MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

OEPM

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 éste 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, atendiendo siempre a sus demandas. Este compromiso con la calidad aparece inexorablemente unido al conjunto de principios generales a los que debe someterse la actuación administrativa, reconocidos todos en el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Fruto de este compromiso, desde la Dirección de la OEPM se establece esta Política de Calidad y Vigilancia como fundamento del Sistema integrado de Gestión de Calidad y Vigilancia de la Oficina, yendo 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 y el contexto de la OEPM, ayudando a impulsar la innovación y a compartir sus resultados como valores y activos de diferenciación y desarrollo tecnológico y a su vez apoya la dirección estratégica y la visión de la OEPM, para conseguir una oficina útil y proactiva, cercana a los usuarios, con especialistas 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, asimismo, 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 exigidos por la normativa y legislación vigente, 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 toda 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 por la OEPM, 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, en pleno respeto de los datos de carácter personal de los ciudadanos e interesados.

4. Gestionar los procesos mediante sistemas de planificación estratégica y operativa, control y evaluación permanente con los que garantizar el cumplimiento de los objetivos señalados 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 éstas sean utilizadas para el beneficio de la misma 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 nuestros objetivos.

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 todos los actores de la Propiedad Industrial, que promueva un clima de entendimiento y cooperación con los socios estratégicos, basada en el respeto a los principios internacionales de carácter general y con el objetivo de contribuir a la mejora del sistema y 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 el Director y por el Comité de Calidad y Vigilancia de la Organización.

Madrid, a 14 de diciembre de 2020

El Director de la Oficina Española
de Patentes y Marcas, O.A.

José Antonio Gil Celedonio