

Declaración de privacidad en relación con el tratamiento de datos personales en las Encuestas de los usuarios/clientes

La protección de su privacidad reviste la máxima importancia para la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (en lo sucesivo, «la EUIPO», «nosotros» o «el responsable del tratamiento de datos»). La Oficina se compromete a respetar y proteger sus datos personales y a garantizar sus derechos como interesado. Todos los datos de carácter personal que le identifiquen, directa o indirectamente, serán tratados de manera leal, lícita y con la diligencia debida.

Esta operación de tratamiento está sujeta al Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE.

La información contenida en la presente comunicación se facilita en cumplimiento de los artículos 15 y 16 del Reglamento (UE) 2018/1725.

1. ¿Qué naturaleza y finalidad tiene el tratamiento de datos?

Las encuestas se realizan por teléfono o se envían a través de una invitación por correo electrónico a los usuarios activos de los servicios de la EUIPO (es decir, los usuarios que han utilizado los servicios de la EUIPO y podrían utilizar un servicio específico de la EUIPO). Las respuestas a las preguntas incluidas en las encuestas en línea son voluntarias. Las respuestas se compilan con el fin de recopilar datos relacionados con la satisfacción con los servicios cubiertos por la encuesta. Como resultado del procesamiento, se produce un informe estadístico.

Los comentarios de los usuarios ayudan a identificar las medidas y acciones de seguimiento que se deben tomar con el fin de mejorar la calidad de los servicios de la EUIPO y medir la satisfacción de los usuarios por tipo de usuario (es decir, país, segmentos y servicios MUE/DUE utilizados).

El tratamiento de los datos no está destinado a ser utilizado para cualquier tipo de toma de decisiones automatizada, por ejemplo, la elaboración de perfiles.

2. ¿Qué datos personales tratamos?

Las categorías de los datos personales que tratamos son las siguientes:

- Datos demográficos existentes sobre usuarios de servicios de la EUIPO: volúmenes relacionados con las MUE/ DUE, el país, los segmentos (por ejemplo, propietarios, usuarios clave y representantes), deficiencias, formulario utilizado para depósitos a partir de PER, CRM, OWS y otros sistemas existentes;
- Los datos de identificación (nombre, número de teléfono, número de identificación de la EUIPO y dirección de correo electrónico de los usuarios);
- Las respuestas a las preguntas;

DECLARACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS/ DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

- Otros datos: puesto/función, número de empleados y duración de la relación comercial con la Oficina, país de origen, número de titular del derecho.

3. ¿Quién es responsable del tratamiento de los datos?

El tratamiento de los datos personales se realiza bajo la responsabilidad del Director del Departamento de Apoyo a las Actividades Operativas, que actúa como responsable delegado del tratamiento de la EUIPO. Los datos personales son tratados por el responsable del Servicio de Atención al Cliente y Gestión del feedback y por BERENT Deutschland GmbH como proveedor de servicios externo («BERENT»).

4. ¿Quién tiene acceso a sus datos personales y a quién se comunican?

Los datos personales se comunican a los siguientes destinatarios:

- El personal interno de la EUIPO autorizado del Departamento de Apoyo a las Actividades Operativas (Servicio de Atención al Cliente y Gestión del feedback) encargado del análisis de los resultados de la encuesta.
- El personal externo que participa en la realización de la encuesta recopilará los resultados de la encuesta y analizará los datos brutos/no procesados a fin de elaborar estadísticas y cifras en colaboración con el Servicio de Atención al Cliente y Gestión del feedback.

La información sobre los Usuarios Clave únicamente se compartirá con las personas necesarias para la implantación de tales medidas con el fin de obtener los conocimientos necesarios. Los datos no se utilizarán con otro fin ni se comunicarán a terceros. Los datos no se transferirán a terceros países.

5. ¿Cómo protegemos y salvaguardamos su información?

Adoptamos las medidas técnicas y organizativas adecuadas con el fin de salvaguardar y proteger sus datos personales y así evitar su acceso o divulgación no autorizados y su alteración, pérdida o destrucción ilícitas o accidentales. El informe estadístico es anónimo y se comunica solo de manera que no se permita la identificación de respuestas individuales.

Todos los datos personales relacionados con los procedimientos de la Encuesta de satisfacción de los clientes se almacenarán en sistemas informáticos seguros con arreglo a las normas de seguridad de la Oficina, así como en carpetas electrónicas específicas accesibles únicamente para los destinatarios autorizados.

El proveedor de servicios externo participante en las actividades de la encuesta firmará cláusulas de confidencialidad y de protección de datos.

El proveedor de servicios se comprometerá a cumplir con las directrices descritas en la norma ISO 20252:2012 y en los códigos de la ESOMAR (Sociedad Europea de Opinión e Investigación de Mercados), la MRS (Sociedad de Estudios de Mercado) y la BVM (Asociación Profesional Alemana de Investigadores de Mercado y Sociales). Los

DECLARACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS/ DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

responsables del proveedor de servicios son miembros de las asociaciones citadas y, en tal calidad, están obligados a ejercer todas sus actividades profesionales con arreglo a las normas y los reglamentos de estos códigos.

6. ¿Cómo puede obtener acceso a información relativa a su persona y, en caso necesario, rectificarla? ¿Cómo puede recibir sus datos? ¿Cómo puede solicitar que sus datos personales se supriman, que se limite su tratamiento u oponerse a él?

Tiene derecho a acceder a sus datos personales y a rectificarlos, suprimirlos y recibirlos, así como a limitar y a oponerse al tratamiento de los mismos, en los casos previstos en los artículos 17 a 24 del Reglamento (UE) 2018/1725.

El derecho de rectificación solo se aplica a los datos inexactos o incompletos tratados en las Encuestas de satisfacción de usuarios.

Si desea ejercer alguno de estos derechos, envíe una consulta por escrito especificando su solicitud al responsable delegado del tratamiento de datos.

Su solicitud recibirá una respuesta gratuita y sin dilaciones indebidas y, en cualquier caso, en el plazo de un mes desde su recepción. No obstante, de conformidad con el artículo 14, apartado 3, del Reglamento (UE) 2018/1725, dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. Le informaremos sobre dicha prórroga, así como sobre los motivos del retraso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud.

7. ¿Cuál es el fundamento jurídico para el tratamiento de sus datos?

Los datos personales se tratan de conformidad con el artículo 5, apartado 1, letra a), del Reglamento (UE) 2018/1725, que establece que «el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una función realizada en interés público o en el ejercicio de potestades públicas conferidas a las instituciones y organismos de la Unión».

Los datos personales se recogen y se tratan de conformidad con los siguientes instrumentos jurídicos:

- Artículo 2 de la Decisión n.º ADM-24-11-REV sobre la estructura interna de la Oficina.
- Decisión n.º ADM-00-37 del Presidente de la Oficina, de 9 de julio de 2001, sobre la adopción de un código de buena conducta administrativa.
- Artículo 151, apartado 1, letra a), del Reglamento (UE) 2017/1001.
- Artículo 151, apartado 1, letra b), del Reglamento (UE) 2017/1001.

8. ¿Durante cuánto tiempo se almacenan sus datos?

Los datos personales se conservarán únicamente el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la que van a tratarse.

DECLARACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS/ DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

Los datos solo se conservarán en tablas Excel y otras herramientas internas en el sistema de gestión de contenidos de la EUIPO durante un período máximo de 2 años, ya que los usuarios pueden ser contactados para fines de seguimiento. Los datos contenidos en los informes se mantendrán de forma indefinida en el sistema de gestión de contenidos de la EUIPO porque los informes no contienen datos personales.

Finalmente, la información contenida en la tabla de Excel sin datos personales se retendrá indefinidamente ya que la tabla es anónima y no es posible rastrear a un usuario.

En el supuesto de un procedimiento de recurso formal, todos los datos conservados en el momento de su interposición deben conservarse hasta que finalice dicho procedimiento.

9. Información de contacto

Si tiene alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede dirigirla al responsable del tratamiento, el Director del Departamento de Apoyo a las Actividades Operativas, en la siguiente dirección de correo electrónico: DPOexternalusers@euipo.europa.eu.

Puede consultar al Responsable de la protección de datos de la EUIPO enviándole un correo electrónico a la dirección: DataProtectionOfficer@euipo.europa.eu.

Formas de recurso:

Si el responsable del tratamiento de datos o el responsable de protección de datos no responden debidamente a su consulta, puede presentar una reclamación al Supervisor Europeo de Protección de Datos en la siguiente dirección: edps@edps.europa.eu.