

**INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

**ARGENTINA**

**CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO**

**Diciembre 2007**

**Secretaría de Industria, Comercio y de la Pequeña y Mediana Empresa  
Ministerio de Economía y de la Producción.**

## CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO - INPI

INDICE	Pagina
<b>AUTORIDADES</b>	4
<b>PROLOGO</b>	5
<b>1. PRESENTACIÓN</b>	6
1.1. Que es la Propiedad Industrial	6
1.2. Nuestra Misión	6
1.3. Nuestros Objetivos	6
<b>2. LOS SERVICIOS QUE PRESTA NUESTRA ORGANIZACIÓN</b>	8
<b>3. LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS</b>	8
<b>4. Derechos y Obligaciones de nuestros usuarios</b>	9
4.1. Derechos	9
4.1.1. Derechos con relación a la Administración Pública en general	9
4.1.2. Derechos con relación al Instituto Nacional de la Propiedad Industrial	9
4.2. Obligaciones	10
<b>5. Las Normas que regulan nuestras tareas</b>	10
<b>6. Información al Ciudadano sobre nuestros servicios</b>	11
6.1. En la Sede del INPI	11
6.2. Telefónicamente	11
6.3. Página Web	12
<b>7. Participación Ciudadana</b>	12
7.1. Mecanismo de participación	12
7.1.1. Encuesta de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción del Usuario	12
7.1.2. Consejo Consultivo Honorario	13

7.2. Sistema de Reclamos y Sugerencias	13
<b>8. Nuestros Compromisos de Calidad con el Usuario</b>	<b>14</b>
<b>9. Nuestros estándares de Calidad de los Servicios y sus Indicadores de Medición</b>	<b>16</b>
9.1. Estándares de calidad e indicadores de los servicios esenciales	17
9.2. Estándares de calidad e indicadores de los puntos de atención al público	30
<b>10. Nuestros compromisos de mejora</b>	<b>35</b>
<b>11. Información complementaria</b>	<b>42</b>
<b>12. Anexo Carta Compromiso Electrónica</b>	<b>43</b>
12.1 Página web	43
12.1.1 Información y usos en el sitio web	43
12.1.2 Información y usos en cada buscador del sitio web	44
12.2 Atención telefónica	46
12.3 Presentación por correo	47

## **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. Hernán GAONA

### **Director de Modelos y Diseños Industriales**

Dr. Liberto PARDILLOS

### **Director de Transferencia de Tecnología**

Ing. Oscar GERDÉ

### **Directora de Asuntos Legales**

Dra. Haydée DÁVILA

### **Director de Coordinación Operativa**

Ing. Gerardo RODRÍGUEZ

### **Jefe del Departamento de Información Tecnológica**

Ing. Guillermo VISPO

### **Jefe del Departamento de Sistemas**

Sr. Claudio LOPEZ

## PROLOGO

En septiembre de 2001 el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI) suscribía su Primer Carta Compromiso con el Ciudadano incorporándose así a un proceso de mejora continua de sus servicios a la comunidad, con el objetivo de incrementar la calidad de los mismos y de satisfacer de manera creciente las necesidades y expectativas de sus usuarios.

En abril de 2003 y noviembre de 2004 el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI) suscribía, respectivamente, su Segunda y Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano. Más de seis (6) años de ininterrumpida implementación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano en el organismo permitieron su definitiva institucionalización y la incorporación de éste a una cultura de gestión por resultados. Establecer y cumplir estándares de rendimiento en las actividades sustantivas y de atención al público, desarrollar sistemas de información y participación para conocer y receptor expectativas, demandas e inquietudes de los ciudadanos y monitorear periódicamente los resultados de la gestión para la toma de decisiones pasaron a formar parte de la actividad normal, habitual y diaria del personal del Instituto.

Un hito importante en la gestión del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano en el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI) fue la distinción del organismo, en el mes de junio de 2004, con el Diploma de Honor por su desempeño global destacado. El proceso de mejora continua se profundizó hasta la fecha, destacándose la certificación ISO 9001/2000 en la Dirección de Modelos y Diseños Industriales y la calidad en la atención al público que fueron distinguidas en septiembre de 2006 como mejor práctica y desempeño destacado, respectivamente, en el ámbito del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

La certificación ISO 9001/2000 del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Modelos y Diseños Industriales, obtenida en diciembre de 2005 tiene por alcance el "Registro de Certificados de Modelos y Diseños Industriales, sus renovaciones y transferencias", que comprende la totalidad de los productos y servicios destinados a la ciudadanía que se producen en el área.

Como resultado de la puesta en marcha y funcionamiento de este proceso, se obtuvieron cambios positivos que mejoraron la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario. Esto actuó como incentivo para extender el interés por la experiencia a las restantes Direcciones del organismo. Por ello, en esta Cuarta Carta Compromiso con el Ciudadano se incluyen como compromisos de mejora la certificación por Normas ISO 9001/2000 de los Sistemas de Gestión de la Calidad de la Dirección de Transferencia de Tecnología y de la Biblioteca del organismo.

La calidad en la atención al público fue ratificada en la Encuesta de Satisfacción y Expectativas elaborada por la Subsecretaría de la Gestión Pública y realizada por la Universidad Di Tella y la consultora Ipsos Mora y Araujo en el año 2005. La encuesta arrojó un alto grado de satisfacción general con el desempeño del organismo ( 74 % de respuestas positivas y sólo 7% de respuestas negativas) y reflejó que la seriedad en el trato, la capacidad técnica y profesional de los empleados y su amabilidad son atributos valorados por los usuarios en lo relativo a la atención personal en el punto de contacto.

El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI) con la suscripción de la Cuarta Carta Compromiso con el Ciudadano confirma su adhesión al Programa, suponiendo ello nuevos desafíos que se traducen en el mantenimiento y avances en los estándares e indicadores de servicios y la asunción de nuevos compromisos de mejora, todo ello de suma importancia para medir el esfuerzo implicado en el marco de un sostenido incremento de la actividad productiva en general y de la industrial en particular en nuestro país. En este orden de ideas, en la Cuarta Carta Compromiso con el Ciudadano se incorporan, entre otros compromisos de mejora, la consolidación y ampliación de los Sistemas de Gestión de Calidad en diversas áreas del Instituto con la obtención de las certificaciones correspondientes, conforme a la Norma Internacional ISO 9001-2000, el rediseño y la ampliación de las bases de datos de la página web y la realización de importantes obras de infraestructura y edilicias incluyendo el traslado de expedientes archivados, que redundarán en una mejora en la atención al usuario en el corto y en el mediano plazo

Hoy renovamos la Carta Compromiso con el Ciudadano, contando con la dedicación y el esfuerzo de todo nuestro personal, con la plena convicción de hallarnos transitando un camino sin retorno, emprendido hace más de seis (6) años, en la mejora de nuestros servicios y la relación con nuestros usuarios.

Cdor. Mario ARAMBURU  
Presidente

Dr. Mario Díaz  
Vicepresidente

## 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. El ejercicio de este derecho le permite a su titular ejercer su uso y explotación, con las limitaciones que marca el propio ordenamiento jurídico, y excluir a cualquier otra persona de la realización de cualquier acto de administración o disposición sin su consentimiento.

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

Al tratarse la propiedad industrial de un tipo de propiedad intelectual, constituye una creación del ingenio humano. Precisamente son productos del mismo las invenciones y los dibujos y modelos industriales. Las invenciones se constituyen como soluciones a problemas técnicos y los dibujos y modelos industriales son las creaciones estéticas que determinan la apariencia de productos industriales. Por otro lado, la propiedad industrial comprende 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 los signos que transmiten una información a los consumidores, concretamente en lo que respecta a los productos y los servicios que se ofrecen en el mercado, dirigiéndose la protección tanto contra el uso no autorizado de tales signos, lo cual es muy probable que induzca a los consumidores a error, como contra las prácticas engañosas en general.

Dada esta extensión de la protección otorgada, se podrá pensar que la expresión «propiedad industrial» no es estrictamente lógica, puesto que únicamente en lo que respecta a las invenciones la industria es el principal sector de la economía interesado; de hecho, en una situación normal, las invenciones se explotan en plantas industriales. Pero las marcas de fábrica o de comercio, las marcas de servicio, los nombres y designaciones comerciales, si bien son de interés principalmente para el comercio, también se encuentran relacionados con el desarrollo de la actividad industrial de cualquier economía. Es por ello que la expresión ha tenido recepción, sobre todo en los ordenamientos jurídicos europeos, abarcando no solo las invenciones sino también todos los objetos mencionados.

### 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 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 industrial en el país, protegiendo el derecho de los inventores. 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 efectúe la transferencia de su derecho, deberá efectuar su inscripción 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, contribuyendo a que los consumidores distingan en el mercado la calidad y confiabilidad de los mismos y por ende al éxito de su comercialización.

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 efectúe la transferencia de su derecho, deberá efectuar su inscripción 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 licenciario local pueda deducir los montos pagados a la compañía extranjera en su declaración del impuesto a las ganancias.

g) Brindar información al público en general acerca de los antecedentes de Patentes y 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) Otorgar la renovación de los derechos de propiedad sobre Marcas y Modelos y/o Diseños Industriales.
- 4) Registrar los Contratos de Transferencia de Tecnología entre compañías nacionales y extranjeras, y otorgar los certificados de prioridad de las solicitudes de patentes, marcas y modelos y/o diseños industriales.
- 5) Efectuar la búsqueda de antecedentes y avances tecnológicos sobre Patentes de Invención y Modelos de Utilidad y sobre Modelos y/o Diseños Industriales a nivel nacional e internacional.
- 6) 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.

## 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)
  - Organizaciones privadas sin fines de lucro. Por ejemplo, ONGs (asociaciones barriales, vecinales, clubes), fundaciones, 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 establecidos 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 la protección que en materia de propiedad industrial brinda la legislación vigente. Los derechos reconocidos comprenden:

- La protección mediante Patentes 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.
- 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 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, recibiendo una respuesta por parte del Organismo.

## 4.2. Obligaciones

Toda persona física o jurídica que desee gozar de los derechos reconocidos por la Ley en materia de propiedad industrial, deberá registrar las Patentes, 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 una serie de obligaciones vinculadas a las pautas establecidas por la normativa vigente que tutela la propiedad industrial y a aquellas propias del funcionamiento que hacen a la eficacia de los servicios que presta el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial. Particularmente se encuentra obligado:

- A presentar toda la documentación requerida para cada trámite.
- A cumplir con el pago de los aranceles establecidos por la normativa vigente.
- A respetar los horarios de atención al público.
- A respetar las pautas de funcionamiento establecidas en los distintos medios de comunicación puestos a su disposición.
- A observar las prohibiciones de fumar y/o utilizar teléfonos celulares.
- A constituir domicilio legal dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para iniciar y sustanciar tramitaciones, y a comunicar cualquier cambio del mismo.

## 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 N° 17.011, por el cual se constituye entre los países adherentes una Unión Internacional para la protección de la propiedad industrial.
- El Convenio ADPIC, 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 N° 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 N° 22.362 y su Decreto reglamentario N° 558/81, modificado por el Decreto N° 1141/03.
- La Ley de Modelos y Diseños Industriales 16478 (que ratificó el Decreto Ley 6673/63) y su Decreto reglamentario N° 5882/65.
- Ley de Transferencia de Tecnología (Ley N°22.426 t.o.1993 - Modificada por la Ley 23.697 y 23.760).
- El Decreto N° 1586/96, por el cual se aprueba la Estructura Organizativa del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial.
- Las Resoluciones y reglamentaciones que dictan las autoridades del INPI en el área de su competencia.
- La Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su reglamentación- Decreto 1759/72, que se aplican subsidiariamente.

- El Decreto 860/06, por el cual se establecen los aranceles de los servicios prestados.

## 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 el estado de la tramitación de las transferencias de marcas y sobre la presentación de oficios judiciales.
- **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 internaciones 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:** los agentes de la propiedad industrial pueden acceder al sistema informatizado de autoconsulta, el cual brinda información sobre el estado de la tramitaciones relacionadas con la concesión, renovación y transferencia de marcas.

**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 16 hs, donde se brinda 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. También puede comunicarse, en los mismos días y horarios, a las líneas directas habilitadas de Marcas (4-344-4944/4945/4832, de Patentes (4-344-4922), de

Información Tecnológica (4-344-4933), de Legales –Transferencia de Marcas ( 4-344-4937), de Legales-Oficios (4-344-4950), de Modelos y Diseños Industriales (4-344-4953) y de Transferencia de Tecnología ( 4-344-4929).

### 6.3. Página WEB ([www.inpi.gov.ar](http://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 y provisión de documentación de patentes y modelos de utilidad, nacionales o extranjeras, contenidas en el Fondo Documental.
- Los formularios para la búsqueda de antecedentes y provisión de documentación de modelos y/o diseños industriales, nacionales o extranjeros, contenidas en el Fondo Documental.
- 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.
- Las estadísticas de las tramitaciones llevadas a cabo por 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](mailto:infomarcas@inpi.gov.ar)

Patentes: [infopatentes@inpi.gov.ar](mailto:infopatentes@inpi.gov.ar)

Modelos y Diseños Industriales: [infomodelos@inpi.gov.ar](mailto:infomodelos@inpi.gov.ar)

Transferencia de Tecnología: [infotrantec@inpi.gov.ar](mailto:infotrantec@inpi.gov.ar)

Información Tecnológica: [infotecno@inpi.gov.ar](mailto:infotecno@inpi.gov.ar)

## 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 valoran cuando requieren 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.

Dentro de nuestro Programa de Mejora Continua se realizaron durante los años 2002, 2003 y 2005, tres (3) Encuestas de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción de Necesidades de los Usuarios, cuyos resultados se encuentran publicados en la página Web del Instituto.

El diseño de las encuestas atendió a relevar diversos aspectos, entre ellos los relacionados con la atención al público, la realización de los trámites, los espacios físicos y ambientales, el sistema de reclamos y sugerencias, el servicio de consulta telefónica 0-800 y la página Web.

La muestra relevada se incrementó de 135 usuarios consultados en la Primera Encuesta a 220 en la Segunda y a 400 en la Tercera, y se estructuraron ponderando las proporciones relativas de las categorías de usuarios (particulares, agentes de la propiedad industrial) y al volumen de tramitaciones que lleva a cabo cada área.

La Tercer Encuesta de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción del Usuario del año 2005 fue elaborada con la asistencia de la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros y llevada a cabo por la Universidad Di Tella y la consultora Pisos, Mora Araujo, con un margen de error del 4,9%.

La evaluación general del servicio brindado por el Instituto a los usuarios fue destacada positivamente en un 74% (28% Muy Bueno y 46% Bueno) y sólo el 7% de los encuestados dieron respuestas negativas. 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 con respecto a las distintas áreas del organismo ya que ninguna de ellas baja del 70% de valoración positiva.

En relación con la atención personal, los usuarios consideraron como atributos de mayor relevancia a la seriedad en el trato, la capacidad técnica y profesional de los empleados y su amabilidad. Tales atributos merecieron también la mayor valoración en la encuesta.

La información recabada en las Encuestas de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción del Usuario fue sumamente valiosa para el organismo porque provocó un efecto de retroalimentación que permitió reformular el diseño y la prestación de los servicios y constituyó 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 mes de mayo de 2008 se prevé la realización de la Cuarta encuesta de relevamiento anual de las 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 particulares, agentes de la propiedad industrial y gestores y abogados, estructurándose la muestra conforme a la ponderación de cada área 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 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 plenarias 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, así como 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](mailto: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, Capital Federal. 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, Plata 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 Asuntos Legales, Tercer Piso.
  - En el Puesto de Atención al Público de Transferencia de Tecnología, 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 desde cualquier lugar del país a la línea gratuita 0800- 222-INPI (4674) de Lunes a Viernes de 9:15 a 12:45 y de 13,30 a 16 horas. También puede comunicarse, en los mismos días y horarios, a las líneas directas habilitadas de Marcas (4-344-4944/4945/4832), de Patentes (4-344-4922), de Información Tecnológica (4-344-4933), de Legales –Transferencia de Marcas ( 4-344-4937), de Legales-Oficios (4-344-4950), de Modelos y Diseños Industriales (4-344-4953) y de Transferencia de Tecnología ( 4-344-4929).
- **Por Correo:** Usted puede también enviarnos su reclamo o sugerencia a nuestra Dirección: Secretaría de Directorio INPI, Avda. Paseo Colón 717, Capital Federal, Código Postal C1063ACH.
- **Por Internet:** En la página web institucional ([www.inpi.gov.ar](http://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](mailto: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 mencionar 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, Cdor. 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 se encuentra ubicada en Montevideo 1244 (1018) Capital Federal. Teléfonos: 4619-1600/1601/1602.

Los reclamos y sugerencias que permitan mejorar la calidad del servicio son considerados en el Sistema de Mejora Continua del Instituto.

## 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.

**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 DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	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.	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, en el periodo de monitoreo / total de solicitudes de patentes y modelos de utilidad que no tuvieron observaciones resueltas en el periodo de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.
		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.	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 que vencen en el periodo de monitoreo/ total de solicitudes de patentes y modelos de utilidad que no tuvieron observaciones, cuya publicación vence en el periodo de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta
		3. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial publica las solicitudes de Patentes y/ o Modelos de Utilidad que hubieren recibido observaciones del Instituto en el Boletín de Patentes en un plazo no mayor a seis (6) meses contados a partir de la presentación del escrito que subsana la última vista.	Porcentaje de solicitudes de patentes y modelos de utilidad con observaciones subsanadas, publicadas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de patentes y modelos de utilidad con observaciones subsanadas publicadas dentro del plazo previsto, en el periodo de monitoreo / total de solicitudes de patentes y modelos de utilidad, que presentaron escrito subsanando las observaciones correspondientes a la última vista, publicadas en el periodo de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta
		4. El 100 % de las patentes y modelos de utilidad concedidos mediante resolución firme de la Administración Nacional de Patentes, disponen simultáneamente del título impreso.	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/ total de patentes y modelos de utilidad concedidos mediante resolución firme) x 100.	Accesibilidad
		5. El 100 % de los usuarios reciben por escrito la fundamentación de las razones de denegación de las solicitudes de patentes y modelos de utilidad.	Porcentaje de usuarios a quienes se les notifica por escrito la fundamentación de las razones de denegación de solicitudes de patentes y modelos de utilidad: (cantidad de notificaciones por escrito de la fundamentación de las razones de solicitudes de denegación de patentes y modelos de utilidad / total de solicitudes de patentes y modelos de utilidad denegadas) x 100.	Transparencia

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

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	TITULOS DE PROPIEDAD  PATENTES DE INVENCION Y MODELOS DE UTILIDAD	6.- 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).	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, en el período de monitoreo / total de solicitudes de patentes de invención y modelos de utilidad total cuyo examen preliminar fue ordenado en el periodo de monitoreo) x 100.	Confiabilidad.

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

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	TITULOS DE PROPIEDAD MARCAS	7. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial resuelve las solicitudes de registro de Marcas en un plazo no mayor a los diecisiete (17) 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.	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 resueltos dentro del plazo previsto, que vencen en el período de monitoreo / total de solicitudes de registro de marcas que no presentaron observaciones, cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100	Capacidad de respuesta.
		8. 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 dos (2) meses contados a partir de la presentación de las mismas.	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 de marcas cuyo trámite no tuvo observaciones ni reivindicación de derechos de prioridad internacional publicadas dentro del plazo previsto, que vencen en el período de monitoreo / 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	Capacidad de respuesta
		9. El Instituto publicará mensualmente en el Boletín Decreto 1141/03 las observaciones que formule y las oposiciones que se presenten contra las solicitudes de registro de marcas.	Porcentaje de publicaciones de observaciones y oposiciones realizadas con la periodicidad prevista: (cantidad de publicaciones realizadas con la periodicidad prevista en el período de monitoreo / total de publicaciones que deben realizarse durante el período de monitoreo) x 100	Accesibilidad Transparencia
		10. El 100 % de los usuarios a los que se les concede una Marca tienen acceso al título de propiedad impreso en un plazo no mayor a los ciento diez (110) días corridos a partir de su solicitud .	Porcentaje de usuarios que tienen acceso al título de propiedad impreso dentro del plazo previsto: ( cantidad de usuarios que tienen acceso al título dentro del plazo previsto, cuya fecha de entrega vence en el período de monitoreo/ total de usuarios cuya fecha de entrega de título vence en el período de monitoreo) x 100	Capacidad de respuesta
		11. El 100 % de los usuarios que lo soliciten recibe por escrito la fundamentación completa de las razones de denegación de sus solicitudes de marcas.	Porcentaje de usuarios solicitantes a quienes se les notifica por escrito la fundamentación completa de las razones de denegación de sus solicitudes de marcas: (cantidad de notificaciones por escrito de la fundamentación completa de las razones de denegación de marcas/ total de solicitudes de fundamentación completa y por escrito de las razones de denegación de marcas) x 100.	Transparencia.
		12. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial resuelve los recursos de reconsideración y las denuncias de ilegitimidad interpuestos contra los actos administrativos finales (concesión, denegación, declaración de abandono, caducidad o desistimiento) de registro de marcas en el plazo de treinta (30) días hábiles de presentados	Porcentaje de recursos de reconsideración y denuncias de ilegitimidad contra actos administrativos finales ( concesión, denegación, declaración de abandono, caducidad o desistimiento) de registro de marcas resueltos dentro del plazo previsto: (cantidad de recursos de reconsideración y denuncias de ilegitimidad resueltos dentro del plazo previsto que vencen en el período de monitoreo/ total de recursos de reconsideración y denuncias de ilegitimidad cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100	Capacidad de respuesta.

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

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	TITULOS DE PROPIEDAD MARCAS	13. Las rectificaciones de carácter formal que deben efectuarse en las marcas concedidas no superan el uno (1) por ciento del total concedido.	Porcentaje de marcas concedidas con rectificaciones de carácter formal: (número total de marcas concedidas con rectificaciones de carácter formal durante el período de monitoreo / número total de marcas concedidas durante el período de monitoreo) x 100.	Confiabilidad.
		14.- 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 tres (3) meses contados a partir de la presentación del escrito que subsana la última vista.	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, que vencen en el período de monitoreo / 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.	Capacidad de respuesta
		15.- 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.	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, que vencen en el período de monitoreo / 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.	Capacidad de respuesta
		16.- 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.	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, que vencen en el período de monitoreo / total de solicitudes de nuevos testimonios de registros de marcas cuya entrega vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta

**ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	TITULOS DE PROPIEDAD MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES	17 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, encontrándose a disposición al mismo tiempo el certificado de registro correspondiente.	Porcentaje de solicitudes de registros 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 registros de modelos y diseños industriales cuyo trámite no tuvo observaciones resueltos dentro del plazo previsto y que disponen simultáneamente del certificado, que vencen en el período de monitoreo / total de solicitudes de registros de modelos y diseños industriales que no presentaron observaciones, cuya resolución vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta..
		18. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial notifica al 100 % de los usuarios la totalidad de las observaciones que se efectuaren a sus solicitudes de registro de Modelos y/o Diseños Industriales, por acceso directo al expediente o a través de la recepción de la cédula de notificación.	Porcentaje de usuarios notificados de la totalidad de las observaciones efectuadas a sus solicitudes de registro de Modelos y/ o Diseños Industriales: (cantidad de usuarios notificados de la totalidad de las observaciones realizadas a sus solicitudes, cuya notificación vence en el período de monitoreo/ total de usuarios con solicitudes observadas cuyo plazo de notificación vence en el período de monitoreo) x 100.	Confiability Transparencia
		19 Las cédulas de notificación de las observaciones que el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial efectúa a las solicitudes de registro de modelos y /o Diseños Industriales se entregan al usuario en un plazo no mayor de ocho (8) días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.	Porcentaje de cédulas de notificación entregadas a los usuarios dentro del plazo previsto: (cantidad de cédulas de notificación entregadas dentro del plazo previsto, cuya entrega vence en el período de monitoreo/ total de solicitudes de registro de modelos y diseños industriales que presentaron observaciones, cuyo plazo previsto de entrega de cédulas de notificación vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.

**ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
RENOVACION DE TITULOS DE PROPIEDAD.		20. Las solicitudes de renovación de Marcas otorgadas 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, 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).	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, que vencen en el periodo de monitoreo/ 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.
	MARCAS	21 El 100 % de los usuarios que solicitan el título de propiedad impreso de la renovación de una Marca tienen acceso al mismo en un plazo no mayor a los ciento diez (110) días corridos a partir de su solicitud.	Porcentaje de usuarios que tienen acceso al título de propiedad impreso dentro del plazo previsto: ( cantidad de usuarios que tienen acceso al título dentro del plazo previsto, cuya fecha de entrega vence en el periodo de monitoreo/ total de usuarios cuya fecha de entrega de título vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.
	MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES.	22. Las solicitudes de renovación de Modelos y/o Diseños Industriales se resuelven en un plazo no mayor a catorce (14) 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 correspondiente.	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, que vencen en el período de monitoreo / 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 DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
REGISTRO DE TRANSFERENCIAS O CESIONES	MARCAS	23. 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- doce (12) meses hasta el mes de mayo de 2008</li> <li>- seis (6) meses desde el mes de junio de 2008</li> </ul>	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 / total de solicitudes de transferencia de marcas concedidas que no presentaron observaciones, resueltas) x 100.	Capacidad de respuesta.
		24. Las solicitudes de transferencia de Marcas concedidas, que hubieren recibido observaciones de parte del Instituto, son resueltas a partir del escrito que subsana la última vista en un plazo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cinco (5) meses hasta el mes de mayo de 2008</li> <li>- dos (2) meses desde el mes de junio de 2008</li> </ul>	Porcentaje de solicitudes de transferencia de marcas concedidas, con observaciones subsanadas, resueltas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de transferencias de marcas concedidas con observaciones subsanadas resueltas dentro del plazo previsto / total de solicitudes de transferencia de marcas concedidas que presentaron escrito subsanando las observaciones correspondientes a la última vista, resueltas) x 100.	Capacidad de respuesta.
		25. 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- seis (6) meses hasta el mes de mayo de 2008</li> <li>- dos (2) meses desde el mes de junio de 2008</li> </ul>	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 / total de solicitudes de transferencia de marcas en trámite de concesión o renovación que no presentaron observaciones, resueltas) x 100.	Capacidad de respuesta
		26. Las solicitudes de transferencia de Marcas en trámite de concesión o renovación, que hubieren recibido observaciones de parte del Instituto, son resueltas a partir del escrito que subsana la última vista en un plazo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cinco (5) meses hasta el mes de mayo de 2008</li> <li>- dos (2) meses desde el mes de junio de 2008</li> </ul>	Porcentaje de solicitudes de transferencia de marcas en trámite de concesión o renovación, con observaciones subsanadas, resueltas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de transferencias de marcas en trámite de concesión o renovación con observaciones subsanadas resueltas dentro del plazo previsto / total de solicitudes de transferencia de marcas en trámite de concesión o renovación que presentaron escrito subsanando las observaciones correspondientes a la última vista, resueltas) x 100.	Capacidad de respuesta

**ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
REGISTRO DE TRANSFERENCIAS O CESIONES.	PATENTES	27. 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.	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, en el período de monitoreo / 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.
		28. Las solicitudes de transferencia de Patentes y/o Modelos de Utilidad, que se encuentren en trámite, se resuelven en un plazo no mayor a los tres (3) 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.	Porcentaje de solicitudes de transferencia de Patentes y Modelos de Utilidad en trámite que no presentaron observaciones resueltas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de transferencias de patentes y modelos de utilidad en trámite de concesión que no tuvieron observaciones resueltas dentro del plazo previsto, en el período de monitoreo / total de solicitudes de transferencia de patentes y modelos de utilidad en trámite de concesión que no presentaron observaciones resueltas en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta
	MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES	29. Las solicitudes de transferencia de Modelos y/o Diseños Industriales concedidos se resuelven en un plazo no mayor a catorce (14) 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, obteniéndose al mismo tiempo el certificado de registro correspondiente	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, que vencen en el período de monitoreo / 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 DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
REGISTRO DE CONTRATOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA ENTRE COMPAÑIAS NACIONALES Y EXTRANJERAS	CONTRATOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA	30. 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.	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, que vencen en el período de monitoreo/ 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.
		31. El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial notificará al 100 % de los usuarios la totalidad de 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 la cédula de notificación.	Porcentaje de usuarios notificados de la totalidad de las observaciones efectuadas a sus solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología: (cantidad de usuarios notificados de la totalidad de las observaciones realizadas a sus solicitudes, cuya notificación vence en el período de monitoreo- total de usuarios con solicitudes observadas cuyo plazo de notificación vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta
		32. Las cédulas de notificación de las observaciones que el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial efectúa a las solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología se entregan al usuario en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.	Porcentaje de cédulas de notificación entregadas dentro del plazo previsto: ( cantidad de cédulas de notificación entregadas dentro del plazo previsto; cuya entrega vence en el período de monitoreo / total de solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología que presentaron observaciones cuyo plazo previsto de entrega de cédulas de notificación vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta
		33. 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.	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, que vencen en el período de monitoreo / 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

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

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
REGISTRO DE PODERES	PODERES	34. 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.	Porcentaje de poderes a agentes de la propiedad industrial registrados dentro del plazo previsto: (cantidad de poderes registrados dentro del plazo previsto que vencen en el período de monitoreo / total de poderes cuyo registro vence en el período de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta

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

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
FONDO DOCUMENTAL Y BIBLIOGRAFICO	INFORMACION ESPECIALIZADA EN PROPIEDAD INDUSTRIAL DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN LA BIBLIOTECA.	35. 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.	Porcentaje de búsquedas exitosas de material bibliográfico especializado realizadas a pedido del usuario en la colección de la Biblioteca del Instituto: (cantidad de búsquedas exitosas de material bibliográfico especializado realizadas en el período de monitoreo/ número total de búsquedas de material bibliográfico especializado en el período de monitoreo) x 100.	Accesibilidad
		36. Los usuarios son atendidos en un plazo no mayor a los cinco (5) minutos contados desde su ingreso a la Biblioteca del Instituto	Porcentaje de usuarios atendidos dentro del plazo previsto: (cantidad de usuarios atendidos dentro del plazo previsto/ total de usuarios atendidos) x 100.	Capacidad de respuesta
		37. Las consultas que los usuarios efectúen a la dirección de correo electrónico de la Biblioteca del Instituto infobiblio@inpi.gov.ar son respondidas en un plazo no mayor a un (1) día hábil desde su recepción	Porcentaje de consultas realizadas a la dirección de correo electrónico respondidas dentro del plazo previsto: (cantidad de consultas realizadas a la dirección de correo electrónico respondidas dentro del plazo previsto, en el período de monitoreo /total de consultas realizadas, en el periodo de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta.
		38. Los usuarios pueden acceder a través de la página web institucional al catálogo bibliográfico actualizado, disponible las 24 hs del día los 365 días del año.	Porcentaje de accesos satisfactorios al catálogo bibliográfico en la página web: (cantidad de verificaciones con resultado positivo realizadas en el período de monitoreo / total de verificaciones realizadas en el periodo de monitoreo) x 100.	Accesibilidad
		39. 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.	Porcentaje de solicitudes de fotocopias (hasta 50) cumplidas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de fotocopias cumplidas dentro del plazo previsto, en el período de monitoreo / total de solicitudes de fotocopias (hasta 50) en el periodo de monitoreo) x 100.	Capacidad de respuesta
		40. 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.	Porcentaje de solicitudes de fotocopias (más de 50) cumplidas dentro del plazo previsto: (cantidad de solicitudes de fotocopias cumplidas dentro del plazo previsto en el período de monitoreo / total de solicitudes de fotocopias (más de 50) en el periodo de monitoreo) x 100	Capacidad de respuesta

**ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
FONDO DOCUMENTAL	INFORMACION TECNOLOGICA ESPECIALIZADA EN LOS ANTECEDENTES NACIONALES E INTERNACIONALES Y EN LOS AVANCES TECNOLOGICOS DE PATENTES DE INVENCION Y DE MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES.	41. 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.	Porcentaje de búsquedas de datos bibliográficos sobre antecedentes de patentes de invención efectuadas dentro del plazo previsto: $(\text{cantidad de búsquedas de antecedentes de datos bibliográficos efectuadas dentro del plazo previsto, en el periodo de monitoreo} / \text{total de búsquedas de antecedentes de datos bibliográficos efectuadas en el periodo de monitoreo}) \times 100$ .	Capacidad de respuesta.
		42. 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.	Porcentaje de búsquedas temáticas de antecedentes de Patentes de Invención efectuadas dentro del plazo previsto: $(\text{cantidad de búsquedas temáticas de antecedentes de Patentes efectuadas dentro del plazo previsto, en el periodo de monitoreo} / \text{total de búsquedas temáticas de antecedentes de patentes efectuadas en el periodo de monitoreo}) \times 100$ .	Capacidad de respuesta
	CERTIFICADO DE ESTADO DE TRAMITE DE MARCAS	43. 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.	Porcentaje de certificados de estado de trámite de marcas entregados dentro del plazo previsto: $(\text{cantidad de certificados de estado de trámite de marcas entregados dentro del plazo previsto que vencen en el periodo de monitoreo} / \text{total de solicitudes de certificados de estado de trámite de marcas cuya entrega vence en el periodo de monitoreo}) \times 100$ .	Capacidad de respuesta
	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA EN MATERIA DE REGISTRO DE CONTRATOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA	44. 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	Porcentaje de informes estadísticos de registro de contratos de transferencia de tecnología entregados dentro del plazo previsto: $(\text{cantidad de informes estadísticos de registro de contratos de transferencia de tecnología entregados dentro del plazo previsto, que vencen en el periodo de monitoreo} / \text{total de solicitudes de informes de registro de contratos de transferencia de tecnología cuya entrega vence en el periodo de monitoreo}) \times 100$	Capacidad de respuesta
	CONSULTA DE LOS EXPEDIENTES DE CONCESION	45. 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.	Porcentaje de búsquedas de expedientes archivados con trámites finalizados, efectuadas dentro del plazo previsto: $(\text{cantidad de búsquedas de expedientes de concesión archivados efectuadas dentro del plazo previsto, que vencen en el periodo de monitoreo} / \text{total de solicitudes de búsqueda de expedientes archivados con trámites finalizados cuyo cumplimiento vence en el periodo de monitoreo}) \times 100$ .	Capacidad de respuesta

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

SERVICIO RELACIONADO	PRODUCTO / SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	ATRIBUTO / QUE MIDE
TODOS LOS SERVICIOS	TODOS LOS SERVICIOS.	46. 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.	Auditorías periódicas Cantidad de reclamos presentados con fundamento en el incumplimiento del orden de prelación.	Confiabilidad. Transparencia
		47. En todas las actividades de análisis y evaluación de los trámites llevados a cabo, el Instituto actúa con absoluta objetividad e independencia de intereses.	Cantidad de reclamos presentados con fundamento en la falta de objetividad o independencia de intereses en las tareas de análisis y evaluación.	Confiabilidad
		48. 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.	Cantidad de reclamos presentados con fundamento en la violación a la reserva de información que la normativa vigente impone.	Confidencialidad.

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

SERVICIO RELACIONADO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
ATENCIÓN EN LA SEDE DEL INPI.	49. 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, 15 hs a 12,45 hs y de 13,30 hs a 16 hs	Disponibilidad efectiva del horario de atención al público (auditorías periódicas).	Accesibilidad
	50. La Tesorería del Instituto atiende a los usuarios presenciales de lunes a viernes en el horario de 9,15 hs a 12,45 hs y de 13,30 hs a 15,45 hs.	Disponibilidad efectiva del horario de atención al público (auditorías periódicas)	Accesibilidad
	51. 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.	Porcentaje de usuarios atendidos dentro del plazo previsto (cantidad de usuarios atendidos dentro del plazo previsto/ total de usuarios atendidos x 100).	Accesibilidad Seguridad
	52. 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.	Porcentaje de usuarios atendidos dentro del plazo previsto (cantidad de usuarios atendidos dentro del plazo previsto / total de usuarios atendidos x 100).	Accesibilidad. Capacidad de respuesta
	53. 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.	Porcentaje de usuarios atendidos dentro del plazo previsto (cantidad de usuarios atendidos dentro del plazo previsto/ total de usuarios atendidos x 100).	Accesibilidad Capacidad de respuesta

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

SERVICIO RELACIONADO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
ATENCION EN LA SEDE DEL INPI	54. 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 (4° piso): tres (3) 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	Porcentaje de usuarios atendidos dentro del plazo previsto (cantidad de usuarios atendidos dentro del plazo previsto/ total de usuarios atendidos x 100).	Accesibilidad .Capacidad de respuesta
	55. 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.	Disponibilidad de rampa para el acceso de personas con discapacidad y de ascensores cantidad de observaciones con verificaciones positivas de disponibilidad de rampa y ascensores realizadas en el período de monitoreo/ total de observaciones realizadas en el período de monitoreo x 100).  Registro de mantenimiento de rampa y ascensores.	Accesibilidad.
	56. 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.	Porcentaje de puntos de contacto de atención presencial con identificación visible. (cantidad de observaciones con verificaciones positivas de puntos de contacto de atención presencial con identificación visible realizadas en el período de monitoreo / total de observaciones realizadas en el período de monitoreo x 100).	Transparencia en la gestión.
	57. Las instalaciones edilicias del Instituto ofrecen adecuadas condiciones de confort y limpieza para los usuarios	Confort y limpieza en las instalaciones edilicias (auditorias periódicas)  Porcentaje de respuestas positivas de los usuarios sobre las condiciones de confort y limpieza en las instalaciones edilicias ( cantidad 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.
	58. El personal de atención al público realiza sus tareas con respeto, consideración y amabilidad hacia los usuarios.	Porcentaje de respuestas positivas de los usuarios sobre el trato recibido de parte del personal de atención al público ( cantidad de respuestas positivas de los usuarios sobre el trato recibido del personal de atención al público / total de respuestas de los usuarios sobre el trato recibido del personal de atención al público x 100).	Empatía y cortesía.

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

SERVICIO RELACIONADO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
ATENCION POR CORREO ELECTRONICO	59. Las consultas de los usuarios sobre información general de los trámites que se realizan en las distintas áreas del Instituto, incluyendo los requisitos necesarios para su inicio, son atendidas 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: INFOTECNOL@inpi.gov.ar	Porcentaje de atención a consultas recibidas sobre información general de trámites a través de las direcciones de correo electrónico del Instituto (cantidad de consultas atendidas por información general de trámites en el período de monitoreo / total de consultas recibidas por información general y trámites en el período de monitoreo x 100).	Comunicación. Accesibilidad.
	60. Las consultas de los usuarios del interior del país respecto al estado de las tramitaciones en curso en las áreas de Patentes, Marcas y Modelos y Diseños Industriales son atendidas en las siguientes direcciones de correo electrónico. En el área de Patentes se presta el servicio una vez vencidos los plazos legales establecidos en resguardo de la confidencialidad de las tramitaciones. Marcas: INFOMARCAS@inpi.gov.ar Patentes: INFOPATENTES@inpi.gov.ar Modelos y Diseños Industriales: INFOMODELOS@inpi.gov.ar	Porcentaje de atención a consultas recibidas de usuarios del interior del país sobre el estado de tramitaciones en curso a través de las direcciones de correo electrónico del Instituto (cantidad de consultas atendidas por el estado de las tramitaciones en curso en el período de monitoreo / total de consultas recibidas por el estado de las tramitaciones en curso en el período de monitoreo x 100).	Comunicación. Accesibilidad.
	61. Las consultas de los usuarios del interior del país sobre búsquedas de marcas registradas por denominación son atendidas en la dirección de correo electrónico de Marcas: INFOMARCAS@inpi.gov.ar	Porcentaje de atención a consultas recibidas de usuarios del interior del país sobre búsqueda de marcas registradas por denominación (cantidad de consultas atendidas por la búsqueda de marcas registradas por denominación en el período de monitoreo / total de consultas recibidas por la búsqueda de marcas registradas por denominación en el período de monitoreo x 100).	Comunicación. Accesibilidad.
	62. El 100% de las consultas recibidas por correo electrónico se responden por la misma vía en los siguientes plazos: Marcas (10 días hábiles), Patentes ( 5 días hábiles), Transferencia de Tecnología (2 días hábiles ), Modelos y Diseños Industriales ( 2 días hábiles), Información Tecnológica ( 2 días hábiles).	Porcentaje de consultas realizadas a la dirección de correo electrónico respondidas dentro del plazo previsto (cantidad de consultas realizadas a la dirección de correo electrónico respondidas dentro del plazo previsto, que vencen en el período de monitoreo /total de consultas realizadas cuya repuesta vence en el período de monitoreo x 100).	Capacidad de respuesta
	63. Las consultas por correo electrónico se responden con respeto, consideración y amabilidad hacia los usuarios.	Control asistemático por muestreo aleatorio de las respuestas a las consultas por correo electrónico	Empatía y cortesía

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

SERVICIO RELACIONADO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
ATENCIÓN POR LA PAGINA WEB	64. La página web del Instituto se encuentra permanentemente disponible.	Disponibilidad efectiva del servicio ( cantidad de auditorías con verificaciones positivas de disponibilidad efectiva de la página web en el período de monitoreo / total de auditorías realizadas en el período de monitoreo x 100).	Accesibilidad
	65. 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 y de Marcas, previa obtención de la clave de acceso informática a través de la misma página.	Disponibilidad efectiva del servicio ( cantidad de auditorías con verificaciones positivas de disponibilidad efectiva del servicio en el período de monitoreo / total de auditorías realizadas en el período de monitoreo x 100).	Accesibilidad
	66. 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.	Disponibilidad efectiva del servicio (cantidad de auditorías con verificaciones positivas de disponibilidad efectiva del servicio en el período de monitoreo total de auditorías realizadas en el período de monitoreo x 100)	Accesibilidad
	67. En la página web del Instituto se ponen a disposición de los usuarios los formularios e instructivos aptos para el inicio de las tramitaciones de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y Diseños Industriales y Transferencia de Tecnología. Se encuentran disponibles los formularios para la búsqueda de antecedentes y provisión de documentación de patentes nacionales y extranjeras en el Fondo Documental.	Disponibilidad efectiva de los formularios e instructivos ( cantidad de auditorías con verificaciones positivas de disponibilidad efectiva de los formularios e instructivos en el período de monitoreo / total de auditorías realizadas en el período de monitoreo x 100).	Accesibilidad

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

SERVICIO RELACIONADO	ESTANDAR	INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
ATENCION TELEFONICA	<p>68. 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: Marcas: 4344 – 4944, 4344-4945 y 4344-4832, Patentes: 4344-4922, Información Tecnológica: 4344-4933, Legales: 4344-4950 (oficios) y 4344-4937 ( transferencia de marcas), Modelos: 4344-4953, Transferencia de Tecnología: 4344-4929, de lunes a viernes de 9.15 hs. a 12.45 hs. y de 13.30 hs. a 16 hs.</p>	<p>Disponibilidad efectiva del servicio ( cantidad de auditorias con verificaciones positivas de disponibilidad efectiva del servicio de atención telefónica en el período de monitoreo / total de auditorías realizadas en el período de monitoreo x 100).</p>	<p>Accesibilidad.</p>
	<p>69. El personal que atiende las consultas telefónicas realizará su tarea con respeto, consideración y amabilidad hacia los usuarios.</p>	<p>Porcentaje de respuestas positivas de los usuarios sobre el trato recibido de parte del personal que atiende sus consultas telefónicas ( cantidad de respuestas positivas de los usuarios sobre el trato recibido del personal que atiende sus consultas telefónicas / total de respuestas de los usuarios sobre el trato recibido del personal que atiende sus consultas telefónicas x 100)</p>	<p>Empatía y cortesía</p>
<p>SISTEMA INFORMATIZADO DE AUTOCONSULTA DE MARCAS</p>	<p>70. Los agentes de la propiedad industrial pueden acceder al sistema informatizado autoconsulta el cual brinda información sobre el estado de las tramitaciones relacionadas con la concesión, renovación y transferencia de marcas.</p>	<p>Disponibilidad efectiva del servicio ( cantidad de auditorias con verificaciones positivas de disponibilidad efectiva del sistema informatizado de autoconsulta en el período de monitoreo / total de auditorías realizadas en el período de monitoreo x 100).</p>	<p>Accesibilidad temporal al sistema de autoconsulta</p>

## 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:

**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 cuatro (4) seminarios, con la colaboración de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) y de la Oficina Europea de Patentes (EPO), durante los cuales se difundirán las actividades desarrolladas por el Instituto y la temática vinculada a los beneficios derivados de la protección industrial. Los mismos estarán dirigidos a organizaciones, profesionales e investigadores vinculados a la propiedad industrial. Se prevé dentro de la planificación de los seminarios 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 2008 – Diciembre 2008.

Area responsable: Area de Relaciones Institucionales e Internacionales.

2. Realizar en el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial un mínimo de cinco (5) charlas -talleres dirigidos a organizaciones, investigadores, estudiantes y particulares con el fin de difundir las actividades desarrolladas por el Instituto en la protección de la propiedad industrial en materia de Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, Transferencia de Tecnología e Información Tecnológica. Las charlas –talleres serán dados por funcionarios del INPI.

Fecha prevista de realización: Marzo 2008 – Agosto 2008

Area responsable: Area de Relaciones Institucionales e Internacionales.

- 3.- Edición y Publicación del Segundo libro sobre "Registros del Progreso". El trabajo se realizará de manera conjunta con la Editora Manrique Zago, siendo su objetivo brindar un enfoque original de la historia argentina a través de la exposición de las patentes y marcas registradas por las más destacadas y tradicionales empresas y corporaciones del país.

Fecha prevista de realización del proyecto: Julio de 2008

Area responsable: Area de Relaciones Institucionales e Internacionales.

**OBJETIVO:** Mejorar la calidad de la información que el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial pone a disposición de todos los usuarios tanto desde el punto de vista institucional como de las actividades que desarrolla y los resultados de su gestión. Se realizarán las siguientes acciones:

1. Diseñar, publicar y poner a disposición de los usuarios guías simplificadas con la información básica sobre las distintas tramitaciones llevadas a cabo por el Instituto, que comprenda el ámbito y características de la protección otorgada, los requisitos para la presentación de las solicitudes y las principales instancias de la tramitación. Las guías estarán a disposición de los usuarios en el boletín de marcas y patentes y en la página web del Instituto.

Fecha prevista de realización:

- Preparación de la información: Febrero 2008 – Marzo 2008
- Publicación: Abril 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa.

2. Poner a disposición de los usuarios de la Biblioteca del Instituto, ubicada en la planta baja del edificio sede del mismo, una (1) computadora personal que permita la consulta autónoma de las bases de datos que posee Biblioteca.

Fecha prevista de realización: Enero 2008

Area responsable: Biblioteca (Dirección de Asuntos Legales)

- Incluir en la "Base de Datos", que el Instituto pone a disposición de los usuarios en su página web, el servicio de consulta de las solicitudes de búsquedas temáticas y de datos bibliográficos sobre antecedentes de patentes de invención y modelos de utilidad y de modelos y diseños industriales (a nivel nacional e internacional), que realiza el Departamento de Información Tecnológica. A través de la consulta los usuarios podrán tomar conocimiento de la finalización del trámite solicitado.

Fecha prevista de realización:

- Desarrollo del aplicativo: Agosto 2008.
- Pruebas: Septiembre 2008
- Disponibilidad en la página web: Octubre 2008.

Area responsable: Departamento de Sistemas – Departamento de Información Tecnológica.

- Rediseñar la Base de Datos de Modelos y Diseños Industriales que el Instituto pone a disposición de los usuarios en su página web, a través de la incorporación de la siguiente información: Número de prioridad, Domicilio real, Número de Agente de la Propiedad Industrial, Fecha de concesión, Primera renovación y Segunda renovación. Se prevé la carga de esta información para los modelos y diseños industriales concedidos en el período 1997 – 2007, que alcanza a un total de 12.000 depósitos, y para los que se concedan en el futuro.

Fecha prevista de realización:

- Rediseño de la base de datos: Enero 2008.
- Carga de los registros: Febrero 2008.

Area responsable: Departamento de Sistemas - Dirección de Modelos y Diseños Industriales.

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 presta 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 obtener su certificación conforme la Norma Internacional IRAM ISO 9001-2000.

- Renovar la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Modelos y Diseños Industriales conforme la norma internacional IRAM ISO 9001: 2000, mediante la aprobación de las auditorías de mantenimiento realizadas por el organismo certificador. La certificación obtenida prevé la realización de dos auditorías de mantenimiento.

Fecha prevista de realización:

- Aprobación primera auditoría de mantenimiento: Diciembre 2007.
- Aprobación segunda auditoría de mantenimiento: Junio 2008.

Area responsable: Dirección de Modelos y Diseños Industriales.

- 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: 2000. 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 Gestión Pública.

Fecha prevista de realización:

- Elaboración del sistema documental: Diciembre 2007 – Febrero 2008
- Implantación del sistema documental: Marzo 2008 – Mayo 2008
- Preauditoría de certificación: Junio 2008
- Certificación: Julio 2008

Area responsable: Dirección de Transferencia de Tecnología

3. Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca del Instituto y obtener su certificación de acuerdo a la Norma Internacional IRAM ISO 9001 – 2000. El proceso a certificar es "Proceso de Gestión y Oferta de información jurídica y de ciencia y tecnología referida a la propiedad industrial". La implementación del sistema se realizará con la asistencia de la Subsecretaría de Gestión Pública.

Fecha prevista de realización:

- Elaboración del sistema documental: Diciembre 2007 – Febrero 2008
- Implantación del sistema documental: Marzo 2008 – Mayo 2008
- Preauditoría de certificación: Junio 2008
- Certificación: Julio 2008

Area responsable: Biblioteca (Dirección de Asuntos Legales)

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

1. Reacondicionamiento de las instalaciones de la Dirección de Asuntos Legales ubicada en el tercer piso del edificio. Se prevé la ampliación de los espacios destinados a la atención al público con mobiliario adecuado a las condiciones de confort y el traslado del Archivo de Poderes al nuevo espacio a disponerse en el subsuelo del edificio. Durante la realización de las obras no se suspenderá la atención al público.

Fecha prevista de realización:

- Colocación de divisores: Enero 2008
- Compra de mobiliario: Febrero – Marzo 2008
- Licitación de la obra: Marzo – Junio 2008
- Realización de la obra: Junio – Diciembre 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa.

2. Reacondicionamiento de las instalaciones del Departamento de Información Tecnológica ubicado en el cuarto piso del edificio. Se prevé la integración de los espacios utilizados y la disposición de nuevo mobiliario adecuado a las condiciones de confort. Durante la realización de las obras no se suspenderá la atención al público.

Fecha prevista de realización:

- Colocación de divisores: Enero 2008
- Compra de mobiliario: Febrero – Marzo 2008
- Licitación de la obra: Marzo – Junio 2008
- Realización de la obra: Junio – Diciembre 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa.

3. Impermeabilización del playón del edificio sede del Instituto ubicado en el acceso posterior de la calle Balcarce. Se prevé el levantamiento del actual piso y la colocación de membranas y de una capa de concreto que impedirán el filtrado sobre el subsuelo, espacio éste que será destinado para el archivo de expedientes de marcas y de patentes de invención y modelos de utilidad en trámite.

Fecha prevista de realización:

- a. Definición del proyecto y Licitación de la obra: Diciembre 2007
- b. Obra: Enero 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa

- 4 Realización de obras de saneamiento en el subsuelo del edificio del Instituto. Se proyecta la impermeabilización, ventilación y acondicionamiento del mencionado subsuelo a fin de obtener espacios para acomodar expedientes de marcas, patentes de invención y modelos de utilidad en trámite, evitando el congestionamiento en pisos superiores

Fecha prevista de realización:

- Licitación de la obra: Enero 2008 – Marzo 2008
- Obra: Abril - Agosto 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa

- 5 Reacondicionamiento de la ventanilla de atención al público de la Dirección de Modelos y Diseños Industriales. Se prevé su ampliación y la disposición de dos boxes de atención al público, brindando un marco de mayor confidencialidad a las consultas efectuadas por los usuarios. Asimismo se dispondrá en el sector de una computadora personal que permitirá informar sobre el estado de las tramitaciones en curso.

Fecha prevista de realización: Enero 2008.

Area responsable: Dirección de Modelos y Diseños Industriales - Dirección de Coordinación Operativa

- 6 Mudanza del Archivo del Instituto a las dependencias de la Contaduría General de la Nación ubicadas en el Puerto de Buenos Aires. La mudanza de los expedientes obrantes en el Archivo de la Secretaría de Industria obedece a impostergables necesidades de espacio y buen ordenamiento, habiéndose comenzado su ejecución antes de la fecha de la firma de esta Carta Compromiso con el Ciudadano. Al finalizar el trabajo se habrá producido el traslado de 2.500.000 expedientes.

Fecha prevista de realización: Diciembre 2007 – Febrero 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa

7. Disponer un nuevo sistema de iluminación en el sector de estanterías de la Biblioteca del Instituto, de manera que se facilite un más rápido acceso y se mejoren las condiciones de consulta de la colección puesta a disposición de los usuarios.

Fecha de realización: Enero 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa.

**OBJETIVO:** Mantener actualizado a los recursos humanos de las distintas áreas del Instituto sobre las constantes modificaciones y avances que en materia de protección de la propiedad industrial se producen en el ámbito internacional, tanto en cuanto a la normativa protectora como a las modalidades de gestión de las oficinas de otros países.

- 1.- Los técnicos del Instituto asistirán a cinco (5) cursos, talleres o jornadas de capacitación que se realicen en el exterior del país sobre los avances que en materia de propiedad industrial se registren en el ámbito internacional. Las actividades de capacitación contarán con el financiamiento de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) y de la Oficina Europea de Patentes (EPO), previéndose la asistencia de técnicos de las áreas de Patentes, Modelos y Diseños Industriales, Marcas e Información Tecnológica, quienes a su regreso transmiten los conocimientos adquiridos a los sectores pertinentes.

Fecha prevista de realización: Marzo 2008 – Diciembre 2008

Area responsable: Area de Relaciones Institucionales e Internacionales

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 un Sistema Informático Integral de Mesa de Entradas y Tesorería que permita establecer una nueva operatoria en el servicio de recepción de las solicitudes y escritos presentados por los ciudadanos, asentada en el principio de polifuncionalidad y en su integración con el sistema de percepción de los aranceles que el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial cobra por los servicios prestados.

Fecha prevista de realización: Junio 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa – Departamento de Sistemas

2. Desarrollar y poner en funcionamiento el nuevo Sistema Integral de Gestión de Marcas. El nuevo sistema servirá de soporte informático a todo el proceso concesión, renovación y transferencias de los registros de marcas, incorporando nuevos aplicativos que se traducirán en mayores niveles de eficiencia y en la posibilidad de obtener diversos tipos de información estadística y de gestión. El Sistema será desarrollado por el Departamento de Sistemas del Instituto y preverá la posterior digitalización de las actuaciones y la posibilidad de que a través de Internet se pueda efectuar la solicitud y pago de los registros de marcas.

Fecha prevista de realización:

- Desarrollo del sistema: Enero 2008
- Prueba: Febrero 2008
- Ajustes: Febrero 2008
- Puesta en funcionamiento: Febrero 2008 – Marzo 2008

Area responsable: Departamento de Sistemas.

3. Desarrollar y poner en funcionamiento el nuevo Sistema de Gestión Administrativa de la Dirección de Asuntos Legales. El nuevo sistema será desarrollado por el Departamento de Sistemas del Instituto y permitirá realizar una gestión administrativa eficaz a través del seguimiento continuo y en tiempo real de las distintas tramitaciones efectuadas en el ámbito de la Dirección. Comprende el seguimiento de los Dictámenes, Oficios, Demandas y Juicios. Se prevé su futuro enlace con el Sistema de Patentes (en funcionamiento) y con el Sistema Integral de Gestión de Marcas (en desarrollo).

Fecha prevista de realización: Diciembre 2007 – Febrero 2008

Area responsable: Departamento de Sistemas

4. Digitalización de las búsquedas de patentes de invención y modelos de utilidad en los ámbitos nacional e internacional realizadas por el Departamento de Información Tecnológica desde el año 2000 a la fecha. Se prevé digitalizar un total de 10.000 búsquedas, que se integrarán al Sistema Informático que utiliza el Departamento. La digitalización se incorporará como práctica rutinaria de las búsquedas realizadas, permitiendo una mayor celeridad de las mismas.

Fecha prevista de realización: Enero 2008

Area responsable: Departamento de Información Tecnológica

5. Digitalización de los expedientes de concesiones de patentes de invención y modelos de utilidad, otorgadas a partir del 1 de enero de 2007 y que otorguen en lo sucesivo. La digitalización comprenderá la carátula, la memoria descriptiva, el pliego reivindicatorio, los dibujos, los resúmenes, la disposición que concede la patente o modelo de utilidad y la cédula de notificación de la concesión. Su realización simplificará la consulta de la información obrante en la base, sin requerir el acceso directo a los expedientes archivados. Se prevé una posterior integración de la base de datos digitalizada al Sistema de Patentes que utiliza la Administración Nacional de Patentes.

Fecha prevista de realización: Enero 2008.

Area responsable: Administración Nacional de Patentes.

6. Plan de Reducción de atrasos en el plazo de inicio del examen preliminar de las solicitudes de patentes de invención y modelos de utilidad. Al final del Plan se prevé que el estudio se inicie dentro del plazo de ciento diez (110) días corridos contados a partir de la presentación de la solicitud, plazo que comprende los noventa (90) días corridos que la ley de patentes concede al peticionante para acompañar la totalidad de la documentación (Art. 19 ley 24.481) y los veinte (20) días corridos posteriores que establece el decreto reglamentario ( artículo 24 Anexo II del Decreto 260/96).

Fecha prevista de realización: Enero 2008 – Febrero 2008.

Area responsable: Administración Nacional de Patentes.

7. Plan de reducción de atrasos en el estudio de las solicitudes de modelos de utilidad. Al final del Plan se prevé estudiar la totalidad de las solicitudes ingresadas durante el año 2005 en las que haya transcurrido el plazo de sesenta (60) días hábiles desde su publicación y se hubiese abonado la tasa correspondiente al examen de fondo.

Fecha prevista de realización: Enero 2008 – Febrero 2008.

Area responsable: Administración Nacional de Patentes.

8. 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 6000 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 las 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 doce (12) meses actuales a seis (6) meses.

- el registro de transferencias de marcas concedidas con observaciones subsanadas: de cinco (5) meses actuales a dos (2) 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 seis (6) meses actuales a dos (2) meses.

- el registro de transferencias de marcas en trámite de concesión o renovación, con observaciones subsanadas: de cinco (5) meses actuales a dos (2) meses.

Fecha prevista de realización: Marzo-Junio de 2008.

Area responsable: Dirección de Asuntos Legales.

- 9.- Digitalización de la jurisprudencia nacional sobre propiedad industrial y de normativa interna del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial. La jurisprudencia será seleccionada por la Dirección de Asuntos Legales y se incluirá en la Base de Jurisprudencia Latinoamericana desarrollada por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). La normativa interna es la que dispone la forma de tramitación de las diferentes registraciones y se incorporará a la Base de Datos de Normativa INPI desarrollada por la Biblioteca del Instituto, que permite la realización de búsquedas temáticas. El compromiso comprende la digitalización de la jurisprudencia y normativa existente al momento de la entrega del equipamiento informático (scanner). Cumplida dicha etapa, el procedimiento se incorporará a la gestión administrativa rutinaria de la Biblioteca.

Fecha prevista de realización:

- Adquisición del equipamiento informático (scanner): junio 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa

- Digitalización de la jurisprudencia y normativa: julio - noviembre 2008

Area responsable: Biblioteca (Dirección de Asuntos Legales)

- 10 Actualizar el equipamiento informático del Instituto mediante la adquisición del siguiente hardware:
- a. Un (1) Switch KVM
  - b. Doce (12) discos rígidos
  - c. Quince (15) computadoras de escritorio avanzadas para aplicaciones de diseño gráfico
  - d. Cuatro (4) computadoras portátiles avanzadas
  - e. Diez (10) impresoras electrofotográficas de alto volumen
  - f. Un (1) dispositivo de cinta – capacidad 100 / 200 Gb.
  - g. Cuatro (4) servidores de red genéricos – arquitectura basada en X86
  - h. Un (1) conmutador (switch) ethernet / fast ethernet / gigabit ethernet administrable
  - i. Un (1) gabinete estándar (racks)

La adquisición permitirá renovar el 80 % del equipamiento informático que tiene mas de tres años de antigüedad:

Fecha prevista de realización: Diciembre 2007 – Febrero 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa

11. Elaborar y aprobar formalmente los Manuales de Procedimientos de los procesos sustantivos de los Departamentos de Tesorería, Contabilidad y Presupuesto y de Compras y Contrataciones, dependientes de la Dirección de Coordinación Operativa.

Fecha prevista de realización:

- Manuales de Procedimientos de los Departamentos de Contabilidad y Presupuesto y de Tesorería: Abril 2008
- Manual de Procedimiento del Departamento de Compras y Contrataciones: julio 2008

Area responsable: Dirección de Coordinación Operativa.

## 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 Capital Federal. Allí Usted encontrará una Mesa de Informes General donde se le informará la ubicación del área a la que debe concurrir para realizar el trámite. Los horarios de atención son de lunes a viernes, de 09:15 a 12.45 hs y de 13,30 a 16 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 16 hs, a través de la línea gratuita 0800-222-INPI (4674), donde se brinda 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. También puede comunicarse, en los mismos días y horarios, a las líneas directas habilitadas de Marcas (4-344-4944/4945/4832, de Patentes (4-344-4922), de Información Tecnológica (4-344-4933), de Legales –Transferencia de Marcas ( 4-344-4937), de Legales-Oficios (4-344-4950), de Modelos y Diseños Industriales (4-344-4953) y de Transferencia de Tecnología ( 4-344-4929).

### **Por Internet ([www.inpi.gov.ar](http://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 la base de datos y los formularios aptos para iniciar tramitaciones.

### **Por correo:**

Usted también puede realizar algunos trámites por Correo, a través de la dirección postal del INPI: Av. Paseo Colón 717, Código Postal C1063ACH, Capital Federal. Por esta vía se pueden iniciar las solicitudes de Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, a través de las Oficinas de Correo Argentino habilitadas para tal fin. Además, una vez que el trámite está en curso, pueden presentarse escritos o documentación adjunta a través de toda oficina de correo, de cualquier Empresa Postal, en todo el territorio del país.

## 12.- ANEXO "CARTA COMPROMISO ELECTRÓNICA"

En el siguiente anexo se presentan las herramientas que, en el marco del Gobierno Electrónico<sup>1</sup>, el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI) ofrece a los ciudadanos para acceder a sus servicios o a la información sobre los mismos, en forma no presencial.

### 12.1 PÁGINA WEB: [www.inpi.gov.ar](http://www.inpi.gov.ar)

#### Especificaciones de Uso

- ➔ *Navegador Internet Explorer 5.0 ó Netscape 4.7 ó versión superior.*
- ➔ *Acrobat Reader.*
- ➔ *Microsoft Word.*

#### 12.1.1. Información y usos en el sitio web

El sitio web del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI) ofrece la siguiente información a todos sus visitantes:

- El Organismo, sus autoridades, su estructura y los servicios que presta.
- Los aranceles vigentes para realizar los diversos trámites.
- 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 y provisión de documentación de patentes y modelos de utilidad, nacionales o extranjeras, contenidas en el Fondo Documental.
- Los formularios para la búsqueda de antecedentes y provisión de documentación de modelos y/o diseños industriales, nacionales o extranjeros, contenidas en el Fondo Documental.
- 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.
- Las estadísticas de las tramitaciones llevadas a cabo por el Instituto.
- Todas las actividades desarrolladas en el marco de la Carta Compromiso con el Ciudadano.

Asimismo a través del sitio web del Instituto los usuarios pueden hacer el seguimiento de expedientes y realizar la búsqueda de antecedentes obrantes en las bases de datos "clickeando" en "consulta base de datos" de la página.

Los usuarios no registrados pueden acceder a la consulta de todos los expedientes que contengan información pública y a las bases de datos de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y Diseños Industriales y Contratos de Transferencia de Tecnología.

Los usuarios registrados pueden, además, acceder a la consulta de sus propios expedientes de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y Diseños Industriales y Contratos de Transferencia de Tecnología. Pueden registrarse particulares, agentes de la propiedad industrial, abogados y gestores. El registro se realiza llenando la planilla de inscripción obrante en la página

<sup>1</sup> El Decreto 378/05 del Poder Ejecutivo pone en marcha el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que tiene como objetivo promover el uso eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado Nacional y los ciudadanos y para una mejor gestión de la información pública.

web y enviándola posteriormente al Instituto a través del mismo medio. En un plazo no mayor a 24 hs el usuario obtiene la clave de acceso correspondiente.

En la página web, "consulta a la base de datos", el usuario podrá encontrar el Manual del Usuario que le facilita la realización de las búsquedas y le informa sobre los diversos parámetros para llevarlas a cabo.

El sitio web del INPI ofrece las siguientes opciones de interactividad con los usuarios:

Marcas: [infomarcas@inpi.gov.ar](mailto:infomarcas@inpi.gov.ar)  
Patentes: [infopatentes@inpi.gov.ar](mailto:infopatentes@inpi.gov.ar)  
Modelos y Diseños Industriales: [infomodelos@inpi.gov.ar](mailto:infomodelos@inpi.gov.ar)  
Transferencia de Tecnología: [infotrantec@inpi.gov.ar](mailto:infotrantec@inpi.gov.ar)  
Información Tecnológica: [infotecnol@inpi.gov.ar](mailto:infotecnol@inpi.gov.ar)

En estas direcciones 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:

Asimismo el usuario puede efectuar su reclamo o sugerencia a través del formulario disponible para tal fin en la página web ([www.inpi.gov.ar](http://www.inpi.gov.ar)), y enviarlo directamente a la dirección de correo electrónico [recla@inpi.gov.ar](mailto:recla@inpi.gov.ar)

## 12.1. 2. Información y usos en cada buscador del sitio web

El sitio web del INPI ofrece los servicios de información, acceso a la consulta a la base de datos y disponibilidad de formularios, modelos de notas, etc. que podrá visualizar e imprimir, a través de los distintos buscadores:

- Inpi:

Los usuarios pueden acceder a información y a los formularios y modelos de notas sobre:

Misión, objetivos y servicios del organismo.

Que es la propiedad intelectual en general y la propiedad industrial en particular.

Preguntas más frecuentes por sección: patentes, marcas, modelos y diseños industriales, información tecnológica y transferencia de tecnología.

Novedades: resoluciones recientes, curso para aspirantes a agentes de la propiedad industrial, talleres y seminarios, etc.

Inventores y aspirantes: encuentros mensuales dirigidos a inventores y potenciales inventores.

Actividades del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI).

Recursos Humanos: listado de personal contratado, envío de currículum.

Carta Compromiso con el Ciudadano.

Boletines Informativos (del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano)

Reconocimientos.

Registro de audiencias: se encuentra a disposición el formulario de registro de audiencia de gestión de intereses y el listado completo de audiencias.

Eventos.

Aranceles correspondientes a todos los trámites.

Postulantes a agentes: de acuerdo al nuevo reglamento de aspirantes a agentes de la propiedad industrial se informa sobre el examen anual de suficiencia para agentes, las formas de inscripción, los cursos sobre temas del examen anual de suficiencia, lugar, fecha y hora del examen de suficiencia.

Resoluciones, circulares y anualidades.

Listado de agentes de la propiedad industrial.

Contactos generales y por área (horarios, dirección, teléfonos, correos electrónicos) y para hacer reclamos y sugerencias (con el formulario).

- Patentes:

Los usuarios pueden acceder a información y a los formularios y modelos de notas sobre:

Preguntas más frecuentes sobre patentes.

Ley de patentes.

Directrices.

Clasificación internacional de patentes.

Patentabilidad y exclusiones.

Ejemplos de patentes.

Presentación de la solicitud de patentes, admisión y secuencia del trámite.

Formularios para trámites

Aranceles

Boletines de patentes.

Resoluciones y circulares.

Patentes concedidas.

Contacto directo ( horario, dirección, teléfono y correo electrónico).

Patentes abiertas a licenciamiento voluntario.

- Marcas:

Los usuarios pueden acceder a información y a los formularios y modelos de notas sobre:

El rol de la Dirección de Marcas.

Marca registrada: concepto y utilidad.

Preguntas frecuentes sobre marcas

Ley de Marcas (con su Decreto Reglamentario)

Instructivos y recomendaciones

Formularios para trámites

Aranceles

Boletines de Marcas

Resoluciones

Solicitudes de renovación (listados)

Nomenclatura Niza 8VA OMPI

Contacto directo ( horario, dirección, teléfonos y correo electrónico)

- Modelos y Diseños Industriales

Los usuarios pueden acceder a información y a los formularios y modelos de notas sobre:

Que abarcan los modelos y diseños industriales.

Ley de Modelos y Diseños Industriales

Disposición 21/74

Resolución 8062/2001

Instructivos y recomendaciones

Formularios para trámites

Aranceles

Contacto directo ( horario, dirección, teléfonos y correo electrónico)

- Información Tecnológica

Los usuarios pueden acceder a información y a los formularios y modelos de notas sobre:

Servicios que provee del Departamento.

Preguntas frecuentes

Formularios para trámites

Aranceles

Contacto directo ( horario, dirección, teléfonos y correo electrónico)

- Legales:

Los usuarios pueden acceder a información y a los formularios y modelos de notas sobre:

Misiones de Asuntos Legales

Preguntas frecuentes (sobre transferencia de marcas)

Aranceles

Dictámenes: control de legalidad elaboración de dictámenes en general, intervención en recursos administrativos.

Juicios (intervención de Legales)

Oficios Judiciales (clases y materias de los oficios)

Transferencia de marcas y cambios de rubro; formularios e instrucciones para llenarlos.

Contacto directo (horario, dirección y teléfonos)

- Biblioteca:

Los usuarios pueden acceder a información sobre:

Biblioteca especializada: características de la colección, productos elaborados por la Biblioteca, presencia en redes argentinas.

Misión de la Biblioteca

Servicios para el público externo e interno. Información bibliográfica y asesoramiento, referencia especializada, consulta en sala, consultas por correo electrónico, préstamos interbibliotecarios, fotocopiado, impresiones y arancel para el público externo.

Reglamento del sistema de préstamos: al personal del Instituto y a bibliotecas de universidades públicas o privadas, organismos oficiales y miembros de las redes con las que se relaciona el Instituto.

Catálogo "on line": como hacer las búsquedas.

Otros sitios de interés: direcciones electrónicas de organismos internacionales, regionales y centros académicos y de investigación, bibliotecas centros de documentación nacional en Argentina y en el exterior, revistas electrónicas.

Contacto directo (horario, dirección, teléfonos y correo electrónico)

- Links de interés:

Organismos internacionales: Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI)

Organizaciones regionales: 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.

Organismos nacionales (relacionados con el Instituto).

Otros institutos: Asociación Argentina de Agentes de la Propiedad Industrial.

- Agentes de la Propiedad Industrial:

Nuevo Reglamento de Agentes: curso, programa de estudio y de examen para aspirantes a la matrícula, profesión, listado de agentes.

## 12.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 0800-222- 4674 – Instituto Nacional de la Propiedad Industrial , de lunes a viernes de 9,15 a 12,45 hs y de 13,30 a 16 hs
- (011) 4344- 4944/4945/4832 (Marcas) (011) 4344-4922 (Patentes) (011) 4344-4933 (Información Tecnológica) (011) 4344-4937 (Legales-Transferencia de Marcas) (011) 4344-4950 (Legales Oficios) (011) 4344-4953 (Modelos y Diseños Industriales) y (011) 4-344-4929 de lunes a viernes 9,15 a 12,45 hs y de 13,30 a 16 hs

El INPI ofrece en forma telefónica los siguientes servicios:

Información general:

- ➔ Información general sobre el INPI (dirección, teléfonos, horarios de atención)
- ➔ Normativas que regulan la actividad

Orientación:

- ➔ Información general sobre los trámites que se realizan en las distintas áreas del Instituto (forma de realización de los trámites, documentación requerida, aranceles)
- ➔ Recepción de reclamos y sugerencias. Información sobre otras formas de presentarlos

### 12.3. PRESENTACIONES POR CORREO

Los usuarios pueden iniciar las solicitudes de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas y Modelos y Diseños Industriales a través de las oficinas de Correo Argentino habilitadas a tal fin en todo el país. Dirigiéndolas a la dirección postal del Instituto: Avda. Paseo Colón 717 Código Postal C 1063 ACH, Capital Federal. Una vez que el trámite está en curso pueden presentarse escritos documentación adjunta a través de las oficinas de correo de cualquier Empresa Postal en todo el país.

#### Compromisos de Calidad

El INPI se compromete a:

- ➔ Tener en disponibilidad su página web durante las 24 hs. de los 365 días del año, salvo problemas ajenos a los sistemas de información, equipos o líneas de comunicaciones del organismo o del mismo Instituto.
- ➔ Verificar de manera permanente la corrección y exactitud de la información que se publica en la página web
- ➔ Garantizar la disponibilidad en la página web de formularios para la realización de trámites que se podrán visualizar e imprimir.
- ➔ Brindar información y orientación a todos los ciudadanos que ingresan sus consultas a la correspondiente dirección de correo electrónico que ofrece el organismo en los siguientes plazos: Marcas (10 días hábiles), Patentes ( 5 días hábiles), Transferencia de Tecnología (2 días hábiles), Información Tecnológica (2 días hábiles) Modelos y Diseños Industriales ( 2 días hábiles).
- ➔ Facilitar información y ayuda sobre los servicios a los usuarios que lo soliciten a través de los teléfonos del organismo.

### **Mejoras Comprometidas para los Años 2007/08 en el marco de Gobierno Electrónico**

El INPI, en el transcurso de los años 2007 y 2008, se compromete a cumplir con las siguientes mejoras:

- ➔ Diseñar, publicar y poner a disposición de los usuarios guías simplificadas con la información básica sobre las distintas tramitaciones llevadas a cabo por el Instituto que comprenda el ámbito y características de la protección otorgada, los requisitos para la presentación de las solicitudes y las principales instancias de la tramitación. Fecha prevista de realización: Marzo de 2008.
- ➔ Incluir en la "Base de Datos" que el Instituto pone a disposición de los usuarios en su página web, el servicio de consulta de las solicitudes de búsquedas temáticas y de datos bibliográficos sobre antecedentes de patentes de invención y modelos de utilidad y modelos de diseños industriales (nacionales e internacionales) que realiza el Departamento de Información Tecnológica. Fecha prevista de realización: Octubre de 2008.
- ➔ Rediseñar la Base de Datos de Modelos y Diseños Industriales que el Instituto pone a disposición de los usuarios en su página web a través de la incorporación de la siguiente información: Número de prioridad, Domicilio real, Número de Agente de la Propiedad Industrial, Fecha de concesión, Primera renovación y Segunda renovación. Se prevé la carga de esta información para los modelos de diseños industriales concedidos en el período 1997-2007 (12.000 registros) y para los que se concedan en lo sucesivo. Fecha prevista de realización: Febrero de 2008.