

AUTORIDADES

Presidente

Cdor. Mario Roberto Aramburu

Vicepresidente

Lic. José Luis Díaz Pérez

Comisario de la Administración Nacional de Patentes

Ing. Luis Nogués

Director de Marcas

Ing. Gerardo Rodríguez

Director de Modelos y Diseños Industriales

Dr. Liberto Pardillos

Director de Transferencia de Tecnología

Dr. Hernán Gaona

Directora de Asuntos Legales

Dra. Haydée Dávila

Director de Coordinación Operativa

Ing. Oscar Gerdé

Jefe del Departamento de Información Tecnológica

Lic. Luis Ernesto Machicote

Jefe del Departamento de Sistemas

Sr. Gustavo De Vita

PROLOGO

En setiembre de 2001 el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial suscribía la Carta Compromiso con el Ciudadano, en respuesta a la invitación que recibiera en la primera etapa de implementación del Programa en la Administración Pública.

Con dicho acontecimiento se daba el primer paso en la incorporación de un proceso de mejora continua de los servicios que prestamos a la comunidad, con el objetivo claramente definido de incrementar la calidad de los mismos y de satisfacer de manera creciente las necesidades de los ciudadanos. Dicho proceso se encontraba enmarcado en una política de modernización del Estado que buscaba potenciar la transparencia y receptividad del Estado hacia los ciudadanos y optimizar el uso de los recursos humanos y materiales que ellos financian a través de sus obligaciones tributarias.

El cambio de las autoridades políticas, tanto a nivel nacional como en el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial, no ha hecho perder de vista los objetivos enunciados. La presente gestión considera que los mismos deben reafirmarse con la mirada puesta en el ciudadano, tanto en el respeto a sus derechos como en la satisfacción de sus requerimientos.

Es por ello y en función de la experiencia adquirida que renovamos con entusiasmo nuestra adhesión al Programa, asumiendo nuevamente un compromiso público y escrito de orientar nuestras acciones hacia la prestación de un servicio de calidad creciente y de brindar a los ciudadanos una vía de comunicación con nuestra institución que permita conocer sus expectativas y necesidades.

El desafío es grande y lo asumimos como tal, con la firme convicción de trabajar día a día con esmero y dedicación para autosuperarnos y lograr los fines buscados. La actual situación de crisis que afronta nuestro país nos impone severas restricciones, pero estamos convencidos de que las situaciones más adversas obligan a suplir las carencias con imaginación y renovado esfuerzo. Para ello contamos con un gran equipo donde todos y cada uno de nuestros directores, profesionales y administrativos confluyen con su idoneidad y experiencia en la producción de servicios con calidad y transparencia.

Asimismo somos conscientes de la importante incidencia que una efectiva protección de la propiedad industrial puede tener en la recuperación económica de nuestro país y en el retorno a la senda de un crecimiento sostenido, y trabajamos en consecuencia.

Hacia los usuarios y a la sociedad toda están orientadas nuestras acciones. El principio que ha guiado a la presente gestión se ha basado en afirmar que cuando el objetivo es claro y se tiene la convicción necesaria, el mismo siempre es posible. Hoy renovamos la Carta Compromiso con la misma filosofía.

Cdor. Mario ARAMBURU
Presidente

Lic. José Luis DÍAZ PEREZ
Vicepresidente

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO - INPI

CONTENIDO

	Página
1.- Presentación	1
1.1.- Qué es la Propiedad Industrial	1
1.2.- Nuestra Misión	1
1.3.- Nuestros Objetivos.....	2
2.- La Organización	3
2.1- Nuestros Servicios	3
3.- ¿Quiénes son los destinatarios de nuestros servicios?	4
4.- Derechos y Obligaciones de nuestros usuarios	4
4.1.- Derechos.....	4
4.1.1.- Derechos con relación a la Administración Pública en general	4
4.1.2.- Derechos con relación al Instituto Nacional de la Propiedad Industrial	5
4.2.- Obligaciones.....	6
5.- Las normas que regulan nuestras tareas	6
6.- Información al Ciudadano sobre nuestros servicios	7
6.1.- En la sede del INPI	7
6.2.- Telefónicamente.....	7
6.3.- Página Web	8
7.- Participación Ciudadana	8
7.1.- Mecanismos de participación.....	8
7.1.1.- Encuesta de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción del Usuario ...	8
7.1.2.- Consejo Consultivo Honorario	9
7.2.- Sistema de Reclamos y Sugerencias.....	9
8.- Nuestros Compromisos de Calidad con el Usuario	10
9.- Nuestros estándares de Calidad de los Servicios y sus Indicadores de Medición	12
9.1.- Estándares de calidad e indicadores de los servicios esenciales	12
9.2.- Estándares de calidad e indicadores de los puntos de atención al usuario.....	32
9.3.- Estándares de calidad e indicadores del servicio de información al ciudadano ..	36
9.4.- Estándares de calidad e indicadores del sistema de participación	38
9.5.- Estándares de calidad e indicadores del sistema de reclamos y sugerencias.....	40
10.- Nuestros compromisos de mejora	42
11.- Información complementaria	48

PRESENTACIÓN

1.- PRESENTACIÓN

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 un tipo de propiedad, esto significa que su propietario o titular puede disponer de ésta como le plazca y que ninguna otra persona podrá disponer legalmente de su propiedad sin su consentimiento. Naturalmente, el ejercicio de este derecho está sujeto a limitaciones que marca el propio ordenamiento jurídico.

La propiedad intelectual se divide en dos categorías: la propiedad industrial, que incluye las invenciones, patentes, marcas, dibujos y modelos industriales e indicaciones geográficas de origen; y 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.

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. Además, la propiedad industrial incluye 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. Aquí la característica de creación intelectual -aunque existente- es menos prominente, pero lo que importa es que el objeto de la propiedad industrial consiste típicamente de 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. La protección va dirigida 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.

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, son de interés no sólo para la industria sino también, y principalmente, para el comercio. A pesar de esta falta de lógica, la expresión «propiedad industrial» ha adquirido, al menos en los idiomas europeos, un significado que abarca claramente no sólo las invenciones sino también todos los objetos que se acaban de mencionar.

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) Registrar Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, y Contratos de Transferencia de Tecnología.

Las **Marcas** comerciales 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.

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.

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 modelo o diseño se refiere a los aspectos que constituyen la configuración externa o apariencia del producto industrial que se desea 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.

El Registro de los **Contratos de Transferencias de Tecnología** entre compañías locales y extranjeras provee 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 en un 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.

- e) Brindar información al público en general acerca de los antecedentes de Patentes a nivel 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. Asimismo la búsqueda sobre patentes argentinas asegurará a los hombres de negocios nacionales y extranjeros evitar la posible infracción de los derechos de propiedad locales existentes.

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

2.- LA ORGANIZACIÓN

2.1 Nuestros Servicios

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

- 1) Otorgar títulos de propiedad sobre Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, 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, 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.- ¿QUIÉNES SON 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 distintas modalidades de la propiedad industrial (Patentes de Invención, Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales), así como cualquier persona que tenga interés en consultar la documentación técnica especializada disponible en el fondo documental y bibliográfico, al cual se puede acceder a través de las consultas en la Biblioteca y Centro Documental y de las búsquedas de información tecnológica o en el Archivo.

B. Entidades o Personas Jurídicas 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 a la obtención, 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.

Todos los usuarios, sean personas físicas, personas jurídicas o Agentes de la Propiedad Industrial, deberán constituir un domicilio legal en Capital Federal para iniciar tramitaciones y recibir en el mismo las notificaciones correspondientes.

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 quejas por omisión de trámites en los procedimientos en que sea interesado y a reclamar 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

En particular, todos los ciudadanos pueden solicitar en el INPI la protección de los derechos de propiedad industrial y obtener una resolución expresa sobre su solicitud, a través de:

- La protección mediante Patentes sobre productos o procedimientos que cumplan con los requisitos exigidos en la Ley.
- 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.
- La protección de su creación en relación a formas y aspectos aplicados a un modelo de la industria (Modelos y/o Diseños Industriales), siempre que cumplan los requisitos exigidos por la Ley.
- El registro de los Contratos de Transferencia de Tecnología.

Asimismo, nuestros usuarios gozan de los siguientes derechos:

- A solicitar y obtener información actualizada sobre antecedentes de Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, a nivel nacional e internacional.
- 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 sobre la necesidad de presentar documentación e información aclaratoria para la solicitud de un título de propiedad.
- Al reconocimiento del *derecho de prelación* (sobre las solicitudes de Patentes, Marcas 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/o Diseños Industriales llevada a cabo 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 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.

- A presentar la documentación completa, 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 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

- Constitución Nacional.
- 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
- Convenio ADPIC, Ley 24.425 (GATT-TRIPs), sobre los aspectos del derecho de la propiedad industrial relacionados con el comercio internacional.
- Ley de Patentes y Modelos de Utilidad N° 24.481 (t.o.1996).
- Decreto 260/96, Anexo II, Reglamentario de la Ley de Patentes y Modelos de Utilidad, Anexo III Aranceles.
- Ley de Marcas N° 22.362 y Decreto 558/81 que reglamenta la Ley de Marcas.

- Ley de Modelos y Diseños Industriales (Decreto Ley 6673/63- ratificada por Ley 16.478).
- Ley de Transferencia de Tecnología (Ley N°22.426 t.o.1993 - Modificada por la Ley 23.697 y 23.760).
- Decreto 1586/96, por el cual se aprueba la Estructura Organizativa del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial.
- Resoluciones y reglamentaciones que dictan las autoridades del INPI en el área de su competencia.
- Subsidiariamente se aplica la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su reglamentación- Decreto 1759/72.

6.- INFORMACIÓN AL CIUDADANO SOBRE NUESTROS SERVICIOS

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

6.1.- En la sede del INPI; situada en Avenida Paseo Colón 717, Capital Federal:

- **En Mesa de Informes y Orientación**, ubicada en Planta Baja:
Le brindamos información acerca del área a la que deberá dirigirse el usuario para realizar el trámite deseado, y dónde se encuentra la misma.
- **En Mesa de Informes de Patentes**, ubicada en Segundo Piso:
Usted recibe información para iniciar o proseguir su trámite de solicitud, transferencia o certificado de orden de prioridad de Patentes y/o Modelos de Utilidad.
- **En Mesa de Informes de Marcas**, ubicadas en Planta Baja y Primer Piso:
Le brindamos información para iniciar o proseguir su trámite de solicitud, transferencia o renovación de Marcas.
- **En Mesas de Informes de Modelos y Diseños Industriales**, ubicada en el Quinto Piso:
Usted recibe información para iniciar o proseguir su trámite de solicitud, transferencia o renovación de Modelos y Diseños Industriales.
- **En Mesa de Informes de Transferencia de Tecnología**, ubicada en el Cuarto Piso:
Le brindamos información de los requisitos y beneficios para el registro de Contratos de Transferencia de Tecnología.
- **A través de nuestras Publicaciones:**
El INPI publica los Boletines de solicitudes de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas, y Modelos y/o Diseños Industriales, a nivel nacional, y se encuentran a disposición del público en general en la Biblioteca del INPI situada en la planta baja de su edificio sede, ubicado en la calle Paseo Colón 717, Capital Federal.

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 15:15 horas, donde se brinda información relacionada con el inicio de los distintos trámites que se realizan en el Organismo (por ejemplo, horarios de atención y procedimientos en general). También puede comunicarse al conmutador, (011) 4344-4968 en los mismos días y horarios.

6.3. Página WEB (www.inpi.gov.ar):

En nuestro sitio el usuario encontrará información sobre:

- 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 nacionales o extranjeras 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.
- Las estadísticas de las tramitaciones llevadas a cabo por el Instituto, que se ha establecido como un compromiso de mejora de la presente Carta.
- Todas las actividades desarrolladas en el marco de la Carta Compromiso con el Ciudadano.

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.

Durante el año 2002 se realizó la Primera Encuesta de Relevamiento de Expectativas y de Satisfacción de Necesidades de los Usuarios cuyos resultados se encuentran publicados en la página Web del Instituto. Para la realización de la misma fueron consultados 135 usuarios, particulares y agentes de la propiedad industrial, relevándose aspectos 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. Asimismo se requirió a los usuarios que mencionasen los aspectos que más valoraban en la prestación de los servicios como una aproximación a las reales necesidades de los clientes/ciudadanos del INPI.

Los atributos más valorados fueron:

- Empatía y Cortesía
- Capacidad de Respuesta
- Competencia e Idoneidad

Esta información 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.

Se prevé la utilización de este tipo de instrumento, que nos permite conocer la opinión de nuestros clientes/ciudadanos, de manera periódica a fin de mejorar la gestión del organismo.

7.1.2.- Consejo Consultivo Honorario

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 24.481 se ha restablecido el funcionamiento del Consejo Consultivo Honorario integrado por organizaciones de segundo grado que representan los intereses de los consumidores, inventores, agentes de la propiedad industrial y cámaras industriales y comerciales. Dicho Consejo fue creado por la Resolución INPI D - 059/98 y se encuentra integrado por la Asociación de Agentes de la Propiedad Industrial, la Asociación de Inventores, la Unión Industrial Argentina, la Confederación General Económica, el Consejo Argentino de la Industria, la Cámara Argentina de la Construcción, la Coordinadora de las Industrias de Productos Alimenticios y la Cámara Argentina de Comercio y Acción del Consumidor. Las reuniones plenarias se realizan por lo menos una vez por mes 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 fuera implementado como un compromiso de mejora de la primera Carta Compromiso.

El Sistema abarca diversas vías de accesibilidad. El detalle completo de las mismas 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 contacto con el usuario, a saber:
 - En la Mesa de Control de Acceso y Orientación, Planta Baja
 - En la Mesa de Informes de Patentes, Segundo Piso
 - En las Mesas de Informes de Marcas, Planta Baja y Primer Piso
 - En la Mesa de Informes de Modelos y Diseños Industriales, Quinto Piso
 - En la Mesa de Informes de Transferencia de Tecnología, Cuarto Piso
 - En la Mesa de Informes de Información Tecnológica, Cuarto Piso
 - En la Biblioteca, Planta Baja

El formulario tipificado permite detallar los motivos de la comunicación. Existe un área organizativa del INPI que 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 15:15 horas. También puede comunicarse a nuestro conmutador, (011)4344-4968 en los mismos días y horarios.
- **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:** Expresando sus opiniones a través del formulario disponible para tal fin en la página web (www.inpi.gov.ar) el cual puede ser enviado directamente a nuestras oficinas desde dicha página. En este caso se lo ha contemplado como uno de los compromisos de mejora de la presente Carta.

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.

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.

Las sugerencias que permitan mejorar la calidad del servicio serán consideradas en el Sistema de Mejora Continua que implementa el Organismo.

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.

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 etapa, en la prestación de nuestros servicios. Para medir el grado de cumplimiento de los estándares comprometidos, el INPI realizará un seguimiento permanente a través de los indicadores que se explicitan para

9.1.- Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/SERVICIO	ESTANDAR
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	TITULOS DE PROPIEDAD PATENTES DE INVENCION Y MODELOS DE UTILIDAD	✓ El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial 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.
		✓ El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial publica las solicitudes de Patentes en el Boletín de Patentes en un plazo no mayor a diez (10) meses a partir de la aprobación del examen preliminar de la solicitud.
		✓ El 100 % de los usuarios notificados de la concesión de una Patente, mediante resolución firme de la Administración Nacional de Patentes, tienen acceso al título impreso en el mismo momento de la notificación.
		✓ El 100 % de los usuarios reciben por escrito las razones fundadas en caso de denegación de las solicitudes.

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.

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
➤ Porcentaje de solicitudes de Patentes y Modelos de Utilidad que son resueltas en un plazo no mayor a los cinco años posteriores a la fecha de presentación de la solicitud (número de patentes y modelos de utilidad resueltos dentro del plazo previsto / número total de solicitudes resueltas que no hayan tenido observaciones x 100).	Capacidad de respuesta. Tiempo para el otorgamiento de una patente o modelo de utilidad.
El plazo de diez (10) meses que se fija en el estándar se subdivide en las siguientes etapas: A. Porcentaje de solicitudes de patentes y/o modelos de utilidad enviadas para su publicación por la Administración Nacional de Patentes dentro de los seis (6) meses posteriores a la aprobación del examen preliminar (número de solicitudes remitidas en el plazo previsto / número total de solicitudes remitidas para su publicación x 100). B. Porcentaje de solicitudes de patentes y/o modelos de utilidad publicadas por el Departamento de Información Tecnológica dentro de los cuatro (4) meses posteriores a su recepción desde la Administración Nacional de Patentes (número de solicitudes publicadas en el plazo previsto / número total de solicitudes publicadas x 100).	Rapidez. En la publicación de las solicitudes.
➤ Porcentaje de usuarios notificados mediante resolución firme de la concesión de una Patente o Modelo de Utilidad que simultáneamente disponen del título impreso (número de usuarios notificados de la concesión con acceso inmediato al título impreso / número total de usuarios notificados de la concesión x 100).	Capacidad de respuesta. Tiempo para la entrega del título.
➤ Porcentaje de usuarios a quienes se les notifica por escrito las razones fundadas en caso de denegación (número de notificaciones por escrito de denegación / número total de solicitudes denegadas x 100). ➤ Cantidad de quejas presentadas y sustentadas por la no puesta a disposición de los usuarios de las razones fundadas de las resoluciones denegatorias de solicitudes de patentes o modelos de utilidad.	Confiability. En la ejecución del servicio.

Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/SERVICIO	ESTANDAR
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	TITULOS DE PROPIEDAD MARCAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial resuelve las solicitudes de registro de Marcas, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de terceros ni del Instituto y cumplan con todos los requisitos exigidos en la normativa vigente, en un plazo no mayor a catorce (14) meses a partir de la presentación de la solicitud.
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La publicación de las solicitudes de Marcas que no presenten observaciones ni reivindiquen derechos de prioridad internacional se efectuará en un plazo no mayor a los dos (2) meses a partir de la presentación de las mismas.
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 dos (2) meses contados a partir de su solicitud.
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial pone a disposición del 100 % de los usuarios las razones fundadas que motivaron la denegación de las solicitudes de marcas.

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de solicitudes de registro de Marcas que son resueltas dentro de los catorce (14) meses posteriores a la fecha de presentación de la solicitud (número de solicitudes de marcas resueltas dentro del plazo previsto / número total de solicitudes resueltas que no hayan tenido observaciones x 100). 	Capacidad de respuesta. Tiempo para el otorgamiento de la marca.
El plazo de dos (2) meses que se fija en el estándar se subdivide en las siguientes etapas: A. Porcentaje de solicitudes entregadas para su publicación por la Dirección de Marcas dentro de los cuarenta (40) días corridos posteriores a su presentación (número de solicitudes entregadas dentro del plazo previsto / número total de solicitudes entregadas para su publicación que no tuvieron observaciones x 100). B. Porcentaje de solicitudes publicadas por el Departamento Operativo dentro de los veinte (20) días corridos posteriores a su recepción desde la Dirección de Marcas (número de solicitudes publicadas dentro del plazo previsto / número total de solicitudes publicadas x 100).	Rapidez. En la publicación de las solicitudes.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de usuarios que tienen acceso al título de propiedad dentro de los sesenta (60) días corridos a partir de su solicitud (número de usuarios que tienen acceso al título dentro del plazo previsto / número total de usuarios que solicitaron el título x 100). 	Capacidad de respuesta. Tiempo para la entrega del título.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de solicitudes denegadas de marcas que exponen razones fundadas (número de solicitudes denegadas que exponen razones fundadas / número total de resoluciones denegadas x 100). ➤ Cantidad de quejas presentadas y sustentadas por la no puesta a disposición de los usuarios de las razones fundadas de las resoluciones denegatorias de solicitudes de marcas. 	Confiabilidad. En la ejecución del servicio.

Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/SERVICIO	ESTANDAR
OTORGAMIENTO DE TITULOS DE PROPIEDAD	TITULOS DE PROPIEDAD MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES	<p>✓ El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial examina y resuelve las solicitudes de registro de Modelos y/o Diseños Industriales, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de parte del Instituto y satisfagan todos los requisitos establecidos por la normativa vigente, en un plazo no mayor a cuatro (4) días hábiles a partir de la presentación de la mismas, otorgándose en el mismo momento de la notificación el certificado de registro correspondiente.</p>
		<p>✓ El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial notificará al 100 % de los usuarios la totalidad de las observaciones que se efectúen 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, en un plazo no mayor a los diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.</p>

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de solicitudes de registro de Modelos y/o Diseños Industriales resueltas en un plazo no mayor a los cuatro (4) días hábiles posteriores a la fecha de presentación de la solicitud (número de solicitudes de modelos y/o diseños industriales resueltos dentro del plazo previsto / número total de solicitudes resueltas que no hayan tenido observaciones x 100). ➤ Porcentaje de usuarios a los que se les concede el título y que disponen simultáneamente del certificado de registro (número de usuarios a los que se les concede el título y que tienen acceso inmediato al certificado de registro / número de usuarios a los que se les concede el título x 100). 	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Tiempo para el otorgamiento del certificado.</p>
<p>El plazo de diez (10) días hábiles que se fija en el estándar se subdivide en las siguientes etapas:</p> <p>A. Porcentaje de cédulas elaboradas y remitidas para su notificación por la Dirección de Modelos y/o Diseños Industriales en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de presentación de la solicitud (número de cédulas elaboradas y remitidas para su notificación en el plazo previsto / número total de cédulas elaboradas y remitidas para su notificación x 100).</p> <p>B. Porcentaje de cédulas de notificación entregadas a los usuarios por el Departamento Operativo en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles posteriores a su recepción desde la Dirección de Modelos y/o Diseños Industriales (número de cédulas de notificación entregadas a los usuarios en el plazo previsto / número total de cédulas de notificación recibidas desde la Dirección de Modelos y/o Diseños Industriales x 100).</p>	<p>Rapidez en la notificación de las observaciones.</p>

Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/SERVICIO	ESTANDAR
RENOVACION DE TITULOS DE PROPIEDAD	RENOVACION DE DERECHOS DE PROPIEDAD MARCAS	<p>✓ Las solicitudes de renovación de Marcas otorgadas se realizan, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de parte del Instituto y satisfagan todos los requisitos establecidos por la legislación vigente, en un plazo no mayor a los ciento veinte (120) días corridos a partir de la presentación de las mismas, cuando en el mismo trámite no se involucren procesos de transferencia de marcas.</p>
		<p>✓ El 100 % de los usuarios a los que se les concede la renovación de una Marca tienen acceso al título de propiedad impreso en un plazo no mayor a los dos (2) meses contados a partir de su solicitud.</p>
	RENOVACION DE DERECHOS DE PROPIEDAD MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES	<p>✓ Las renovaciones de Modelos y/o Diseños Industriales se realizan en un plazo no mayor a veintidós (22) días corridos contados a partir de la presentación de la solicitud, en el caso de que la misma no reciba observaciones de parte del Instituto y satisfaga todos los requisitos establecidos por la normativa vigente, obteniéndose al mismo tiempo el certificado de registro correspondiente.</p>

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
<p>El plazo de ciento veinte (120) días corridos que se fija en el estándar se subdivide en las siguientes etapas:</p> <p>A. Porcentaje de solicitudes de renovación resueltas por la Dirección de Marcas (sin considerar el plazo de búsqueda y recepción de los registros a renovar que se hallan en el Sector Archivo) en un plazo no mayor a los ciento cinco (105) días corridos a partir de su presentación (número de solicitudes de renovación resueltas dentro del plazo previsto / número total de solicitudes de renovación resueltas que no hayan tenido observaciones x 100).</p> <p>B. Porcentaje de pedidos de remisión de expedientes de concesión de título entregados por el Departamento Operativo en un plazo no mayor a los quince (15) días corridos (número de pedidos de remisión de expedientes de concesión de título entregados en el plazo previsto / número total de pedidos de remisión de expedientes de concesión de título entregados x 100).</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Tiempo para la concesión de la renovación.</p>
<p>➤ Porcentaje de usuarios que tienen acceso al título de propiedad dentro de los dos (2) meses a partir de su solicitud (número de usuarios que tienen acceso al título dentro del plazo previsto / número total de usuarios que solicitaron el título x 100).</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Tiempo para la entrega del título.</p>
<p>El plazo de veintidós (22) días corridos que se fija en el estándar se subdivide en las siguientes etapas:</p> <p>A. Porcentaje de solicitudes de renovación resueltas por la Dirección de Modelos y/o Diseños Industriales (sin contar el plazo de búsqueda y recepción de los registros a renovar que se hallan en el Sector Archivo) en un plazo no mayor a siete (7) días corridos a partir de su presentación (número de solicitudes resueltas dentro del plazo previsto / número total de solicitudes de renovación resueltas que no hayan tenido observaciones x 100).</p> <p>B. Porcentaje de pedidos de remisión de expedientes de concesión de título entregados por el Departamento Operativo en un plazo no mayor a los quince (15) días corridos (número de pedidos de remisión de expedientes de concesión entregados en el plazo previsto / número total de pedidos de remisión expedientes de concesión de título entregados x 100).</p> <p>C. Porcentaje de usuarios a los que se les concede el título y que disponen simultáneamente del certificado de registro (número de usuarios a los que se les concede el título y que tienen acceso al certificado de registro / número de usuarios a los que se les concede el título x 100).</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Tiempo para la concesión de la renovación y la entrega del título.</p>

Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/SERVICIO	ESTANDAR
REGISTRO DE TRANSFERENCIAS O CESIONES	REGISTRO DE TRANSFERENCIAS O CESIONES DE DERECHOS DE PROPIEDAD REGISTRADOS MARCAS	<p>✓ La resolución de las solicitudes de transferencia de Marcas concedidas, siempre que se verifiquen todos los requisitos establecidos por la normativa vigente en la presentación de la documentación y no se efectúen observaciones de parte del Instituto, se realiza a partir de la presentación de la solicitud:</p> <p>1.- en un plazo de siete (7) meses hasta el mes de julio de 2003.</p> <p>2.- en un plazo de dos (2) meses a partir del mes de agosto de 2003.</p>
		<p>✓ La resolución de las solicitudes de transferencia de Marcas concedidas, que hubieren recibido observaciones de parte del Instituto, se realizará (a partir del mes de agosto de 2003) en un plazo de dos (2) meses desde el cumplimiento de los requisitos que se hubieren solicitado en la vista.</p>

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
<p>➤ Porcentaje de solicitudes de transferencias de Marcas resueltas dentro de los siete (7) meses posteriores a la fecha de su presentación (número de solicitudes de transferencia de marcas resueltas dentro del plazo previsto/ número total de solicitudes de transferencias de marcas resueltas que no tuvieron observaciones x 100).</p> <p>El plazo de dos (2) meses que se fija en el estándar se subdivide en las siguientes etapas:</p> <p>A. Porcentaje de solicitudes de transferencia de marcas concedidas resueltas por la Dirección de Asuntos Legales (sin contar el plazo de búsqueda y recepción de los registros a transferir que se hallan en el Sector Archivo o en la Dirección de Marcas) en un plazo no mayor a los cuarenta y cinco (45) días corridos (número de solicitudes de transferencia resueltas en el plazo previsto que no tuvieron observaciones / número total de solicitudes resueltas que no hayan sufrido observaciones x 100).</p> <p>B. Porcentaje de pedidos de remisión de expedientes de concesión de título entregados por el Departamento Operativo en un plazo no mayor a los quince (15) días corridos (número de pedidos de remisión de expedientes de concesión entregados en el plazo previsto / número total de pedidos de remisión de expedientes de concesión de título entregados x 100).</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Tiempo para el registro de la transferencia o cesión.</p>
<p>➤ Porcentaje de solicitudes de transferencias de Marcas resueltas dentro de los dos (2) meses a partir del cumplimiento de los requisitos solicitados en la vista (número de solicitudes de transferencia de marcas concedidas resueltas en el plazo previsto que tuvieron observaciones subsanadas / número total de transferencias de marcas resueltas que tuvieron observaciones subsanadas x 100).</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Tiempo para el registro de la transferencia o cesión.</p>

Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/SERVICIO	ESTANDAR
REGISTRO DE TRANSFERENCIAS O CESIONES	REGISTRO DE TRANSFERENCIAS O CESIONES DE DERECHOS DE PROPIEDAD REGISTRADOS PATENTES	✓ Las solicitudes de transferencia de Patentes y Modelos de Utilidad concedidas, siempre que verifiquen todos los requisitos establecidos por la normativa vigente y no reciban observaciones de parte del Instituto, se resuelven en un plazo no mayor a seis (6) meses, contados desde la presentación de la solicitud.
	REGISTRO DE TRANSFERENCIAS O CESIONES DE DERECHOS DE PROPIEDAD REGISTRADOS MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES	✓ La resolución de las solicitudes de transferencia de Modelos y/o Diseños Industriales concedidos se realiza en un plazo no mayor a veintidós (22) días corridos contados a partir de la presentación de la solicitud, en el caso de que la misma no reciba observaciones de parte del Instituto y satisfaga todos los requisitos establecidos por la normativa vigente.

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
⇒ Porcentaje de solicitudes de transferencia de Patentes y Modelos de Utilidad concedidas que se realizan en un plazo no mayor a seis (6) meses a partir de su presentación (número de solicitudes de transferencia de Patentes y Modelos de Utilidad concedidas resueltas dentro del plazo previsto / número total de transferencias de Patentes y Modelos de Utilidad resueltas que no hayan tenido observaciones x 100).	Capacidad de respuesta. Tiempo para el registro de la transferencia o cesión.
El plazo de veintidós (22) días corridos que se fija para el estándar se subdivide en las siguientes etapas: A. Porcentaje de solicitudes de transferencia de modelos y/o Diseños Industriales resueltas por la Dirección de Modelos y/o Diseños Industriales (sin contar el plazo de búsqueda de los registros a transferir que se hallan en el Sector Archivo) en un plazo no mayor a los siete (7) días corridos (número de solicitudes de transferencia de Modelos y/o Diseños Industriales resueltas dentro del plazo previsto / número total de transferencias de Modelos y/o Diseños Industriales resueltas que no hayan tenido observaciones x 100). B. Porcentaje de pedidos de remisión de expedientes de concesión de título entregados por el Departamento Operativo en un plazo no mayor a los quince (15) días corridos (número de pedidos de remisión de expedientes de concesión entregados en el plazo previsto / número total de pedidos de remisión de expedientes de concesión de título entregados x 100).	Capacidad de respuesta. Tiempo para el registro de la transferencia o cesión.

Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/SERVICIO	ESTANDAR
CONTRATOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA	REGISTRO DE CONTRATOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA ENTRE COMPAÑIAS NACIONALES Y EXTRANJERAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología son resueltas en un plazo no mayor a trece (13) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud, en el caso de que las mismas no reciban observaciones de parte del Instituto y satisfagan todos los requisitos establecidos por la normativa vigente. Al término de dicho plazo el usuario recibe el contrato registrado y el certificado de impuesto a las ganancias, si así fuera solicitado al inicio del trámite.
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, en un plazo no mayor a los catorce (14) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de solicitudes de registro de contratos de transferencia resueltas en un plazo no mayor a los trece (13) días hábiles desde el momento de su presentación (número de solicitudes de registro de contratos de transferencia de tecnología resueltas en el plazo previsto / número total de solicitudes de registros de contratos de transferencia de tecnología resueltas que no hayan tenido observaciones x 100). ➤ Porcentaje de usuarios que disponen del certificado del impuesto a las ganancias en el mismo momento en que se resuelve el registro del contrato (número de usuarios que disponen del certificado de ganancias en el momento del registro del contrato / número total de usuarios que solicitan el certificado de ganancias x 100). 	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Tiempo para el registro del contrato.</p> <p>Rapidez.</p> <p>Para la obtención del certificado.</p>
<p>El plazo de catorce (14) días hábiles que se fija para el estándar se subdivide en las siguientes etapas:</p> <p>A. Porcentaje de cédulas elaboradas y remitidas para su notificación por la Dirección de Transferencia de Tecnología en un plazo no mayor a los nueve (9) días hábiles desde la presentación de la solicitud (número de cédulas elaboradas y remitidas para su notificación en el plazo previsto / número total de cédulas elaboradas y remitidas para su notificación x 100).</p> <p>B. Porcentaje de cédulas de notificación entregadas a los usuarios por el Departamento Operativo en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles posteriores a su recepción desde la Dirección de Transferencia de Tecnología (número de cédulas de notificación entregadas a los usuarios en el plazo previsto / número total de cédulas de notificación recibidas desde la Dirección de Modelos y/o Diseños Industriales x 100).</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p> <p>En la notificación de las observaciones.</p>

Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/ SERVICIO	ESTANDAR
FONDO DOCUMENTAL Y BIBLIOGRAFICO	INFORMACION TECNOLÓGICA ESPECIALIZADA EN LOS ANTECEDENTES NACIONALES E INTERNACIONALES Y EN LOS AVANCES TECNOLÓGICOS DE PATENTES DE INVENCION Y DE MODELOS Y/O DISEÑOS INDUSTRIALES	✓ Las búsquedas de datos bibliográficas sobre antecedentes de Patentes de Invención en el ámbito nacional e internacional se efectúan en un plazo no mayor a los quince (15) días corridos.
		✓ Las búsquedas temáticas sobre antecedentes de Patentes de Invención en el ámbito nacional e internacional se efectúan, en función de la complejidad de las mismas, en un plazo no mayor a los ciento veinte (120) días corridos para los casos excepcionales, demorándose en promedio no más de sesenta (60) días corridos.
		✓ La entrega de las fotocopias aranceladas del servicio de búsqueda de patentes extranjeras se efectúa en un plazo no mayor a un (1) día hábil.
		✓ Los usuarios que concurran al INPI para consultar información tecnológica del Fondo Documental son atendidos por personal especializado que lo asesora en la búsqueda de la información requerida.
	CONSULTA DE LOS EXPEDIENTES DE CONCESION	✓ Las búsquedas para su consulta de los expedientes de concesión de patentes y modelos de utilidad, marcas o modelos y/o diseños industriales se realizan en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles a partir de su solicitud.

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
➤ Porcentaje de búsquedas de antecedentes de datos bibliográficos efectuadas dentro de los quince (15) días corridos (número de búsquedas de antecedentes de datos bibliográficos realizadas en el plazo previsto / número total de búsquedas de antecedentes de datos bibliográficos realizadas x 100).	Capacidad de respuesta. Tiempo en la realización de la búsqueda.
➤ Porcentaje de búsquedas temáticas de antecedentes de Patentes de Invención efectuadas en un plazo no mayor a los ciento veinte (120) días corridos (número de búsquedas temáticas de antecedentes de Patentes efectuadas en el plazo previsto / número total de búsquedas temáticas realizadas x 100). ➤ Promedio del plazo de realización de las búsquedas temáticas sobre antecedentes de Patentes de Invención en el ámbito nacional e internacional.	Capacidad de respuesta. Tiempo en la realización de la búsqueda.
➤ Porcentaje de fotocopias de búsquedas de antecedentes de patentes extranjeras efectuadas en un plazo no mayor a un (1) día hábil (número de fotocopias de búsquedas de antecedentes de patentes extranjeras realizadas en el plazo previsto / número total de fotocopias de búsquedas de antecedentes de patentes extranjeras realizadas x 100).	Rapidez. En la obtención de la información solicitada.
➤ Cantidad de quejas recibidas por la calidad del asesoramiento prestado en la búsqueda de información tecnológica.	Competencia e Idoneidad. Del profesional interviniente.
➤ Porcentaje de pedidos de búsqueda de expedientes de concesión realizados en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles (número de pedidos de búsqueda de expedientes de concesión realizados en el plazo previsto / número total de pedidos búsqueda de expedientes de concesión x 100).	Capacidad de respuesta.

Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/SERVICIO	ESTANDAR
FONDO DOCUMENTAL Y BIBLIOGRAFICO	INFORMACION ESPECIALIZADA EN PROPIEDAD INDUSTRIAL DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN LA BIBLIOTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACION DEL INPI	✓ Los usuarios son atendidos por personal especializado que les asesora en la búsqueda de material bibliográfico y/o documental.
		✓ La atención a los usuarios que solicitan material para su consulta es inmediata.
		✓ Se pone a disposición del público para su consulta material bibliográfico especializado en Derecho Industrial (legislación, doctrina y jurisprudencia) y en Ciencia y Tecnología en la Sala de la Biblioteca ubicada en la Planta Baja del edificio sede del Instituto. La colección se compone de 1300 volúmenes, 210 títulos de revistas, colecciones de patentes de distintos países y documentos de trabajo generados por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), renovándose anualmente las suscripciones a publicaciones relacionadas con la normativa y jurisprudencia, general y específica de la Administración Pública.
		✓ El usuario tiene a su disposición el servicio de fotocopiado de logos, resúmenes de patentes y resoluciones en la oficina de fotocopiado sita en el entresuelo del edificio, previo depósito de un documento personal por la entrega del material. El servicio es pago.
		✓ Se pone a disposición de los usuarios la consulta sobre el material disponible a través de la dirección de correo electrónica infobiblio@inpi.gov.ar .

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
➤ Cantidad de quejas recibidas por la calidad del asesoramiento prestado en la búsqueda de material bibliográfico y/o documental.	Competencia e Idoneidad. Del personal especializado interviniente.
➤ Controles asistemáticos por observación directa (auditorías periódicas).	Capacidad de respuesta.
➤ Cantidad de quejas recibidas por demoras en la atención.	En la atención del usuario.
➤ Disponibilidad efectiva del servicio (auditorías periódicas). ➤ Renovación efectiva de las suscripciones.	Accesibilidad y actualización.
➤ Disponibilidad efectiva del servicio (auditorías periódicas).	Accesibilidad.
➤ Disponibilidad efectiva del servicio (auditorías periódicas).	Accesibilidad.

Estándares e Indicadores de los servicios esenciales prestados por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

RELACIONADO CON:	PRODUCTO/SERVICIO	ESTANDAR
OBJETIVIDAD CONFIDENCIALIDAD E INDEPENDENCIA DE INTERESES	TODOS LOS SERVICIOS	✓ 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.
		✓ El INPI garantiza que en el 100 % de las actividades de análisis y evaluación de los trámites llevados a cabo se actúa con absoluta objetividad e independencia de intereses.
		✓ El INPI garantiza en un 100 % la reserva de la información contenida en las presentaciones y por el tiempo que cada una de las normas lo imponga.

INDICADOR / FORMULA	QUE MIDE
⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas por incumplimiento del orden de prelación.	Confiability. En la prestación del servicio.
⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas por falta de objetividad o independencia de intereses en las tareas de análisis y evaluación.	Credibilidad. En la prestación del servicio.
⇒ Cantidad de denuncias y quejas presentadas y sustentadas, por violación a la reserva de información que la normativa vigente impone.	Confidencialidad. En el manejo de la información.

9.2.- Estándares e Indicadores de los puntos de atención a usuarios del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

SERVICIO	ESTANDARES									
ATENCIÓN EN LA SEDE DEL INPI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Instituto pone a disposición de los usuarios una Mesa de Control de Acceso y Orientación, ubicada en la planta baja del edificio sede del Instituto, que orienta sobre las áreas responsables de los servicios ofrecidos, registra sus datos y efectúa un control de seguridad de lunes a viernes en el horario de 9.15 a 15.15 hs. 									
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El tiempo de espera para la atención de los usuarios en la Mesa de Recepción General, en la banda horaria de mayor afluencia de público no excederá los cinco (5) minutos. 									
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios serán atendidos en la Mesa de Entradas del Instituto en el horario de 9.15 a 15.15 hs., según el tipo de trámite, con un tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público de: <table style="margin-left: 20px; border: none;"> <tr> <td>Patentes de Invención</td> <td>diez (10) minutos.</td> </tr> <tr> <td>Marcas</td> <td>quince (15) minutos.</td> </tr> <tr> <td>Transferencia de Tecnología</td> <td>cinco (5) minutos.</td> </tr> <tr> <td>Modelos y Diseños Industriales</td> <td>cinco (5) minutos.</td> </tr> </table> 	Patentes de Invención	diez (10) minutos.	Marcas	quince (15) minutos.	Transferencia de Tecnología	cinco (5) minutos.	Modelos y Diseños Industriales	cinco (5) minutos.	
	Patentes de Invención	diez (10) minutos.								
	Marcas	quince (15) minutos.								
	Transferencia de Tecnología	cinco (5) minutos.								
Modelos y Diseños Industriales	cinco (5) minutos.									
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios serán atendidos en la mesa de informes de cada sector, de lunes a viernes en el horario de 9.15 a 15.15 hs con un tiempo máximo de espera en la banda horaria de mayor afluencia de público de: <table style="margin-left: 20px; border: none;"> <tr> <td>Patentes de Invención</td> <td>quince (15) minutos.</td> </tr> <tr> <td>Transferencia de Tecnología</td> <td>cinco (5) minutos.</td> </tr> <tr> <td>Modelos y Diseños Industriales</td> <td>cinco (5) minutos.</td> </tr> <tr> <td>Información Tecnológica</td> <td>cinco (5) minutos.</td> </tr> <tr> <td>Marcas</td> <td>treinta (30) minutos (se incluye el servicio de búsqueda en las bases de datos de marcas y el asesoramiento sobre la clasificación básica de la solicitud).</td> </tr> </table> 	Patentes de Invención	quince (15) minutos.	Transferencia de Tecnología	cinco (5) minutos.	Modelos y Diseños Industriales	cinco (5) minutos.	Información Tecnológica	cinco (5) minutos.	Marcas	treinta (30) minutos (se incluye el servicio de búsqueda en las bases de datos de marcas y el asesoramiento sobre la clasificación básica de la solicitud).
Patentes de Invención	quince (15) minutos.									
Transferencia de Tecnología	cinco (5) minutos.									
Modelos y Diseños Industriales	cinco (5) minutos.									
Información Tecnológica	cinco (5) minutos.									
Marcas	treinta (30) minutos (se incluye el servicio de búsqueda en las bases de datos de marcas y el asesoramiento sobre la clasificación básica de la solicitud).									
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 										
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El personal de atención al público se identificará de manera visible de forma que el usuario pueda conocer al responsable de su trámite. 										

INDICADORES	ATRIBUTO
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cantidad de quejas recibidas por falta de atención en el horario de 9.15 a 15.15 hs. ⇒ Controles asistemáticos por observación directa. 	Accesibilidad y Seguridad.
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Controles asistemáticos por observación directa del tiempo de espera. 	Capacidad de respuesta.
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Controles asistemáticos por observación directa del tiempo de espera. 	Accesibilidad y Capacidad de respuesta.
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Controles asistemáticos por observación directa del tiempo de espera. 	Accesibilidad y Capacidad de respuesta.
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Control asistemático por observación directa de la disponibilidad de la rampa. ⇒ Registro de mantenimiento de funcionamiento de rampa y ascensores. 	Accesibilidad.
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Porcentaje de personal identificado respecto del total de personal de atención al público. 	Aspecto físico adecuado.

Estándares e Indicadores de los puntos de atención a usuarios del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

SERVICIO	ESTANDARES
ATENCIÓN EN LA SEDE DEL INPI	✓ El Instituto asegurará adecuadas condiciones de confort y limpieza en sus instalaciones edilicias.
	✓ El personal de atención al público atenderá a los usuarios con respeto, consideración y amabilidad.
ATENCIÓN TELEFÓNICA	✓ El Instituto garantiza la atención de lunes a viernes de 9.15 a 15.15 hs. en la línea gratuita 0800 222 4674.
	✓ El Instituto garantiza la atención de lunes a viernes de 9.15 a 15.15 hs. en las líneas de Mesa de Informes del INPI 011-4344-4967/68.
CONSULTA POR CORREO ELECTRÓNICO	✓ Se garantiza la disponibilidad de consultas por correo electrónico a cada una de las áreas que prestan los servicios sustantivos del Instituto.
	✓ El 100 % de las consultas efectuadas por correo electrónico serán respondidas, según el área a la cual sean formuladas, en un plazo que no exceda: Patentes de Invención cinco (5) días hábiles. Marcas diez (10) días hábiles. Transferencia de Tecnología dos (2) días hábiles. Información Tecnológica dos (2) días hábiles. Modelos y Diseños Industriales dos (2) días hábiles.

INDICADORES	ATRIBUTO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cantidad de quejas recibidas por condiciones inadecuadas de confort y limpieza en las instalaciones. ➤ Encuesta de satisfacción del usuario. 	Aspecto físico adecuado.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cantidad de quejas recibidas por falta de respeto, consideración o amabilidad del personal de atención al público. ➤ Encuesta de satisfacción del usuario. 	Empatía y cortesía.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cantidad de quejas recibidas por falta de atención en la línea gratuita 0-800 en el horario establecido. ➤ Encuesta de satisfacción del usuario. ➤ Controles asistemáticos por observación directa. 	Accesibilidad.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cantidad de quejas recibidas por falta de atención en la línea gratuita 0-800 en el horario establecido. ➤ Encuesta de satisfacción del usuario. ➤ Controles asistemáticos por observación directa. 	Accesibilidad.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilidad efectiva del servicio (auditorías periódicas). ➤ Encuesta de satisfacción del usuario. 	Accesibilidad.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de consultas que son respondidas en los plazos establecidos respecto del total de consultas formuladas. 	Capacidad de respuesta.

9.3.- Estándares e Indicadores del servicio de información al ciudadano del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

SERVICIO	ESTANDARES
ATENCION TELEFONICA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se garantiza el suministro de información clara, sencilla y oportuna relacionada con el inicio de los distintos trámites que se realizan en el organismo (p.e. horarios de atención y procedimientos en general) en la línea gratuita. 0-800-222-4674 y en la línea directa 011-4344-4967/68.
ATENCION EN LA SEDE DEL INPI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios que concurren personalmente cuentan con una Mesa de Control de Acceso y Orientación donde se brinda información acerca de cuál es el área a la que deberá dirigirse el usuario para realizar el trámite deseado y donde se encuentra la misma.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los usuarios serán atendidos en la Mesa de Informes de cada sector (Patentes de Invención, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales e Información Tecnológica) donde recibirán información clara, sencilla y oportuna para iniciar o proseguir su trámite.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se garantiza el adecuado funcionamiento del sistema informatizado de autoconsulta para los agentes de la propiedad industrial, que brinda información sobre el estado de las tramitaciones relacionadas con la concesión, renovación y transferencia de marcas.
PAGINA WEB DEL INSTITUTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se pone a disposición de los usuarios información acerca del organismo, de los aranceles vigentes y de 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. Asimismo se encuentran disponibles los formularios para la búsqueda de antecedentes y provisión de documentación de patentes nacionales o extranjeras en el Fondo Documental.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se pone a disposición de los usuarios toda la normativa actualizada que regula las tramitaciones de Patentes y Modelos de Utilidad, Marcas, Modelos y Diseños Industriales y Transferencia de Tecnología.

INDICADORES	ATRIBUTO
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Cantidad de quejas recibidas respecto a la calidad de la información recibida a través de la línea 0-800 y la línea directa 4344-4967. ☞ Encuesta de satisfacción del usuario. ☞ Control asistemático de la disponibilidad del servicio. 	<p>Comunicación.</p> <p>Accesibilidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Cantidad de quejas recibidas respecto a la calidad del servicio brindado por la Mesa de Recepción General. ☞ Encuesta de satisfacción del usuario. ☞ Control asistemático de la disponibilidad del servicio. 	<p>Comunicación.</p> <p>Accesibilidad.</p> <p>Empatía.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Cantidad de quejas recibidas respecto a la calidad del servicio brindado por la Mesa de Informes de cada sector. ☞ Encuesta de satisfacción del usuario. ☞ Control asistemático de la disponibilidad del servicio. 	<p>Comunicación.</p> <p>Accesibilidad.</p> <p>Empatía.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Cantidad de quejas recibidas respecto a la calidad del servicio de autoconsulta. ☞ Encuesta de satisfacción del usuario. ☞ Control asistemático de la disponibilidad del servicio. 	<p>Comunicación.</p> <p>Accesibilidad.</p> <p>Empatía.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Disponibilidad efectiva del servicio. ☞ Encuesta de satisfacción del usuario. 	<p>Accesibilidad y comunicación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Disponibilidad efectiva del servicio. ☞ Encuesta de satisfacción del usuario. 	<p>Accesibilidad y comunicación.</p>

9.4.- Estándares e Indicadores del sistema de participación del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

SERVICIO	ESTANDARES
PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN EL CONSEJO CONSULTIVO HONORARIO REPRESENTADOS A TRAVES DE LAS CAMARAS Y ASOCIACIONES VINCULADAS A LA TEMATICA DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Instituto Nacional de la Propiedad Industrial convoca a una reunión mensual del Consejo Consultivo Honorario, creado por la Resolución INPI N° 059/98 en el marco de la Ley 24.572, que se encuentra integrado por representantes de la 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 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 sus iniciativas y propuestas sobre cuestiones de competencia del INPI.
RELEVAMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS Y DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizará una encuesta de relevamiento anual de las expectativas y del nivel de satisfacción de los usuarios con un mínimo de doscientos (200) usuarios consultados durante el mes de agosto de 2003.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los resultados y conclusiones del relevamiento serán difundidos públicamente.

INDICADORES	ATRIBUTO
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Informes de la Secretaría de Presidencia detallando los temas desarrollados en cada una de las reuniones del Consejo y los miembros asistentes. 	Comunicación.
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Encuesta realizada. ⇒ Análisis de la información volcada en los formularios completados por los usuarios. ⇒ Resultados y conclusiones obtenidas. 	Comunicación.
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Difusión y publicación de los resultados y conclusiones en cartelera y en la página Web del Instituto. 	Comunicación.

9.5.- Estándares e Indicadores del sistema de reclamos y sugerencias del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

SERVICIO	ESTANDARES
SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se garantiza la accesibilidad a través de un sistema de fácil utilización, disponible a través de las siguientes vías: <ul style="list-style-type: none"> ○ Exhibición y disponibilidad de los formularios de quejas y sugerencias en cada una de las áreas. ○ Disponibilidad del buzón de recepción en el hall de acceso ubicado en la planta baja del edificio. ○ Habilitación de una dirección de correo electrónico. ○ Por correo dirigiéndose a la Secretaría de Presidencia del INPI - Av. Paseo Colón 717 Capital Federal, Código Postal C1063ACH. ○ Telefónicamente llamando al 0-800-222-4674 o al 4344-4968.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las quejas y sugerencias presentadas referidas a los servicios que presta el organismo serán respondidas dentro de los doce (12) días hábiles de su recepción.

INDICADORES	ATRIBUTO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilidad efectiva del servicio de quejas y sugerencias. ➤ Control asistemático de la exhibición y disponibilidad de los formularios de quejas y sugerencias en cada una de las áreas. ➤ Control asistemático de la disponibilidad del buzón de recepción. ➤ Disponibilidad efectiva de la dirección de correo electrónico (auditorías periódicas). ➤ Control asistemático de la prestación del servicio por correo. ➤ Control asistemático de la prestación del servicio por teléfono. ➤ Encuesta de satisfacción del usuario para cada ítem. 	<p>Accesibilidad.</p> <p>Capacidad de respuesta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en un plazo no mayor a los doce (12) días hábiles respecto del total de quejas y sugerencias recibidas. 	<p>Capacidad de respuesta.</p>

10. NUESTROS COMPROMISOS DE MEJORA

El INPI se compromete a realizar acciones para mejorar su gestión organizacional y, en consecuencia, los servicios que brinda a los usuarios. Para el período de vigencia de la presente Carta los compromisos son 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 seis (6) seminarios itinerantes en el interior del país, con la participación de un consultor internacional y de funcionarios del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial, 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 están dirigidos a organizaciones, investigadores y particulares vinculados a las áreas de Información Tecnológica, Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales y Transferencia de Tecnología. Para su realización se contará con financiamiento de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI).

Fecha prevista de realización:

- Tramitación del financiamiento de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI): abril 2003
- Selección de las localidades sedes de los seminarios: mayo 2003
- Realización de los seminarios: junio - julio 2003

Área responsable: Oficina de Relaciones Internacionales

2.-Realizar en el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial un mínimo de tres (3) 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:

- Período mayo - setiembre 2003

Área responsable: Oficina de Relaciones Internacionales

3.-Dictar conferencias informativas dirigidas a los aspirantes a recibir la licencia de agente de la propiedad industrial, como instancia previa al examen de suficiencia a tomarse a los mismos. Dichas conferencias versarán sobre la normativa interna e internacional que regula la propiedad industrial y aquella específica del ejercicio de la profesión de agente de la propiedad industrial. Asimismo comprenderá el conocimiento tanto de los formularios requeridos, su modo de completarlos y la presentación de escritos como de las diversas instancias de las tramitaciones vinculadas a la concesión, renovación y transferencia de títulos de propiedad sobre patentes y modelos de utilidad, marcas y modelos y/o diseños industriales y al registro de contratos de transferencia de tecnología.

Fecha prevista de realización:

- Octubre 2003

Áreas responsables: Administración Nacional de Patentes - Dirección de Marcas - Dirección de Modelos y/o Diseños Industriales - Dirección de Transferencia de Tecnología.

4.-Firmar un mínimo de tres acuerdos y/o convenios con organizaciones públicas y/o privadas para la promoción y difusión de la información tecnológica, priorizándose para la firma de los mismos a las universidades, a los centros de investigación y a las organizaciones vinculadas a las pequeñas y medianas empresas.

Fecha prevista de realización:

- Setiembre 2003

Área responsable: Oficina de Relaciones Internacionales

OBJETIVO: Mejorar la calidad de la información que el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial pone a disposición de a 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 del público folletos y discos compactos institucionales, tanto del INPI como de cada una de las Direcciones sustantivas (Patentes, Marcas, Modelos y/o Diseños Industriales, Transferencia de Tecnología e Información Tecnológica), de la Biblioteca y del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

Fecha prevista de realización:

- Abril 2003

Áreas responsables: Dirección de Coordinación Operativa

2.-Dar a publicidad a través de la página Web del Instituto las conferencias y charlas - talleres dirigidas a organizaciones, agentes de la propiedad industrial y ciudadanos particulares que se dicten en el marco del objetivo de promover un mayor conocimiento y protección de la propiedad industrial. Se asegurará asimismo la posibilidad de inscripción a través de la misma vía de comunicación.

Fecha prevista de realización:

- Período abril - setiembre 2003

Áreas responsables: Oficina de Relaciones Internacionales - Departamento de Sistemas

3.-Poner en conocimiento del público a través de la página Web un boletín estadístico mensual sobre la cantidad de solicitudes de concesión, transferencia y renovación ingresadas y resueltas en cada una de las áreas sustantivas del Instituto. Se incluirá asimismo información referida a las solicitudes de búsquedas de información tecnológica y a las consultas de material bibliográfico y documental.

Fecha prevista de realización:

- Mensualmente a partir de Mayo 2003

Áreas responsables: Administración Nacional de Patentes - Dirección de Marcas - Dirección de Modelos y/o Diseños Industriales - Dirección de Transferencia de Tecnología - Dirección de Asuntos Legales (Biblioteca) - Departamento de Sistemas - Departamento de Información Tecnológica

4.-Habilitar una cartelera exclusiva en el hall central del edificio sede del Instituto para publicitar todas las actividades relacionadas con la Carta Compromiso con el Ciudadano, incluyendo los resultados de los monitoreos y de la encuesta anual de satisfacción del usuario y el grado de cumplimiento de los compromisos de mejora.

Fecha prevista de realización:

- Abril 2003

5.-Editar el catálogo bibliográfico, disponible en la Biblioteca ubicada en la planta baja del edificio sede, en la página Web del Instituto a fin de optimizar el servicio de búsqueda bibliográfica que se brinda al usuario.

Fecha prevista de realización:

- Definición de las especificaciones técnicas en cuanto a requerimientos de hardware y software: mayo 2003
- Provisión de los requerimientos de hardware y software: junio - agosto 2003
- Puesta en funcionamiento del sistema de acceso al catálogo: setiembre 2003

Áreas responsables: Dirección de Asuntos Legales (Biblioteca) - Departamento de Sistemas

OBJETIVO: Poner a disposición de los usuarios una herramienta idónea de comunicación permanente para que puedan manifestar tanto sus eventuales disconformidades con la calidad de los servicios prestados, como sus inquietudes y aportes para la mejor prestación de los mismos, garantizando la remisión de las correspondientes contestaciones. Con tal fin se procederá a:

1.-Rediseñar el Sistema de Reclamos y Sugerencias puesto a disposición de los usuarios. Para ello se optimizará y se formalizará el procedimiento general para la presentación y resolución de los reclamos y sugerencias, definiendo claramente las responsabilidades de su operatoria. Asimismo se habilitará la posibilidad de presentación de los reclamos y sugerencias a través de la página Web del instituto.

Fecha prevista de realización:

- Elaboración del proyecto de rediseño del sistema: abril 2003
- Firma de la Resolución aprobatoria: mayo 2003

Área responsable: Unidad de Monitoreo y Evaluación

OBJETIVO: Hacer más eficiente la prestación de los servicios esenciales que brinda el Instituto de manera de reducir los tiempos de gestión de los trámites y el atraso existente en el procesamiento de las solicitudes ingresadas. A tal fin se proyecta:

1.-La puesta en funcionamiento del sistema informático de consulta para examinadores de la Administración Nacional de Patentes, que fuera desarrollado por el Departamento de Sistemas del Instituto. La introducción de este nuevo sistema permitirá una serie importante de mejoras en la gestión, a partir de la unificación tanto de las bases de datos que se utilizan en el proceso de concesión de una patente como de todos los procedimientos asociados a la publicación de las solicitudes presentadas por los usuarios que hayan aprobado su examen preliminar. Asimismo se dispondrá de aplicativos que permitirán el acceso a un histórico de toda la tramitación de la solicitud y la incorporación de todos los cambios de titularidad.

Fecha prevista de realización:

- Prueba en paralelo del sistema: marzo 2003
- Puesta en funcionamiento: abril 2003

Área responsable: Departamento de Sistemas - Administración Nacional de Patentes

2.-Realización de la primera etapa del «Proyecto de digitalización de archivo y expedientes» que comprende la digitalización de todas las actuaciones que ingresen al Instituto para su tramitación, a partir de la implementación efectiva del proyecto.

Fecha prevista de realización:

- Evaluación de las alternativas técnicas: marzo - abril 2003
- Adquisición del equipamiento necesario: mayo - setiembre 2003
- Desarrollo del software: mayo - setiembre 2003
- Inicio del período de prueba del proyecto: octubre 2003

Área responsable: Departamento de Sistemas

3.- Realización de la primera etapa del «Proyecto de solicitud y pago electrónicos de registro de marcas» que permitirá el inicio de las solicitudes de registro de marca a través de Internet.

Fecha prevista de realización:

- Evaluación de las alternativas técnicas: marzo - mayo 2003
- Adquisición del equipamiento necesario: junio - octubre 2003
- Desarrollo del software: junio - octubre 2003
- Inicio del período de prueba del sistema: noviembre 2003

Área responsable: Departamento de Sistemas

4.- Actualizar y ampliar el equipamiento informático del Instituto a través de la adquisición de setenta y dos (72) computadoras personales. El total de la adquisición se desglosa en treinta y siete (37) computadoras de escritorio con procesador Intel Pentium IV, treinta y cinco (35) computadoras de escritorio con procesador Intel Celeron y comprende la provisión de un (1) concentrador HUBS y de tres (3) conmutadores SWITCH que resultan necesarios para el trabajo en red del mencionado equipamiento. En función de la especificidad propia de cada puesto de trabajo las computadoras estarán equipadas con lectoras de DVD, lectograbadoras de CD o lectoras de CD.

Fecha prevista de realización:

- Adjudicación de la contratación: marzo 2003
- Entrega del equipamiento: marzo - abril 2003
- Instalación de un transformador que permite ampliar la potencia del consumo de energía eléctrica: abril 2003
- Puesta en funcionamiento del equipamiento: mayo 2003

Área responsable: Dirección de Coordinación Operativa

5.- Implementar la primera etapa del «Plan de reducción de atrasos de solicitudes de registro de marcas» que permitirá procesar un total aproximado de 30.000 solicitudes de registro de marcas que se encuentran pendientes de tramitación. Al término del Plan se habrá concedido el registro a aquellas solicitudes que no recibieron observaciones o se notificará a los usuarios de aquellas que sí la tuvieron. A su vez, esta reducción del atraso existente significará llevar el plazo de concesión desde diecinueve (19) a catorce (14) meses, en el caso de que las solicitudes cumplan con todos los requisitos establecidos por la normativa vigente y no se produzcan observaciones de terceros.

Fecha prevista de realización:

- Marzo - abril 2003

Área responsable: Dirección de Marcas

6.- Implementar un «Plan de reducción de atrasos de solicitudes de registros de transferencia de marcas concedidas» que permitirá procesar un total aproximado de 12.000 solicitudes de transferencia de marcas concedidas que se encuentran pendientes de tramitación. Al término del Plan se habrá registrado la transferencia de aquellas solicitudes que no recibieron observaciones o se notificará a los usuarios de aquellas que sí la tuvieron. A su vez, esta reducción del atraso existente significará llevar el plazo para el registro de la transferencia de una marca concedida de nueve (9) a dos (2) meses, en el caso de que las solicitudes cumplan con todos los requisitos establecidos por la normativa vigente y no se produzcan observaciones del Instituto.

Fecha prevista de realización:

- Mayo 2003

Área responsable: Dirección de Asuntos Legales

7.- Unificar las distintas mesas de entradas existentes en el organismo, homogeneizando la operatoria en la recepción de la documentación necesaria para los distintos servicios prestados y asegurando su carga en el sistema de seguimiento de expedientes. La unificación en la recepción y registro de la documentación permitirá un mejor seguimiento y ubicación de todas las tramitaciones.

Fecha prevista de realización:

- Mayo 2003: 50 %
- Julio 2003: 70 %
- Diciembre 2003: 100 %

Área responsable: Dirección de Coordinación Operativa (Departamento Operativo)

OBJETIVO: Institucionalizar el funcionamiento de una unidad de control que permita efectuar un seguimiento detallado de las actividades desarrolladas en el marco de la Carta Compromiso con el Ciudadano, evaluar los resultados obtenidos y proponer e implementar los cursos de acción correctivos necesarios.

1.- Formalización de la Unidad de Monitoreo y Evaluación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano identificando las responsabilidades primarias y operativas del cumplimiento de los estándares de servicio y compromisos de mejora asumidos.

Fecha prevista de realización:

- Elaboración del proyecto: marzo 2003
- Firma de la resolución aprobatoria: abril 2003

Área responsable: Unidad de Monitoreo y Evaluación

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

1.- Rediseñar e instalar la señalética necesaria para la orientación de los usuarios sobre la ubicación de las distintas direcciones y áreas en todos los pisos del edificio sede del Instituto.

Fecha prevista de realización:

- Mayo 2003

Área responsable: Dirección de Coordinación Operativa

2.- Instalar en el hall de acceso al edificio sede del Instituto un sistema de control y egreso de personas que permita registrar y procesar la información referida a dichos movimientos. La identificación se efectuará a través de credenciales de acceso que deberán ser distribuidas entre los empleados del Instituto y entregarse a los usuarios y visitas que concurren al INPI, quienes lo devolverán al retirarse del edificio. Se prevé la provisión e instalación de unidades lectoras de los elementos de identificación, de dispositivos que constituyan las barreras físicas de acceso, de un puesto central de control, del conjunto de módulos de software con los que trabaja el sistema y de un sistema de monitoreo por señales de video que incluye las funciones de grabación, visualización y reproducción simultáneamente.

Fecha prevista de realización:

- Adjudicación de la contratación: marzo 2003
- Entrega de los equipos: abril 2003
- Instalación de un transformador que permite ampliar la potencia del consumo de energía eléctrica: abril 2003
- Puesta en funcionamiento de los equipos: mayo 2003

Área responsable: Dirección de Coordinación Operativa

3.- Instalar un sistema de refrigeración frío - calor tipo split en la planta baja del edificio sede del Instituto, donde se encuentran ubicados la mesa de control de acceso y orientación, la mesa de entradas general, la mesa de autoconsulta de los agentes de la propiedad industrial y el sector de Biblioteca.

Fecha prevista de realización:

- Elaboración del pliego de bases y condiciones y de especificaciones técnicas: marzo 2003
- Autorización de la contratación por la Presidencia del Instituto: marzo 2003
- Autorización de la contratación por la Jefatura de Gabinete de Ministros: marzo 2003
- Apertura de ofertas: abril 2003
- Emisión del Informe de Evaluación: abril 2003
- Adjudicación de la contratación: mayo 2003
- Instalación del sistema: junio 2003

Área responsable: Dirección de Coordinación Operativa

II.- 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 Orientación 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 15:15 horas.

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:

Ud. será atendido de lunes a viernes de 09:15 a 15:15 horas, a través de la línea gratuita 0800-222-INPI (4674), donde se le brindará información acerca de las formas en que se realizan las distintas tramitaciones en este organismo.

Igualmente, Usted puede llamar de lunes a viernes de 09:15 a 15:15 horas, al conmutador del INPI, Nro. 011-4344-4968, donde se le brindará la misma información.

■ Por Internet (www.inpi.gov.ar)

A través de la página del INPI se pone a disposición de los ciudadanos información acerca del Organismo, de sus servicios, de los aranceles vigentes y formularios aptos para iniciar tramitaciones.

■ Por correo:

Ud. 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.