

## POLITICA DE CALIDAD Y VIGILANCIA DE LA OEPM

La Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A., (OEPM) ha tenido desde su creación un compromiso constante con la calidad, consciente de que este es un elemento esencial para responder a los retos derivados de la transformación de la sociedad y a las exigencias ciudadanas para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos. Este compromiso con la calidad aparece inexorablemente unido al conjunto de principios generales a los que debe someterse la actuación administrativa, reconocidos en el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Fruto de este compromiso, la Dirección de la OEPM establece esta Política de Calidad y Vigilancia como fundamento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Vigilancia de la Oficina, que va más allá de los términos del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Esta política se alinea con la misión de la OEPM, ayudando a impulsar la innovación y a compartir sus resultados como valores y activos de diferenciación y desarrollo tecnológico. Asimismo, apoya la dirección estratégica y la visión de la OEPM, para conseguir una oficina útil y proactiva, cercana a los usuarios, con profesionales comprometidos, excelente en su funcionamiento, a la vanguardia de los servicios y la tecnología, abierta a la cooperación y reconocida internacionalmente.

La política de calidad de la OEPM se nutre de nuestros valores institucionales (excelencia, sostenibilidad, talento, innovación y cooperación) para establecer las siguientes directrices para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Vigilancia de la OEPM:

1. Trabajar eficazmente ofreciendo servicios de calidad y con seguridad jurídica a nuestros usuarios y conforme a los compromisos de servicio establecidos por la OEPM, que deberán mejorar los plazos y estándares definidos por los requisitos legales y reglamentarios, en los casos en que ello sea posible.
2. Fomentar la conciencia sobre la sostenibilidad y el uso adecuado de los recursos públicos en la gestión diaria, de tal modo que la OEPM transite hacia un modelo laboral, energético, social y de consumo más sostenible y respetuoso con el entorno, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y que fomente la flexibilidad y la resiliencia de la organización para adaptarnos a un mundo en cambio.
3. Fomentar el conocimiento y el uso adecuado de las herramientas electrónicas puestas a disposición del público, como medio para facilitar a los solicitantes la presentación de solicitudes y agilizar la posterior tramitación de las mismas, de acuerdo con los criterios de profesionalidad, cercanía, ética y transparencia en la gestión, con pleno respeto a la protección de los datos de carácter personal .
4. Gestionar los procesos mediante sistemas de planificación estratégica y operativa, control y evaluación permanente con los que garantizar el cumplimiento de los objetivos y compromisos adquiridos y prever y solventar posibles incidencias del servicio.

5. Desarrollar un modelo de gestión participativo que promueva las habilidades del equipo altamente cualificado de la OEPM y que posibilite que estas sean utilizadas para el beneficio de la oficina y para la mejora de la sociedad, valorando y alentando la creatividad, la formación y la participación de todos los empleados e implicándoles en el logro de los objetivos comunes.
6. Implantar, con la participación de los representantes de los trabajadores, un modelo de formación responsable, innovador, actualizado y sometido a evaluación, que permita el reciclaje constante y el aumento de las capacidades del personal al servicio de la OEPM, a través de planes anuales.
7. Proporcionar sistemas con los que mantener una comunicación eficaz y adecuada con los usuarios, analizar sus expectativas, evaluar su satisfacción, atender sus reclamaciones y ofrecer un trato excelente para obtener su plena satisfacción, facilitándoles el uso de nuestros servicios.
8. Formular una adecuada relación de colaboración y confianza con nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores para la mejora permanente de los servicios, fomentando especialmente la aplicación de los criterios sociales y medioambientales previstos en la legislación correspondiente.
9. Desarrollar una actividad internacional proactiva, impulsando y participando en alianzas con los actores estratégicos de la propiedad industrial, que promueva un clima de entendimiento y cooperación, basada en el respeto a los principios internacionales y con el objetivo de contribuir a la mejora del sistema y a los valores y principios rectores de la política exterior y de la acción exterior de España.
10. Establecer la mejora continua como prioridad de la gestión midiendo, analizando e interpretando los resultados de los procesos, fomentando y valorando las ideas y propuestas de las personas y las oportunidades que nos ofrece la tecnología, para la mejora continua de nuestro funcionamiento y manteniendo permanente comunicación con los usuarios, proveedores y colaboradores como fuentes para detectar mejoras en el servicio prestado.

Estos principios sirven de marco para el establecimiento de objetivos de calidad y de vigilancia específicos que son periódicamente evaluados y revisados por la Dirección y por el Comité de Calidad y Vigilancia de la oficina.

Madrid, a 4 de mayo de 2023

La Directora de la Oficina Española  
de Patentes y Marcas, O.A.

Aida Fernández González