no presentó observaciones, publicadas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de patentes y modelos de utilidad cuyo trámite no tuvo observaciones publicadas dentro del plazo previsto/ cantidad total de solicitudes de patentes y modelos de utilidad que no tuvieron observaciones, cuya publicación vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta
Porcentaje de patentes y modelos de utilidad concedidos mediante resolución firme de la Administración Nacional de Patentes que disponen simultáneamente del título impreso: (cantidad de patentes y modelos de utilidad concedidos mediante resolución firme que disponen simultáneamente del título impreso/ cantidad total de patentes y modelos de utilidad concedidos mediante resolución firme) x 100.	Accesibilidad
Porcentaje de solicitudes de Patentes y Modelos de Utilidad cuyo examen preliminar fue ordenado dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de patentes y modelos de utilidad cuyo examen preliminar fue ordenado dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de patentes de invención y modelos de utilidad total cuyo examen preliminar fue ordenado en el período de monitoreo) x 100.	Confiabilidad.

ESTANDARES DE CALIDAD E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	MARCAS	5.- El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial resuelve las solicitudes de registro de Marcas en un plazo no mayor a los doce (12) meses contados a partir de la presentación de las mismas, en el caso de que no reciban observaciones de terceros ni del Instituto y cumplan con todos los requisitos exigidos en la normativa vigente.
		6.- Las solicitudes de registro de marcas son ingresadas al Sistema Informático de la Dirección de Marcas en un plazo no mayor a los veinte (20) días hábiles contados desde la presentación de las mismas.
		7. Las solicitudes de Marcas que no presenten observaciones ni reivindiquen derechos de prioridad internacional se publican en el Boletín de Marcas en un plazo no mayor a los tres (3) meses contados a partir de la presentación de las mismas.
		8. El Instituto publica en el Boletín por Decreto 1141/03 las observaciones que formule y las oposiciones que se presenten contra las solicitudes de registro de marcas en un plazo no mayor a los noventa (90) días corridos contados a partir de su formulación.
		9. Los títulos de propiedad impresos de las marcas concedidas son puestos a disposición de los usuarios en un plazo no mayor a los ciento diez (110) días corridos a partir de la fecha en la cual fueron solicitados.
		10. La Dirección de Marcas resuelve los recursos de reconsideración y las denuncias de ilegitimidad interpuestos contra los actos administrativos finales de registro de marcas (concesión, denegación, declaración de abandono, caducidad o desistimiento) en el plazo de treinta (30) días hábiles desde su presentación.
		11.- Las solicitudes de registro de marcas que hubiesen recibido observaciones en el estudio formal se publican en el Boletín de Marcas en un plazo no mayor a los dos (2) meses contados a partir de la presentación del escrito que subsana la última vista.
		12.- El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial resuelve las solicitudes de registro de marcas que hubiesen recibido observaciones en el estudio de fondo, en un plazo no mayor a los tres (3) meses contados a partir de la presentación del escrito que subsana la última vista.
		13.- Los nuevos testimonios de los registros de marcas son entregados en un plazo no mayor a los cuatro (4) meses contados a partir de su solicitud. .

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
<p>Porcentaje de solicitudes de registros de Marcas cuyo trámite no presentó observaciones, resueltos dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de registro de marcas cuyo trámite no tuvo observaciones resueltas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de registro de marcas que no presentaron observaciones, cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>
<p>Porcentaje de solicitudes de registros de Marcas ingresadas al Sistema Informático dentro del plazo previsto (cantidad de solicitudes de registro de marcas ingresadas al Sistema Informático dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de registro de marcas cuyo ingreso al Sistema Informático vence en el período de monitoreo)</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>
<p>Porcentaje de solicitudes de marcas cuyo trámite no presentó observaciones ni reivindicación de derechos de prioridad internacional, publicadas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de registro marcas cuyo trámite no tuvo observaciones ni reivindicación de derechos de prioridad internacional publicadas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de registro de marcas que no presentaron observaciones ni reivindicación de derechos de prioridad internacional, cuya publicación vence en el período de monitoreo) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>
<p>Porcentaje de solicitudes de marcas con observaciones y oposiciones publicadas dentro del plazo previsto (cantidad de observaciones y oposiciones publicadas dentro del plazo previsto / cantidad total de observaciones y oposiciones cuya publicación vence en el período de monitoreo) x 100</p>	<p>Accesibilidad Transparencia</p>
<p>Porcentaje de títulos de propiedad impresos de marcas concedidas puestos a disposición de los usuarios dentro del plazo previsto (cantidad de títulos de propiedad puestos a disposición dentro del plazo previsto / cantidad total de títulos de propiedad cuya fecha de entrega vence en el período de monitoreo) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>
<p>Porcentaje de recursos de reconsideración y denuncias de ilegitimidad contra actos administrativos finales de registro de marcas resueltos dentro del plazo previsto: (cantidad de recursos de reconsideración y denuncias de ilegitimidad resueltos dentro del plazo previsto / cantidad total de recursos de reconsideración y denuncias de ilegitimidad cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>
<p>Porcentaje de solicitudes de registro de marcas con observaciones subsanadas, publicadas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de registro de marcas con observaciones subsanadas publicadas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de registro de marcas que presentaron escrito subsanando observaciones correspondientes a la última vista, cuya publicación vence en el período de monitoreo) x 100.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>
<p>Porcentaje de solicitudes de registro de Marcas con observaciones subsanadas, resueltas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de registro de marcas con observaciones subsanadas resueltas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de registro de marcas que presentaron escrito subsanando las observaciones correspondientes a la última vista, cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>
<p>Porcentaje de nuevos testimonios de registros de marcas entregados dentro del plazo previsto: (cantidad de nuevos testimonios de registros de marcas entregados dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de nuevos testimonios de registros de marcas cuya entrega vence en el período de monitoreo) x 100.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>

ESTANDARES DE CALIDAD E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES	14.- El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial resuelve las solicitudes de registro de Modelos y/o Diseños Industriales en un plazo no mayor a cuatro (4) días hábiles a partir de su presentación, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de parte del Instituto y satisfagan todos los requisitos establecidos por la normativa vigente, poniendo a disposición al mismo tiempo el certificado de registro correspondiente.
		15. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial notifica las observaciones que se efectuaren en la primera vista a sus solicitudes de registro de Modelos y/o Diseños Industriales, por acceso directo al expediente o a través de la recepción de un correo electrónico o cédula de notificación, en un plazo no mayor a los ocho (8) días hábiles a partir de su presentación.

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
Porcentaje de solicitudes de registros de Modelos y Diseños Industriales cuyo trámite no presentó observaciones resueltas dentro del plazo previsto y que disponen simultáneamente del certificado de registro: $(\text{cantidad de solicitudes de registros de modelos y diseños industriales cuyo trámite no tuvo observaciones resueltas dentro del plazo previsto y que disponen simultáneamente del certificado} / \text{cantidad total de solicitudes de registros de modelos y diseños industriales que no presentaron observaciones, cuya resolución vence en el período de monitoreo}) \times 100$.	Capacidad de respuesta.
Porcentaje de notificaciones de observaciones efectuadas en la primera vista a las solicitudes de registros de modelos y diseños industriales realizadas por acceso directo al expediente o a través de la recepción de un correo electrónico o cédula de notificación, dentro del plazo previsto $(\text{cantidad de notificaciones de observaciones realizadas en la primera vista dentro del plazo previsto} / \text{cantidad total de notificaciones de observaciones realizadas en la primera vista cuyo cumplimiento vence en el período de monitoreo}) \times 100$.	Confiability Transparencia

ESTANDARES DE CALIDAD E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR
RENOVACION DE TITULOS DE PROPIEDAD	MARCAS	16. Las solicitudes de renovación de Marcas otorgadas se resuelven en un plazo no mayor a los seis (6) meses corridos a partir de su presentación, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de parte del Instituto, cumplan todos los requisitos establecidos por la legislación vigente y no tramiten al mismo tiempo inscripción de actos de modificación de titularidad del registro (transferencia o cambio de rubro).
	MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES.	17. Las solicitudes de renovación de Modelos y/o Diseños Industriales se resuelven en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de su presentación, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de parte del Instituto y cumplan todos los requisitos establecidos por la normativa vigente, poniendo a disposición al mismo tiempo el certificado de registro correspondiente.

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
Porcentaje de solicitudes de renovación de marcas cuyo trámite no presentó observaciones y no tramitaron al mismo tiempo inscripción de actos de modificación de titularidad del registro: (cantidad de solicitudes de renovación de marcas cuyo trámite no tuvo observaciones y no tramitaron al mismo tiempo modificación de titularidad del registro resueltas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de renovación de marcas que no tuvieron observaciones y no tramitaron al mismo tiempo modificación de titularidad del registro, cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.
Porcentaje de solicitudes de renovación de modelos y diseños Industriales cuyo trámite no presentó observaciones, resueltos dentro del plazo previsto y que disponen simultáneamente del certificado de registro: (cantidad de solicitudes de renovación de modelos y diseños industriales cuyo trámite no tuvo observaciones resueltos dentro del plazo previsto y que disponen simultáneamente del certificado / cantidad total de solicitudes de renovación de modelos y diseños industriales que no presentaron observaciones cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.

ESTANDARES DE CALIDAD E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR
REGISTRO DE TRANSFERENCIAS O CESIONES	MARCAS	18. Las solicitudes de transferencia de Marcas concedidas, en el caso que las mismas no reciban observaciones del Instituto y cumplan todos los requisitos establecidos por la normativa vigente, se resuelven a partir de su presentación en un plazo de doce (12) meses.
		19 Las solicitudes de transferencia de Marcas en trámite de concesión o renovación, en el caso que las mismas no reciban observaciones del Instituto y cumplan todos los requisitos establecidos por la normativa vigente, se resuelven a partir de su presentación en un plazo de seis (6) meses.
	PATENTES	20. Las solicitudes de transferencia de Patentes y/o Modelos de Utilidad concedidos se resuelven en un plazo no mayor a los seis (6) meses a partir de su presentación, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de parte del Instituto, y cumplan todos los requisitos establecidos por la legislación vigente.
	MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES	21. Las solicitudes de transferencia de Modelos y/o Diseños Industriales concedidos se resuelven en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de su presentación, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de parte del Instituto y cumplan todos los requisitos establecidos por la legislación vigente, poniendo a disposición al mismo tiempo el certificado de registro correspondiente

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
Porcentaje de solicitudes de transferencia de marcas concedidas que no presentaron observaciones resueltas dentro el plazo previsto: (cantidad de solicitudes de transferencias de marcas concedidas que no presentaron observaciones, resueltas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de transferencia de marcas concedidas que no presentaron observaciones, resueltas) x 100.	Capacidad de respuesta.
Porcentaje de solicitudes de transferencia de marcas en trámite de concesión o renovación que no presentaron observaciones resueltas dentro el plazo previsto: (cantidad de solicitudes de transferencias de marcas en trámite de concesión o renovación que no presentaron observaciones, resueltas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de transferencia de marcas en trámite de concesión o renovación que no presentaron observaciones, resueltas) x 100.	Capacidad de respuesta
Porcentaje de solicitudes de transferencia de Patentes y Modelos de Utilidad concedidas cuyo trámite no presentó observaciones resueltas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de transferencias de patentes y modelos de utilidad concedidas cuyo trámite no tuvo observaciones resueltas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de transferencia de patentes y modelos de utilidad concedidas que no presentaron observaciones resueltas en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.
Porcentaje de solicitudes de transferencia de modelos y diseños industriales concedidos cuyo trámite no presentó observaciones, resueltas dentro del plazo previsto y que disponen simultáneamente del certificado de registro: (cantidad de solicitudes de transferencia de modelos y diseños industriales cuyo trámite no tuvo observaciones resueltas dentro del plazo previsto y que disponen simultáneamente del certificado / cantidad total de solicitudes de transferencia de modelos y diseños industriales que no presentaron observaciones, cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.

ESTANDARES DE CALIDAD E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR
REGISTRO DE CONTRATOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA ENTRE COMPAÑIAS NACIONALES Y EXTRANJERAS	CONTRATOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA	22. Las solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología se resuelven en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles contados a partir de su presentación, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de parte del Instituto y cumplan todos los requisitos establecidos por la normativa vigente, obteniéndose al mismo tiempo el certificado de registro.
		23. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial notifica las observaciones que se efectuaren a sus solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología, por acceso directo al expediente o a través de la recepción de un correo electrónico, en un plazo no mayor a los veinte (20) días hábiles a partir de su presentación.
		24. Las solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología que hubieren recibido observaciones de parte del Instituto son resueltas en un plazo no mayor a los veinte (20) días hábiles contados a partir del escrito que subsana la última vista.
REGISTRO DE PODERES	PODERES	25. Los poderes que se otorguen a agentes de la propiedad industrial serán registrados en el plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de su solicitud.

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
Porcentaje de solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología cuyo trámite no presentó observaciones que son resueltas dentro del plazo previsto y que disponen simultáneamente del certificado de registro: (cantidad de solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología cuyo trámite no tuvo observaciones resueltas dentro del plazo previsto y que disponen simultáneamente del certificado, / cantidad total de solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología que no presentaron observaciones, cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.
Porcentaje de notificaciones de observaciones a las solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología realizadas por acceso directo al expediente o por correo electrónico dentro del plazo previsto: (cantidad de notificaciones de observaciones realizadas dentro del plazo previsto, / cantidad total de notificaciones de observaciones cuyo cumplimiento vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta
Porcentaje de solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología con observaciones subsanadas, resueltas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología con observaciones subsanadas resueltas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología que presentaron escrito subsanando las observaciones correspondientes a la última vista, cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta
Porcentaje de poderes a agentes de la propiedad industrial registrados dentro del plazo previsto: (cantidad de poderes registrados dentro del plazo previsto / cantidad total de poderes cuyo registro vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta

ESTANDARES DE CALIDAD E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR
FONDO DOCUMENTAL Y BIBLIOGRAFICO	INFORMACION ESPECIALIZADA EN PROPIEDAD INDUSTRIAL DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN LA BIBLIOTECA.	26 La Biblioteca del Instituto pone a disposición de sus usuarios una colección completa y actualizada de material bibliográfico especializado en Propiedad Industrial, Derecho Administrativo y Ciencia y Tecnología.
		27. Los usuarios son atendidos en un plazo no mayor a los cinco (5) minutos contados desde su ingreso a la Biblioteca del Instituto
		28. El usuario puede solicitar el servicio de fotocopiado del material consultado en la Biblioteca del Instituto de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente sobre derechos de autor y extrayendo hasta 50 fotocopias simples, el cual será satisfecho en un plazo no mayor a 10 minutos una vez abonado el arancel en Tesorería.
		29. El usuario puede solicitar el servicio de fotocopiado del material consultado en la Biblioteca del Instituto de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente sobre derechos de autor y extrayendo más de 50 fotocopias simples, el cual será satisfecho en un plazo no mayor a 1 día hábil una vez abonado el arancel en Tesorería.
		30.- Los libros y artículos nuevos que se incorporan a la Biblioteca se encuentran disponibles para su consulta, previo registro en el catálogo bibliográfico, en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles desde el ingreso del material.

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
Porcentaje de búsquedas exitosas de material bibliográfico especializado realizadas a pedido del usuario en la colección de la Biblioteca del Instituto: $(\text{cantidad de búsquedas exitosas de material bibliográfico especializado realizadas en el período de monitoreo} / \text{número total de búsquedas de material bibliográfico especializado en el período de monitoreo}) \times 100$.	Accesibilidad
Porcentaje de usuarios atendidos dentro del plazo previsto: $(\text{cantidad de usuarios atendidos dentro del plazo previsto} / \text{total de usuarios atendidos}) \times 100$.	Capacidad de respuesta
Porcentaje de solicitudes de fotocopias (hasta 50) cumplidas dentro del plazo previsto: $(\text{cantidad de solicitudes de fotocopias cumplidas dentro del plazo previsto, en el período de monitoreo} / \text{cantidad total de solicitudes de fotocopias (hasta 50) en el período de monitoreo}) \times 100$.	Capacidad de respuesta
Porcentaje de solicitudes de fotocopias (más de 50) cumplidas dentro del plazo previsto: $(\text{cantidad de solicitudes de fotocopias cumplidas dentro del plazo previsto en el período de monitoreo} / \text{cantidad total de solicitudes de fotocopias (más de 50) en el período de monitoreo}) \times 100$.	Capacidad de respuesta
Porcentaje de libros y/o artículos nuevos ingresados en la Biblioteca que son cargados en el catálogo bibliográfico y están disponibles para su consulta dentro del plazo previsto $(\text{cantidad de libros y/o artículos nuevos ingresados, cargados en el catálogo bibliográfico y disponibles para su consulta dentro del plazo previsto en el período de monitoreo} / \text{cantidad total de libros y/o artículos nuevos ingresados en la Biblioteca en el período de monitoreo})$.	Capacidad de respuesta

ESTANDARES DE CALIDAD E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR
FONDO DOCUMENTAL	INFORMACION TECNOLÓGICA ESPECIALIZADA EN LOS ANTECEDENTES NACIONALES E INTERNACIONALES Y EN LOS AVANCES TECNOLÓGICOS DE PATENTES DE INVENCION Y DE MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES.	31. Las búsquedas de datos bibliográficos sobre antecedentes de Patentes de Invención en el ámbito nacional e internacional se efectúan en un plazo no mayor a los diez (10) días corridos contados a partir de la presentación de la solicitud de búsqueda. 32. Las búsquedas temáticas sobre antecedentes de Patentes de Invención en el ámbito nacional e internacional se efectúan en un plazo no mayor a los cien (100) días corridos, contados a partir de la presentación de la solicitud de búsqueda.
	CERTIFICADO DE ESTADO DE TRAMITE DE MARCAS	33. Los certificados de estado de trámite de marcas son entregados en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir de su solicitud.
	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA EN MATERIA DE REGISTRO DE CONTRATOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA	34. Los informes estadísticos de registro de contratos de transferencia de tecnología son elaborados en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud por los usuarios
	CONSULTA DE LOS EXPEDIENTES DE CONCESION	35. La búsqueda para su consulta de los expedientes archivados con trámites finalizados de patentes y modelos de utilidad, marcas o modelos y/o diseños industriales, se realiza en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles a partir de su solicitud.
INFORMACION REGISTRAL	CONTESTACION DE OFICIOS	36.- Los oficios librados por los juzgados que han adherido al sistema de requerimientos judiciales de informes por vía informática, con exclusión de aquellos que ordenen la remisión de documentación, serán contestados en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles contados a partir de su presentación o de la recepción por correo electrónico del formulario con el requerimiento.

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
<p>Porcentaje de búsquedas de datos bibliográficos sobre antecedentes de patentes de invención efectuadas dentro del plazo previsto: (cantidad de búsquedas de antecedentes de datos bibliográficos efectuadas dentro del plazo previsto / cantidad total de búsquedas de antecedentes de datos bibliográficas efectuadas en el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>
<p>Porcentaje de búsquedas temáticas de antecedentes de Patentes de Invención efectuadas dentro del plazo previsto: (cantidad de búsquedas temáticas de antecedentes de Patentes efectuadas dentro del plazo previsto / cantidad total de búsquedas temáticas de antecedentes de patentes efectuadas en el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>
<p>Porcentaje de certificados de estado de trámite de marcas entregados dentro del plazo previsto: (cantidad de certificados de estado de trámite de marcas entregados dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de certificados de estado de trámite de marcas cuya entrega vence en el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>
<p>Porcentaje de informes estadísticos de registro de contratos de transferencia de tecnología entregados dentro del plazo previsto: (cantidad de informes estadísticos de registro de contratos de transferencia de tecnología entregados dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de informes de registro de contratos de transferencia de tecnología cuya entrega vence en el periodo de monitoreo) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>
<p>Porcentaje de búsquedas de expedientes archivados con trámites finalizados, efectuadas dentro del plazo previsto: (cantidad de búsquedas de expedientes de concesión archivados efectuadas dentro del plazo previsto / cantidad total de solicitudes de búsqueda de expedientes archivados con trámites finalizados cuyo cumplimiento vence en el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>
<p>Porcentaje de oficios librados por los juzgados que han adherido al sistema de requerimientos judiciales de informes por vía informática contestados dentro del plazo previsto (cantidad de oficios presentados o recibidos por correo electrónico contestados dentro del plazo previsto / cantidad total de oficios presentados o recibidos por correo electrónico cuya contestación vence en el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>

ESTANDARES DE CALIDAD E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR
TODOS LOS SERVICIOS	TODOS LOS SERVICIOS.	37. Para el análisis de las solicitudes de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad (para la realización del examen preliminar), Marcas y Modelos y Diseños Industriales el INPI respeta en un 100 % el orden de prelación de la fecha y hora de presentación dentro de la misma clase.
		38. En todas las actividades de análisis y evaluación de los trámites llevados a cabo, el Instituto actúa con absoluta objetividad e independencia de intereses.
		39. El INPI garantiza la reserva de la información contenida en todas las presentaciones de los usuarios por el tiempo que cada una de las normas lo imponga.

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
Cantidad de reclamos presentados con fundamento en el incumplimiento del orden de prelación. Consulta a través de encuestas	Confiabilidad. Transparencia
Cantidad de reclamos presentados con fundamento en la falta de objetividad o independencia de intereses en las tareas de análisis y evaluación. Consulta a través de encuestas.	Confiabilidad
Cantidad de reclamos presentados con fundamento en la violación a la reserva de información que la normativa vigente impone. Consulta a través de encuestas.	Confidencialidad.

9.2.- ESTANDARES E INDICADORES DE LOS PUNTOS DE ATENCION AL PÚBLICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	ESTANDAR
ATENCION EN LA SEDE DEL INPI.	40. El Instituto atiende a los usuarios en sus puntos de contacto presenciales en la sede del organismo, con excepción de su Tesorería, de lunes a viernes en el horario de 9, 00 hs a 12,45 hs y de 13,30 hs a 15.30 hs
	41. La Tesorería del Instituto atiende a los usuarios presenciales de lunes a viernes en el horario de 9,15 hs a 13.00 hs y de 13.45 hs a 15.45 hs.
	42. El Instituto pone a disposición de los usuarios una Mesa de Control de Acceso y Pre – Orientación, ubicada en la planta baja del edificio sede del Instituto, que orienta sobre las áreas responsables de los servicios ofrecidos, registra sus datos personales y efectúa la tarea de control de seguridad, con un tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público que no excede de diez (10) minutos.
	43. Los usuarios son atendidos en la Mesa de Entradas General, situada en la planta baja del Instituto, según el tipo de trámite, con un tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público de: Patentes de Invención, Transferencia de Tecnología, Modelos y Diseños Industriales e Información Tecnológica: diez (10) minutos Marcas: quince (15) minutos.
	44. Los usuarios son atendidos en la Mesa de Informes de Marcas, ubicada en la planta baja del edificio, con un tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público, de treinta (30) minutos. La atención incluye el servicio de búsqueda en las bases de datos de marcas y el asesoramiento sobre la clasificación básica de la solicitud.
	45. Los usuarios son atendidos en los puntos de atención de cada sector, con un tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público de: Patentes de Invención (2° piso): diez (10) minutos. Transferencia de Tecnología (Contratos - 4° piso): tres (3) minutos Transferencia de Tecnología (Transferencias – 3 piso): cinco (5) minutos Modelos y Diseños Industriales (5° piso): tres (3) minutos Información Tecnológica (4° piso): tres (3) minutos Asuntos Legales (3° piso): cinco (5) minutos Marcas (1° piso): diez (10) minutos
	46. El INPI asegura la disponibilidad de una rampa para facilitar el acceso de personas con discapacidad y el adecuado funcionamiento de los ascensores para el traslado de los usuarios en el edificio.

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
<p>Porcentaje de observaciones positivas de disponibilidad efectiva del horario de atención al público (número de observaciones positivas de disponibilidad efectiva del horario/ número total de observaciones de disponibilidad efectiva del horario)x 100</p>	Accesibilidad
<p>Porcentaje de observaciones positivas de disponibilidad efectiva del horario de atención al público (número de observaciones positivas de disponibilidad efectiva del horario/ número total de observaciones de disponibilidad efectiva del horario)x 100</p>	Accesibilidad
<p>Porcentaje de observaciones positivas del tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público (número de observaciones positivas del tiempo máximo de espera / número total de observaciones del tiempo máximo de espera) x 100.</p> <p>Porcentaje de respuestas positivas de usuarios atendidos dentro del plazo previsto según encuesta (número de respuestas positivas / número total de respuestas) x 100.</p>	Accesibilidad Seguridad
<p>Porcentaje de observaciones positivas del tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público (número de observaciones positivas del tiempo máximo de espera / número total de observaciones del tiempo máximo de espera) x 100.</p> <p>Porcentaje de respuestas positivas de usuarios atendidos dentro del plazo previsto según encuesta (número de respuestas positivas / número total de respuestas) x 100.</p>	Accesibilidad. Capacidad de respuesta
<p>Porcentaje de observaciones positivas del tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público (número de observaciones positivas del tiempo máximo de espera / número total de observaciones del tiempo máximo de espera) x 100.</p> <p>Porcentaje de respuestas positivas de usuarios atendidos dentro del plazo previsto según encuesta (número de respuestas positivas / número total de respuestas) x 100.</p>	Accesibilidad Capacidad de respuesta
<p>Porcentaje de observaciones positivas del tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público (número de observaciones positivas del tiempo máximo de espera / número total de observaciones del tiempo máximo de espera) x 100.</p> <p>Porcentaje de respuestas positivas de usuarios atendidos dentro del plazo previsto según encuesta (número de respuestas positivas/ número total de respuestas) x 100.</p>	Accesibilidad .Capacidad de respuesta
<p>Porcentaje de observaciones positivas sobre disponibilidad de rampa para el acceso de personas con discapacidad y de ascensores (número de observaciones positivas sobre disponibilidad de rampa y ascensores/ número total de observaciones sobre disponibilidad de rampa y ascensores) x 100.</p> <p>Registro de mantenimiento de rampa y ascensores.</p>	Accesibilidad.

ESTANDARES E INDICADORES DE LOS PUNTOS DE ATENCION AL PÚBLICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	ESTANDAR
ATENCION EN LA SEDE DEL INPI.	47. En los puntos de contacto de atención presencial al usuario se dispone de manera visible la identificación del personal que lo atiende, de manera de asegurar que los ciudadanos conozcan al responsable de la realización de su trámite.
	48. Las instalaciones edilicias del Instituto ofrecen adecuadas condiciones de confort y limpieza para los usuarios
	49. El personal de atención al público realiza sus tareas con respeto, consideración y amabilidad hacia los usuarios.
ATENCION POR CORREO ELECTRONICO	50. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial responde las consultas por correo electrónico que los usuarios realizan en las distintas áreas sobre información general de los servicios y trámites, incluyendo los requisitos necesarios para su inicio, en los siguientes plazos: Marcas: 10 días hábiles Patentes: 5 días hábiles Modelos y Diseños Industriales: 2 días hábiles Transferencia de Tecnología: 2 días hábiles Información Tecnológica: 2 días hábiles Biblioteca: 1 día hábil.
	51. El personal que atiende las consultas por correo electrónico realiza su tarea con respeto, consideración y amabilidad hacia los usuarios.

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
Porcentaje de observaciones positivas sobre identificación visible del personal que atiende en los puntos de contacto (número de observaciones positivas sobre identificación visible del personal/ número total de observaciones sobre identificación visible del personal) x 100.	Transparencia en la gestión.
Porcentaje de observaciones positivas sobre confort y limpieza en las instalaciones edilicias (número de observaciones positivas sobre confort y limpieza en las instalaciones edilicias/ número total de observaciones sobre confort y limpieza en las instalaciones edilicias) x 100 Porcentaje de respuestas positivas de los usuarios sobre las condiciones de confort y limpieza en las instalaciones edilicias según encuesta (número de respuestas positivas de los usuarios sobre las condiciones de confort y limpieza / total de respuestas de los usuarios sobre las condiciones de confort y limpieza x 100).	Aspecto físico adecuado.
Porcentaje de respuestas positivas de los usuarios sobre el trato recibido de parte del personal de atención al público según encuesta (número de respuestas positivas / número total de respuestas) x 100.	Empatía y cortesía.
Porcentaje de respuestas a consultas por correo electrónico realizadas dentro del plazo previsto (cantidad de consultas por correo electrónico respondidas dentro del plazo previsto /cantidad total de consultas por correo electrónico recibidas en el período de monitoreo) x 100.	Comunicación Accesibilidad Capacidad de respuesta.
Porcentaje de respuestas positivas de los usuarios sobre el trato recibido en las consultas por correo electrónica según encuesta (número de respuestas positivas de los usuarios sobre el trato recibido en consultas por correo electrónico / número total de respuestas de los usuarios sobre el trato recibido en consultas por correo electrónico) x 100.	Empatía y cortesía

ESTANDARES E INDICADORES DE LOS PUNTOS DE ATENCION AL PÚBLICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	ESTANDAR
ATENCIÓN POR LA PAGINA WEB	52. El Departamento de Sistemas actualiza la página web del Instituto en un plazo de 24 horas desde que recibe la información a ser publicada por las distintas áreas del INPI.
	53. A través de la página web del Instituto los usuarios y agentes de la propiedad industrial pueden realizar el seguimiento de sus tramitaciones de Patentes y Modelos de Utilidad, de Marcas y de Transferencia de Tecnología y de las búsquedas de Información Tecnológica, previa obtención de la clave de acceso informática a través de la misma página.
	54. A través de la página web del Instituto los usuarios y agentes de la propiedad industrial pueden acceder a la consulta de las bases de datos de registros de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas y de registros concedidos de Modelos y Diseños Industriales. También se pueden consultar un extracto de los contratos registrados por la Dirección de Transferencia de Tecnología y al Catálogo Bibliográfico actualizado.
	55. En la página web del Instituto se ponen a disposición de los usuarios los formularios e instructivos utilizados en los trámites de concesión de Patentes y Modelos de Utilidad y de registro de Marcas, Modelos y Diseños Industriales y contratos de Transferencia de Tecnología. También se encuentran disponibles los formularios para la búsqueda de antecedentes nacionales e internacionales de patentes y de modelos y diseños industriales.
ATENCION TELEFONICA	56. El Instituto responde las consultas y brinda información general a quienes lo requieren a través de la línea gratuita 0800-222-4674 y de las siguientes líneas directas habilitadas: Patentes: 4344-4922; Marcas: 4344 – 4836, 4344-4945, 4344-4944, 4344-4831, 4344-4846, 4344-4941, 4344-4942, 4344-4939, y 4344-4936; Modelos y Diseños Industriales: 4344-4953; Transferencia de Tecnología (registro de contratos): 4344-4928 y 4344-4929; Transferencia de Tecnología (transferencia de marcas): 4344-4950; Información Tecnológica: 4344-4933 y 4344-4934; Legales: 4344-4947 y Biblioteca: 4344 - 4978, de lunes a viernes de 9.00 hs. a 12.45 hs. y de 13.30 hs. a 15.30 hs.
	57. El personal que atiende las consultas telefónicas realizará su tarea con respeto, consideración y amabilidad hacia los usuarios.
SISTEMA INFORMATIZADO DE CONSULTA	58 El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial pone a disposición de sus usuarios una sala provista de computadoras personales con acceso al estado de sus tramitaciones y a las bases de datos de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y Diseños Industriales, Información Tecnológica y contratos de Transferencia de Tecnología-

Carta Compromiso con el Ciudadano - INPI

INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
Porcentaje de observaciones positivas sobre la disponibilidad efectiva de la página web actualizada (número de observaciones positivas de la página web actualizada/ número total de observaciones de la página web) x 100.	Accesibilidad
Porcentaje de observaciones positivas sobre el funcionamiento del sistema de seguimiento de tramitaciones y búsquedas en la página web del Instituto (número de observaciones positivas del funcionamiento del sistema de seguimiento y búsquedas/ número total de observaciones del funcionamiento del sistema de seguimiento y búsquedas) x 100	Accesibilidad
Porcentaje de observaciones positivas sobre el funcionamiento del sistema de consulta de bases de datos de registros y contratos en la página web del Instituto (número de observaciones positivas del funcionamiento del sistema de consulta / número total de observaciones del sistema de consulta) x 100.	Accesibilidad
Porcentaje de observaciones positivas sobre la disponibilidad efectiva de formularios e instructivos en la página web del Instituto (número de observaciones positivas de la disponibilidad efectiva de formularios e instructivos / número total de observaciones de la disponibilidad efectiva de formularios e instructivos) x 100.	Accesibilidad
<p>Porcentaje de observaciones positivas de contestación a consultas y suministro de información general en la línea telefónica gratuita y en las líneas telefónicas directas habilitadas (número de observaciones positivas de contestación a consultas y suministro de información general en las líneas telefónicas / número total de observaciones de contestación a consultas y suministro de información general en las líneas telefónicas) x 100.</p> <p>Porcentaje de respuestas positivas sobre contestación a consultas y suministro de información general en la línea telefónica gratuita y las líneas telefónicas directas habilitadas según encuesta (número de respuestas positivas sobre contestación a consultas y suministro de información general en las líneas telefónicas / número total de respuestas sobre contestación a consultas y suministro de información general en las líneas telefónicas) x 100.</p>	Accesibilidad.
Porcentaje de respuestas positivas de los usuarios sobre el trato recibido en consultas telefónicas según encuesta (número de respuestas positivas de los usuarios sobre el trato recibido en consultas telefónicas / número total de respuestas de los usuarios sobre el trato en consultas telefónicas) x 100.	Empatía y cortesía
<p>Porcentaje de observaciones positivas sobre la disponibilidad efectiva de la sala de computadoras con acceso al estado de tramitaciones y bases de datos (número de observaciones positivas de la disponibilidad efectiva de la sala de computadoras / número total de observaciones de la disponibilidad efectiva de la sala de computadoras) x 100.</p> <p>Porcentaje de respuestas positivas sobre la disponibilidad efectiva de la sala de computadoras con acceso al estado de tramitaciones y bases de datos según encuesta (número de respuestas positivas de la disponibilidad efectiva de la sala de computadoras / número total de respuestas de la disponibilidad efectiva de la sala de computadoras) x 100.</p>	Accesibilidad temporal al sistema de consulta

10.- NUESTROS COMPROMISOS DE MEJORA

El INPI se compromete a realizar acciones para mejorar su gestión organizacional y la calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos. Estas acciones son agrupadas en función de los objetivos específicos que se pretenden alcanzar, habiéndose previsto para el período de vigencia de la presente Carta los siguientes:

I.- OBJETIVO: Promover un mayor conocimiento y protección de la propiedad industrial en el orden nacional. Para cumplir con este objetivo se realizarán las siguientes acciones:

1. Realizar dos (2) encuentros internacionales, con la colaboración de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) y eventualmente con otros organismos internacionales y nacionales, durante los cuales se difundirán las actividades desarrolladas por el Instituto y la temática vinculada a los beneficios derivados de la protección industrial. Los encuentros estarán dirigidos a organizaciones, profesionales e investigadores vinculados a la propiedad industrial. Se prevé dentro de la planificación de los eventos que parte de los mismos se realicen en el interior del país, alternativa a resolverse de manera conjunta con los organismos internacionales mencionados.

Fecha prevista de realización: Marzo 2012 – Diciembre 2012.

Área responsable: Área de Relaciones Institucionales e Internacionales.

2. Realizar en el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial un mínimo de cuatro (4) charlas - talleres dirigidos a inventores o potenciales inventores con el fin de explicar los pasos técnicos y administrativos a ser desarrolladas en el Instituto para la obtención de la protección de la propiedad industrial en materia de Patentes. Los talleres a cargo de funcionarios del INPI serán eventualmente complementados mediante la participación de organismos vinculados al ejercicio de la PI, como por ejemplo la Sepyme y otros creando sinergias desde la concepción de ideas hasta la etapa de producción.

Fecha prevista de realización: Marzo 2012 – Diciembre 2012.

Área responsable: Área de Relaciones Institucionales e Internacionales.

3. Puesta en marcha de un plan de difusión para concientización en la cultura de la PI. El plan contempla, entre otros, la realización de al menos 4 representaciones en escuelas e institutos de formación, de una obra de teatro basada en la historia de los inventos de creación nacional, en el valor de la creatividad y en el ingenio para el desarrollo. El propósito de la Obra es promover la cultura creativa, mostrando que el pensamiento es motor del desarrollo y fuente inagotable de recursos. Se apunta a entusiasmar a los niños y jóvenes y a informar en las materias vinculadas a la Propiedad Industrial.

Fecha prevista de realización del proyecto: Octubre 2011 – Diciembre 2012.

Área responsable: Área de Relaciones Institucionales e Internacionales.

4. Administración desde el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial de los cursos on line sobre los elementos constitutivos de la PI que la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) brinda actualmente desde el sitio de la Academia WIPO. Estos cursos están dirigidos a todos aquellos interesados, profesionales o no, que estén de alguna manera vinculados a esta temática. Se prevé que la OMPI acuerde la delegación en el Instituto de la inscripción a los cursos, el seguimiento de los alumnos y la tutoría, la realización de los exámenes y la gestión de los certificados de aprobación.

Fecha prevista de realización del proyecto: Marzo – Diciembre 2012.

Área responsable: Área de Relaciones Institucionales e Internacionales.

5. Contribuir a la puesta en marcha de una plataforma virtual común para la región latinoamericana que permita la integración, el intercambio de información y la compatibilidad de los sistemas de las oficinas de la propiedad industrial integrantes del “Sistema de Cooperación Regional de la Propiedad Industrial”, conocido por las siglas PROSUR. El proyecto cuenta con la asistencia técnica de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual y el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Se trata de lograr una homologación de procedimientos para llegar a construir una plataforma de experiencia piloto con el objetivo de alcanzar en el futuro una plataforma virtual plenamente operativa. En una primera etapa la integración se centrará en el área de patentes, previéndose la utilización de la aplicación WIPO –CASE, desarrollada por la OMPI, que permite compartir los resultados confidenciales de las búsquedas y los exámenes entre las oficinas de propiedad industrial, potenciándose de esta manera los procesos de búsqueda y examen. La OMPI ofrecerá el desarrollo de la infraestructura necesaria, incluyendo el uso de la plataforma WIPO – CASE, así como la capacitación de los examinadores de patentes y otros profesionales de la propiedad industrial.

Fecha prevista de realización del proyecto: Septiembre 2011 – Diciembre 2012.

Área responsable: Área de Relaciones Institucionales e Internacionales (en la gestión con la OMPI y el BID).

6. Participación en las Cumbres Iberoamericanas para el seguimiento del Programa Iberoamericano sobre Propiedad Industrial y Promoción del desarrollo. Las actividades del INPI en dicho Programa consisten en la participación y seguimiento de propuestas en las discusiones sobre la nueva declaración a ser elevada a la XXI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Esa iniciativa que apunta a consolidar el papel de referente de la Argentina en materia de propiedad industrial en el contexto iberoamericano, contribuirá además al fortalecimiento de la cooperación regional sobre los sistemas de propiedad industrial, lo que supondrá una consideración aún mayor como aspecto clave de las políticas de estado.

Fecha prevista de realización del proyecto: Octubre 2011 – Diciembre 2012

Área responsable: Área de Relaciones Institucionales e Internacionales.

7. Gestionar la firma de convenios con organismos interesados (universidades, cámaras, etc.) para la puesta en marcha de un Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación (CATI) nodal en el Instituto con apoyo de la Organización de la Propiedad Intelectual (OMPI). Los CATI son creados para facilitar el acceso de los innovadores a los servicios locales especializados en información tecnológica y otros servicios conexos de alta calidad. Entre los servicios básicos que prestará el Centro se encuentran el acceso por Internet a los documentos de patentes y a las publicaciones relacionadas con la propiedad industrial y la asistencia en la búsqueda y recuperación de información sobre tecnología. Se prevé la creación de CATI regionales en el interior del país, a través de la firma de convenios con universidades y otras entidades.

Fecha prevista de realización del proyecto: Septiembre 2011 – Diciembre 2012.

Área responsable: Área de Relaciones Institucionales e Internacionales.

II.- OBJETIVO: Profundizar la implementación de la política de mejora continua a partir del desarrollo del concepto de la calidad en la prestación de servicios esenciales que brinda el Instituto, de manera de responder a las expectativas y necesidades cambiantes de los usuarios en el marco del cumplimiento de la normativa vigente. En este marco, el Instituto se propone consolidar y ampliar la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en distintas áreas y lograr su certificación y aprobación de las auditorías de mantenimiento conforme la Norma Internacional IRAM ISO 9001-2008.

1. Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Modelos y Diseños Industriales conforme la norma internacional IRAM ISO 9001: 2008. La recertificación presupone la continuidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección y la aprobación de la auditoría que realizará el organismo certificador.

Fecha prevista de realización:

- Continuidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad: Septiembre 2011 – Noviembre 2011
- Aprobación auditoría de recertificación: Noviembre 2011.

Area responsable: Dirección de Modelos y Diseños Industriales.

2. Aprobar la auditoria de mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Modelos y Diseños Industriales conforme la norma internacional IRAM ISO 9001 ; 2008. El mantenimiento de la certificación presupone la continuidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección y la aprobación de la auditoría que realizará el organismo certificador.

Fecha prevista de realización:

- Continuidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad: Enero 2012 – Noviembre 2012
- Aprobación auditoría de mantenimiento: Noviembre 2012.

Area responsable: Dirección de Modelos y Diseños Industriales.

3. Aprobar la auditoria de mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca del Instituto conforme la norma internacional IRAM ISO 9001 : 2008. El proceso certificado se denomina “Gestión de la Información referida a la Propiedad Industrial (Desarrollo de la Colección Bibliográfica, Procesamiento Técnico, Suministro y Difusión de la Información)” El mantenimiento de la certificación presupone la continuidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección y la aprobación de la auditoría que realizará el organismo certificador.

Fecha prevista de realización:

- Continuidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad: Septiembre 2011 – Marzo 2012
- Aprobación auditoría de mantenimiento: Marzo 2012.

4. Aprobar la auditoria de mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Sistemas del Instituto conforme la norma internacional IRAM ISO 9001 : 2008. El Sistema de Gestión de la Calidad tiene por alcance el diseño, soporte y mantenimiento de soluciones informáticas, el mantenimiento de la estructura de comunicaciones y la atención a usuarios. El mantenimiento de la certificación presupone la continuidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento y la aprobación de la auditoría que realizará el organismo certificador.

Fecha prevista de realización:

- Continuidad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad: Septiembre 2011 – Diciembre 2011
- Aprobación auditoría de mantenimiento: Diciembre 2011.

5. Desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección de Transferencia de Tecnología y obtener su certificación de acuerdo a la Norma Internacional IRAM ISO 9001: 2008. El proceso a certificar es “Proceso de Gestión de Transferencia de Tecnología”. La implementación del sistema se realizará con la asistencia de la Subsecretaría de la Gestión Pública.

Fecha prevista de realización:

- Elaboración e implementación del sistema documental: Septiembre 2011– Noviembre 2011
- Preauditoría de certificación: Noviembre 2011
- Certificación: Diciembre 2011

Area responsable: Dirección de Transferencia de Tecnología

6. Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Compras y Contrataciones de la Dirección de Administración y SAF del Instituto y obtener su certificación de acuerdo a la Norma Internacional IRAM ISO 9001 – 2008.

Fecha prevista de realización:

- Elaboración e implementación del sistema documental: Enero – Septiembre 2012
- Preauditoría de certificación: Septiembre 2012
- Certificación: Octubre 2012

Area responsable: Dirección de Administración y SAF.

III.- OBJETIVO: Mejorar las condiciones físicas, ambientales, de seguridad y accesibilidad del edificio sede del Instituto.

1. Acondicionamiento de un Consultorio Médico en el edificio sede del Instituto. El Consultorio atenderá las urgencias médicas tanto del personal del INPI como del público usuario, prestando los primeros auxilios y, de corresponder, derivando a los establecimientos médicos para una atención mas especializada.

Fecha prevista de realización: Septiembre 2011 – Octubre 2011

Area Responsable: Dirección Operativa.

2. Reacondicionamiento de las instalaciones de la Administración Nacional de Patentes ubicada en el segundo piso del edificio. Se prevé la ampliación de los espacios ocupados por los examinadores y personal administrativo, con mobiliario y condiciones de confort adecuadas al tipo de tarea realizada, y el traslado del Archivo de la Dirección al Subsuelo del Instituto. Durante la realización de las obras no se suspenderá la atención al público.

Fecha prevista de realización: Septiembre 2011 – Diciembre 2011

Area responsable: Dirección Operativa

3. Desarrollo e implementación de un nuevo Sistema Informático de Gestión de Suministros. El Sistema permitirá recepcionar a través de la Intranet del Instituto las solicitudes de insumos, identificar y efectuar el seguimiento del estado de la solicitud y, una vez satisfecho, generar las conformidades de recepción y calcular los tiempos de demora. De esta forma se reducirán los tiempos de respuesta a los pedidos de suministros. El Sistema será desarrollado por el Departamento Sistemas del Instituto.

Fecha prevista de realización: Enero - Marzo 2012

Area responsable: Dirección Operativa

- 4- Desarrollo e implementación de un nuevo Sistema Informático de Mantenimiento y Servicios Generales. El Sistema permitirá recepcionar a través de la Intranet del Instituto las solicitudes de mantenimiento y reparación del edificio y bienes muebles y los requerimientos vinculados con la seguridad y servicios generales del Instituto. A través del Sistema se asignarán números y responsables a los requerimientos recibidos y se informará de la finalización del trabajo realizado, requiriéndose la conformidad correspondiente. De esta forma se procura una asignación mas ordenada y eficiente de los recursos disponibles del área Mantenimiento, con la consiguiente reducción de tiempos en la atención de los pedidos. El Sistema será desarrollado por el Departamento Sistemas del Instituto.

Fecha prevista de realización: Febrero - Abril 2012

Area responsable: Dirección Operativa

IV.- OBJETIVO: Hacer más eficiente la prestación de los servicios esenciales que brinda el Instituto a partir de la implementación de mejoras que simplifiquen la gestión administrativa en las actividades de apoyo. A tal fin se proyecta:

1. Desarrollar los aplicativos Seguimiento de Expedientes, Generación de Estadísticas e Identificación de Archivos en el Sistema Informático de la Dirección de Modelos y Diseños Industriales. El aplicativo Seguimiento de Expedientes permitirá el seguimiento e identificación de las distintas instancias de tramitación de las solicitudes de registros de

modelos y diseños industriales y la eliminación de la duplicación de carga de datos por la integración del Sistema Informático de la Dirección con el Sistema Mentas de ingreso de solicitudes de registro al Instituto. El aplicativo Generación de Estadísticas realizará de manera inmediata la medición de los estándares de servicio de Carta Compromiso y del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección. El aplicativo Identificación de Archivos permitirá la identificación inmediata de la ubicación física de los expedientes de registros concedidos en el Archivo de la Dirección, con la consiguiente disminución de los tiempos de búsqueda de expedientes en la tramitación de las solicitudes de renovación y transferencias de registros. Los aplicativos serán desarrollados por el Departamento de Sistemas del Instituto.

Fecha prevista de realización:

Módulo Seguimiento de Expedientes: Agosto 2011

Módulo Identificación de Archivos: Abril 2012

Módulo Generación de Estadísticas: Junio 2012

Area responsable: Dirección de Modelos y Diseños Industriales.

2. Incorporar como imagen en el Sistema Informático de la Dirección de Marcas los elementos figurativos (símbolos gráficos y/o dibujos) de las solicitudes de marcas. El compromiso prevé la carga en el sistema informático de las imágenes de las nuevas solicitudes de registro de marcas y de las marcas concedidas durante los últimos diez años. La mejora se traducirá en mayores niveles de eficiencia al simplificar el trabajo de los analistas y posibilitará al mismo tiempo que los usuarios puedan tener acceso a las imágenes a través de búsquedas fonéticas en la base de datos disponible en la página web. El nuevo aplicativo será desarrollado por el Departamento de Sistemas del Instituto.

Fecha prevista de realización: Diciembre 2011

Area responsable: Dirección de Marcas

3. Publicación en color de los Boletines de Marcas que periódicamente publica el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial. En el Boletín de Marcas se publican las solicitudes de registro de marcas nuevas y sus renovaciones y se detalla la descripción de la marca, su carácter figurativo, nominativo, mixto u otra naturaleza, la fecha de depósito, el nombre de la persona física o jurídica que la solicita, el dibujo si fuera una marca figurativa o mixta y la clase a la que pertenece y a que productos o servicios identificará. El Boletín se encuentra disponible en formato digital (discos compactos) y también se puede acceder al mismo a través de la página web del Instituto o de la solicitud de una copia en la Biblioteca. La mejora requerirá que los usuarios adjunten a la solicitud de registro una impresión a color del gráfico o dibujo cuyo registro como marca requieren y el desarrollo de un aplicativo, por el Departamento de Sistemas del Instituto, que integre la nueva prestación al Sistema Informático de la Dirección de Marcas.

Fecha prevista de realización: Diciembre 2011

Area responsable: Dirección de Marcas

4. Digitalización de todas las Solicitudes de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad que ingresen al Instituto. Se prevé efectuar la digitalización de la memoria descriptiva, dibujos y pliego reivindicatorio presentados por el solicitante. El proyecto requiere como etapa previa el desarrollo de un software específico que permite visualizar desde el Sistema de Patentes toda la documentación digitalizada, habiéndose previsto la posible integración de tal aplicativo al resto de los sistemas utilizados por el Instituto. La digitalización facilitará el trabajo de búsqueda de los examinadores (que prescindirán del uso del expediente en papel), permitirá su consulta simultánea a mas de un usuario de la misma u otras áreas con acceso al Sistema de Patentes y constituye la primera etapa del objetivo final de digitalizar todo el trámite de concesión de la patente o modelo de utilidad.

Fecha prevista de realización: Septiembre 2011

Area responsable: Dirección Operativa.

5. Implementar en la Biblioteca del Instituto un nuevo software de gestión integral que permita la integración de todas sus bases de datos en una plataforma única. A saber: Catálogo Bibliográfico, Base de Normativa INPI, Base de CD-ROMs, Base de Control de Publicaciones Periódicas, Catálogo Bibliográfico en Internet (OPAC) y Sistema de Préstamos. Con esta mejora se obtendrá una mayor visibilidad de las bases de datos de la Biblioteca en Internet e Intranet, se optimizará la gestión del servicio de Préstamos y se generarán diversas estadísticas de uso. La adquisición del software se realizará a través del Departamento de Compras del Instituto.

Fecha prevista de realización: Diciembre 2011

Area responsable: Biblioteca

6. Desarrollo e implementación de un portal para la presentación on line de las solicitudes de tramitación de registros. En una primera etapa el portal permitirá la presentación de las solicitudes de marcas originarias, sus renovaciones y de las oposiciones. El pago de los aranceles también se efectuará vía web, previéndose la utilización del Sistema Osiris desarrollado por la Administración Federal de Ingresos Públicos. A tal fin el Instituto se constituirá, cumpliendo con los requisitos establecidos por la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI), en certificador licenciado de las firmas digitales requeridas para el pago y envío de las solicitudes de tramitación.

Fecha prevista de realización: Septiembre - Diciembre 2011

Area responsable: Departamento de Sistemas

7. Desarrollo e implementación vía web de un foro permanente de consultas e inquietudes referidas a las distintas tramitaciones realizadas por el Instituto. El foro formará parte del nuevo portal para la tramitación on line de solicitudes de registro y permitirá a los usuarios tener un acceso directo a los motivos de consultas mas frecuentes.

Fecha prevista de realización: Enero 2012 - Marzo 2012

Area responsable: Departamento de Sistemas

8. Entrega de títulos de marcas firmados digitalmente. Los ciudadanos podrán optar por el envío de los títulos de marcas por correo electrónico en formato digital, para lo cual se deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI) para la utilización de la firma electrónica. Para la implementación de esta mejora se desarrollarán nuevos aplicativos en el Sistema Informático de Marcas del Instituto.

Fecha prevista de realización: Noviembre 2011 - Diciembre 2011

Area responsable: Departamento de Sistemas

9. Centralización de la búsqueda de todos los registros de la propiedad industrial (patentes y modelos de utilidad, modelos y diseños industriales y marcas) en el Departamento de Información Tecnológica. La mejora requiere la capacitación de personal para la realización de las búsquedas de marcas, el diseño de un nuevo formulario y el desarrollo de una base de datos. La centralización hará mas eficiente la asignación de recursos en el servicio de búsquedas que presta el Instituto y permitirá contar con diversas estadísticas sobre el total de las tramitaciones realizadas.

Fecha prevista de realización:

- Capacitación del personal – Diseño del nuevo formulario y Desarrollo de la Base de Datos: Septiembre 2011.
- Implementación: Octubre 2011

Area responsable: Departamento de Información Tecnológica.

10. Difusión a través de la página web del Instituto de las patentes concedidas a inventores nacionales. La publicación se realizará de manera trimestral, se clasificará por área temática y contará con un título, un resumen descriptivo, una foto

del invento y los datos de contacto del inventor. A través de la difusión se procura crear un vínculo de contacto institucional entre los inventores y los potenciales usuarios de sus creaciones.

Fecha prevista de realización: Septiembre 2011 – Diciembre 2011

Area responsable: Departamento de Información Tecnológica.

11. Elaborar y aprobar formalmente el Manual de Procedimientos del Departamento de Oficios, dependiente de la Dirección de Asuntos Legales.

Fecha prevista de realización:

- Relevamiento de circuitos y elaboración de la documentación: Septiembre 2011 – Enero 2012
- Aprobación formal: Febrero 2012 – Marzo 2012

Area responsable: Dirección de Asuntos Legales.

12. Elaborar y aprobar formalmente los Manuales de Procedimientos de los procesos sustantivos de los Departamentos de Tesorería, Contabilidad y Presupuesto y Personal y de la Asistente y Secretaría de la Dirección de Administración y SAF.

Fechas previstas de realización:

Tesorería:	Relevamiento de circuitos y elaboración de la documentación: Septiembre 2011 Aprobación formal: Octubre 2011
Personal:	Relevamiento de circuitos y elaboración de la documentación: Septiembre 2011 Aprobación formal: Octubre 2011
Contabilidad y Presupuesto:	Relevamiento de circuitos y elaboración de la documentación: Octubre 2011 Aprobación formal: noviembre 2011
Asistente y Secretaría:	Relevamiento de circuitos y elaboración de la documentación: Noviembre 2011 Aprobación formal: Diciembre 2011

Area responsable: Dirección de Administración y SAF.

13. Elaborar y aprobar formalmente los Manuales de Procedimientos de los procesos sustantivos de los Departamentos de Suministros, Proyectos y Asistencia Técnica, de Mantenimiento y Servicios Generales y de Mesa de Entradas de la Dirección Operativa.

Fechas previstas de realización:

Suministros, Proyectos y Asistencia Técnica:	Relevamiento de circuitos y elaboración de la documentación: Marzo 2012 - Abril 2012 Aprobación formal: Mayo 2012
Mantenimiento y Servicios Generales:	Relevamiento de circuitos y elaboración de la documentación: Mayo 2012 - Junio 2012 Aprobación formal: Julio 2012
Mesa de Entradas:	Relevamiento de circuitos y elaboración de la documentación: Julio 2012 – Agosto 2012 Aprobación formal: Septiembre 2012

Area responsable: Dirección Operativa.

14. Elaborar y aprobar formalmente el Manual de Procedimientos del Sector Publicaciones dependiente del Departamento de Información Tecnológica.

Fecha prevista de realización:

- Relevamiento de circuitos y elaboración de la documentación: Junio 2012 – Agosto 2012
- Aprobación formal: Agosto – Septiembre 2012

Area responsable: Departamento de Información Tecnológica.

15. Plan de Reducción de atrasos de solicitudes de registro de transferencias de marcas concedidas y de transferencias en trámite de concesión o renovación, que permitirá procesar un total aproximado de nueve mil (9000) solicitudes que se encuentran pendientes de tramitación. Al término del Plan se habrán registrado las transferencias de aquellas solicitudes que no recibieron observaciones y se notificará a los usuarios de aquellas que sí las tuvieron. El Plan permitirá la siguiente reducción en los plazos de tramitación:

- el registro de transferencias de marcas concedidas, en el caso de que las solicitudes cumplan con todos los requisitos establecidos por la normativa vigente: de veinticuatro (24) meses actuales a doce (12) meses.
- el registro de transferencias de marcas en trámite de concesión o renovación, en el caso de que las solicitudes cumplan con todos los requisitos establecidos por la normativa vigente: de doce (12) meses actuales a seis (6) meses.

Fecha prevista de realización: Septiembre 2011.

Area responsable: Dirección de Transferencia de Tecnología.

16. Creación y puesta en funcionamiento del Sistema Unico de Acreditación de Documentación Acreditante (R.U.D). El nuevo Sistema permitirá realizar una registración única, en soporte digital, de la documentación acreditante de transferencias de múltiples marcas que se instrumenten en un único acto jurídico. Para su implementación se utilizará un Módulo de Clasificación de Documentación que será suministrado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), previéndose la integración de este aplicativo con el Sistema Informático de Marcas del Instituto.

Fecha prevista de realización: Octubre – Noviembre 2011.

Area responsable: Dirección de Transferencia de Tecnología.

11. INFORMACION COMPLEMENTARIA

El acceso a nuestros servicios se puede realizar a través de las siguientes vías:

Personalmente en la sede del INPI:

Nuestra sede está ubicada en Av. Paseo Colon 717, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Allí Usted encontrará una Mesa de Control de Acceso y Pre-Orientación donde se le informará la ubicación del área a la que debe concurrir para realizar el trámite que requiere. Los horarios de atención al público para la recepción de trámites son de lunes a viernes, de 09.00 a 12.45 hs y de 13,30 a 15.30 hs. El horario de atención en la Tesorería es de 9.15 a 13.00 hs. 13.45 a 15.45 hs.

Las empresas de autotransporte urbano de pasajeros que le acercan son las líneas 33, 62, 64, 74, 86, 93, 130, 143, 152 y 159.

Por Teléfono:

Usted será atendido de lunes a viernes de 09:15 a 12.45 hs. y de 13,30 a 15.30 hs, a través de la línea gratuita 0800-222-INPI (4674), donde se le brinda información sobre la dirección del edificio sede del Instituto, sobre el horario de atención al público y se le permite acceder a las principales áreas del INPI para obtener información general sobre los distintos trámites que allí se realizan y los requisitos necesarios para su inicio.

También puede comunicarse, en los mismos días y horarios, a las siguientes líneas directas habilitadas:

- Patentes: 4344 – 4922
- Marcas: Admisión: 4344-4836 y 4344-4945
Publicaciones: 4344-4944
Entradas y Salidas: 4344-4831
Renovaciones: 4344-4846
Resoluciones: 4344-4941
Rectificaciones: 4344-4942
Dictámenes y Recursos: 4344-4939
Certificaciones: 4344-4936
- Modelos y Diseños Industriales: 4344-4953
- Transferencia de Tecnología: 4344-4928 y 4344-4929
(registro de contratos)
- Transferencia de Tecnología: 4344-4950
(transferencia de marcas)
- Información Tecnológica: 4344-4933 y 4344-4934
- Legales: 4344-4947
- Biblioteca: 4344-4978
- Tesorería: 4344-4982

Por Internet (www.inpi.gov.ar):

A través de la página del INPI se ponen a disposición de los ciudadanos información acerca del Organismo, de sus servicios, de la normativa y aranceles vigentes, las consultas a las base de datos y los formularios aptos para iniciar tramitaciones.

A partir de la implementación del Portal para la Presentación On Line de Trámites, se prevé en una primera etapa que Ud. pueda presentar a través de nuestra página web sus solicitudes de registro de marcas y su renovación y las oposiciones a las solicitudes presentadas por terceros. El Portal prevé asimismo la posibilidad del pago on line de los citados servicios.

Por correo:

Usted también puede realizar algunos trámites por Correo, dirigiéndose a la dirección postal del INPI: Av. Paseo Colón 717, Código Postal C1063ACH, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Por esta vía se pueden iniciar las solicitudes de concesión y / o registro de Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, Contratos de Transferencia de Tecnología e Información Tecnológica a través de las Oficinas de Correo Argentino habilitadas en todo el país para recepcionar los giros postales.

Las presentaciones posteriores de escritos o documentación podrán efectuarse a través de cualquier empresa de correo, salvo que deba efectuarse el pago de algún arancel, en cuyo caso el giro postal también deberá ser remitido a través del Correo Argentino.

