

**DECISIÓN n.º ADM-21-24
relativa al establecimiento de
un marco de calidad integral en
la EUIPO**

El director ejecutivo de la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (la Oficina),

Visto el Reglamento (UE) 2017/1001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, sobre la marca de la Unión Europea ⁽¹⁾ y, en particular, su artículo 157, apartado 4, letra a) y su artículo 166, apartado 7; y el Reglamento (CE) n.º 6/2002 del Consejo, de 12 de diciembre de 2001, sobre los dibujos y modelos comunitarios ⁽²⁾; en particular, sus artículos 97 y 106,

Visto el 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 estos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, y la Decisión n.º 1247/2002/CE,

Visto el Estatuto de los funcionarios de la Unión Europea y el Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea, establecidos mediante el Reglamento (CEE, Euratom, CECA) n.º 259/68 del Consejo, de 29 de febrero de 1968 ⁽³⁾, y modificado por última vez por el Reglamento (CE, Euratom) n.º 723/2004 del Consejo, de 22 de marzo de 2004 ⁽⁴⁾,

Visto el Reglamento Delegado (UE) 2018/625 de la Comisión, de 5 de marzo de 2018, que complementa el Reglamento (UE) 2017/1001 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la marca de la Unión Europea y deroga el Reglamento Delegado (UE) 2017/1430, en particular sus considerandos 10 y 11,

Vista la Decisión adoptada por el Consejo de Administración de la Oficina mediante el procedimiento escrito n.º 24/17 de 21 de marzo de 2017,

Visto el marco de control interno en su versión revisada por la Comisión Europea mediante la Decisión [C\(2017\) 2373 final](#), de 19 de abril de 2017, [adoptada por la Oficina en junio de 2018](#),

Visto el Plan Estratégico de la Oficina,

Visto el marco de sostenibilidad institucional de la Oficina,

Visto el sistema de gestión de la calidad de la Oficina,

⁽¹⁾ DO L 154 de 16.6.2017, p. 1.

⁽²⁾ DO L 1 de 5.1.2002, p. 1.

⁽³⁾ DO L 56 de 4.3.1968, p. 1.

⁽⁴⁾ DO L 124 de 27.4.2004, p. 1.

Considerando que:

- (1) Las iniciativas emprendidas por la Oficina, como oficina de registro y de conformidad con su Plan Estratégico, se centran en ofrecer productos y servicios de la mejor calidad y en mantener y mejorar la calidad de las resoluciones y los procedimientos para todos los clientes, teniendo en cuenta su percepción y sus expectativas a través de sus comentarios directos e inmediatos, que son esenciales para gestionar la calidad, garantizar la previsibilidad y aplicar una práctica coherente de toma de resoluciones.
- (2) El sistema de gestión de la calidad es un instrumento que ayuda a la Oficina a funcionar con mayor eficacia, ofrecer mejores productos y servicios a sus clientes y mejorar la satisfacción y el compromiso de las partes interesadas internas y externas. Desde 2013, el sistema de gestión de la calidad de la Oficina se ha aplicado y certificado en el marco de la norma internacional [ISO 9001](#) en todas las actividades de la Oficina.
- (3) Para alcanzar los objetivos mencionados, es necesario desarrollar el concepto de la calidad dentro de las actividades principales de la Oficina mediante el establecimiento, como parte del sistema de gestión de la calidad de la Oficina, de un marco de calidad integral que sea sólido, global y prospectivo, con el fin de mejorar la experiencia de los clientes, la coherencia y la eficiencia, junto con la satisfacción general de los usuarios.
- (4) Para garantizar el éxito de la aplicación y la comunicación de este marco de calidad, es necesario describir claramente su estructura y lógica, establecer los supuestos clave en los que se basa y mostrar cómo los diversos componentes del marco interactúan y se complementan entre sí. Ello permitirá a la Oficina identificar áreas de mejora, adoptar medidas preventivas, reactivas o correctoras sobre productos o procesos no satisfactorios, evaluar las necesidades individuales del personal e identificar áreas para la formación en grupo.
- (5) Dada la independencia de las Salas de Recurso de la Oficina y su importante papel a la hora de proporcionar orientación sobre la práctica de la Oficina, es necesario que estas sigan siendo responsables de definir, establecer y controlar la calidad de sus propios productos y servicios como parte del sistema de gestión de la calidad de la Oficina.

HA ADOPTADO LA SIGUIENTE DECISIÓN:

SECCIÓN 1 DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 **Finalidad**

1. La presente Decisión define y establece un marco de calidad integral que se aplicará a todos los productos de propiedad intelectual (PI) de la Oficina.

2. En él se establecen los principios fundamentales que sustentan la visión y las políticas de calidad de la Oficina, se esbozan las características esenciales del marco de calidad integral y se establecen las estructuras adecuadas para garantizar que el marco se establezca, gestione y rija adecuadamente.

Artículo 2

Visión estratégica y contexto

1. La creación de un marco de calidad integral es esencial para cumplir la visión estratégica de la Oficina de convertirse en un centro de excelencia en materia de PI, mediante la mejora continua de la calidad de sus productos de PI.
2. El sistema de gestión de la calidad de la Oficina se basa en la norma internacional ISO 9001, la complementa y la cumple en todas las actividades de la Oficina. El objetivo principal es lograr un nivel de calidad estable y coherente en los resultados de la Oficina, aumentando así la satisfacción y la confianza de los usuarios en sus productos y servicios.
3. La coordinación del marco de calidad integral se incluye en el sistema de gestión de la calidad de la Oficina y se centra en las actividades específicas relacionadas con el registro y la administración de los derechos de propiedad intelectual e industrial.
4. Tanto el sistema de gestión de la calidad como el marco de calidad integral forman parte de la [política sobre el sistema integrado de gestión](#) de la Oficina y ayudan a esta a alcanzar los objetivos específicos descritos en su estrategia de calidad.

SECCIÓN 2

MARCO DE CALIDAD INTEGRAL

Artículo 3

Ámbito de aplicación

1. El marco de calidad integral se aplica a todos los productos de PI que la Oficina suministra en beneficio de sus clientes en virtud del RMUE y el RDC.
2. El marco de calidad integral se extiende a todo el «ciclo de un producto de PI», que abarca todo el proceso de entrega de productos de PI, incluidas las personas, los equipos y los medios implicados en dicho proceso, así como la serie de medidas llevadas a cabo con ese fin.

Artículo 4

Estructura

1. Para cada producto de PI, el marco de calidad integral identifica a los agentes, las medidas y los resultados correspondientes, y recoge todos los elementos que pretenden determinar, facilitar, medir y mejorar su calidad. Estos elementos se agrupan en controles, facilitadores y determinantes de la calidad.

2. Los componentes específicos del marco de calidad integral se adjuntan a la presente Decisión y se ilustran en tantos diagramas y mapas como sea necesario para reflejar la evolución gradual del marco de calidad integral en cada área de producción a lo largo del tiempo (anexos 1 y 2).

Artículo 5

Determinantes de la calidad

1. Los factores determinantes definen y condicionan la calidad de los procesos y productos de PI de la Oficina.
2. Los factores determinantes guían los esfuerzos de calidad de la Oficina al proporcionar los objetivos y principios que debe cumplir cada iniciativa de calidad, en consonancia con la estrategia de la Oficina.

Artículo 6

Facilitadores de la calidad

1. Los facilitadores son los elementos que proporcionan el poder, los medios, la oportunidad o la autoridad adecuados para lograr un resultado de calidad.
2. Los facilitadores engloban todas las estructuras, sistemas, medios y recursos organizativos desplegados por la Oficina para mejorar la calidad en un área determinada. Para cada facilitador se establecerán uno o varios controles con el fin de garantizar que se alcance el objetivo deseado y que se consolide el factor determinante correspondiente.

Artículo 7

Controles de calidad

1. Los controles son las normas de medición, comparación o medios de verificación de la calidad deseada de un producto de PI y sirven para determinar que los facilitadores establecidos a tal efecto sean eficientes.
2. Los controles pueden variar en su naturaleza, forma y metodología, dependiendo del tipo de producto de PI en cuestión. Los controles pueden ser jerárquicos o entre iguales, y pueden consistir en el seguimiento del rendimiento, auditorías (incluidas las auditorías de procesos, auditorías de productos, auditorías de estilo y auditorías de sistemas) o encuestas. Podrán realizarlos el personal de la Oficina o las partes interesadas externas designadas a tal efecto, actuando de forma individual o conjunta en paneles, equipos u otros grupos.
3. Las normas y principios detallados para los diferentes tipos de controles, en materia de objeto, procedimiento, metodología, muestreo y funciones y responsabilidades se incluyen en la «Guía sobre controles y auditorías de productos».

Artículo 8
Informes y revisión

1. Los resultados de los controles se notificarán formalmente como parte del sistema de gestión de la calidad de la Oficina y se analizarán para medir la calidad de cada producto con arreglo a normas especificadas objetivamente y a las expectativas de los clientes.
2. El análisis de los resultados puede revelar la necesidad de adoptar medidas correctoras o de mejora adecuadas, como formación adicional, la mejora de los sistemas informáticos y el aumento del apoyo al personal. También puede revelar la necesidad de ajustar las normas de examen y los criterios de calidad, así como de implementar nuevos facilitadores y controles o de desactivar los existentes.
3. Otros factores desencadenantes de la adopción de medidas correctoras o de mejora pueden ser la necesidad de reajustar los factores determinantes a los cambios en la estrategia de la Oficina, el resultado de las evaluaciones o auditorías de riesgos, los cambios legislativos y reglamentarios y la evolución de la jurisprudencia.
4. La eficacia y la eficiencia de los facilitadores y controles establecidos se revisarán anualmente en el contexto de la revisión anual del sistema integrado de gestión, como parte del compromiso de la Oficina de respetar el principio de mejora continua.

Artículo 9
Círculo de Conocimiento «Calidad»

1. El Círculo de Conocimiento «Calidad» es responsable de la gobernanza, la aplicación y el desarrollo del marco de calidad integral.
2. Este Círculo de Conocimiento es un foro interdepartamental compuesto por representantes de todas las áreas de la Oficina responsables de la entrega de productos de PI o cuyas actividades afectan a su calidad.
3. El Círculo de Conocimiento «Calidad» definirá un plan de trabajo anual que se someterá a la aprobación del director ejecutivo. El Círculo de Conocimiento «Calidad» informará al Comité Asesor Ampliado de Gestión, al menos, dos veces al año.
4. Los términos de referencia del Círculo de Conocimiento «Calidad» especifican su gobernanza, responsabilidades, tareas y composición. Estos pueden revisarse con la frecuencia necesaria. El director ejecutivo aprobará los términos de referencia del Círculo de Conocimiento «Calidad».

SECCIÓN 3
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 10
Entrada en vigor y derogación

1. La presente Decisión entrará en vigor al día siguiente de su adopción y se publicará en el Diario Oficial de la Oficina.

2. La Decisión n.º ADM-18-71, de 17 de diciembre de 2018, relativa al marco de calidad del producto de la Oficina queda derogada.

Hecho en Alicante, el 12 de mayo de 2021.



Christian Archambeau
Director Ejecutivo

ANEXO 1

ESTRUCTURA Y COMPONENTES DEL MARCO DE CALIDAD INTEGRAL

I. Estructura del ciclo de un producto de PI

En cada área de producción, el ciclo de un producto de PI se divide en fases secuenciales que reflejan la serie de medidas necesarias para suministrar el producto de la PI en cuestión e identificar a los agentes, equipos y medios implicados a tal fin, como se indica a continuación.

- (1) **Agentes:** se trata de personas o equipos que participan en los ciclos de productos de PI. Solicitan, reciben o producen los productos de PI de la Oficina. A efectos del marco de calidad integral, tanto los clientes como el personal de la Oficina se consideran agentes.
 - (a) El término «cliente» abarca a cualquier particular, empresa o a los representantes autorizados que los representen ante la Oficina. Son los solicitantes y destinatarios de los productos de PI de la Oficina.
 - (b) El término «personal de la Oficina» incluye a cualquier persona o equipo facultado para suministrar los productos de PI de la Oficina.
- (2) **Medidas:** los productos de PI se solicitan y suministran a través de ellas. El marco de calidad integral define las medidas siguientes:
 - (a) El término «presentación» se refiere al proceso que siguen los clientes para interactuar con la Oficina a fin de obtener productos de PI.
 - (b) El término «producción» se refiere al flujo de trabajo que sigue el personal de la Oficina para proporcionar al cliente los productos de PI solicitados.
 - (c) El término «comunicación» se refiere a cualquier interacción escrita, oral o electrónica entre la Oficina y sus clientes a través de canales de comunicación oficiales.
- (3) **Producto de PI:** se refiere al resultado del proceso de producción, a saber, los resultados de la Oficina, como las cartas, notificaciones, resoluciones y certificados.

El desglose del ciclo de un producto de PI en fases secuenciales y la distinción entre agentes, acciones y productos permite a la Oficina aplicar medidas de mejora de la calidad más específicas y mejor orientadas en las áreas respectivas.

II. Componentes del marco de calidad integral

Los componentes individuales del marco de calidad integral interactúan de manera dinámica y pueden adaptarse a las especificidades de cada producto de PI. A continuación se indican los controles, facilitadores y determinantes más importantes, sus principales interacciones y cómo afectan a los agentes, los procesos y los productos de PI en cada fase del ciclo.

Ciente

- (1) En la medida en que los clientes son tanto los solicitantes como los destinatarios de los productos de PI de la Oficina, su posición y su papel en el marco de calidad integral deben abordarse desde esta doble perspectiva.
- (2) Los factores que condicionan la calidad de la interacción de un cliente con la Oficina al solicitar productos de PI son su historial y sus conocimientos. En este contexto, su historial se refiere a diferentes conceptos como su situación (titular, representante, etc.), naturaleza (persona física, empresa, etc.), tamaño (pymes, etc.), ubicación (Estado miembro de la UE, fuera del Espacio Económico Europeo) o segmento de cliente (solicitante que presenta por primera vez, solicitante habitual, Usuario Clave, etc.). Sus conocimientos se refieren a la información, las competencias y las destrezas que poseen debido a sus cualificaciones profesionales o a su experiencia previa y al contacto con la Oficina.
- (3) Esta interacción se ve facilitada por la garantía de que los clientes poseen el nivel exigido de cualificaciones o educación y por unas políticas de proyección exterior dinámicas que promueven iniciativas de formación de alto nivel y garantizan que los clientes dispongan de la información y los recursos adecuados. Dichas medidas y políticas dependen del historial del cliente individual y del segmento específico al que pertenecen, y se adaptarán a estos.
- (4) La eficacia de estas medidas y políticas se controla:
 - (i) asegurándose de que los representantes posean las credenciales y cualificaciones formales necesarias para poder actuar como abogados, representantes autorizados o empleados representantes ante la Oficina (artículos 119 y 120 del RMUE y artículos 77 y 78 del RDC);
 - (ii) supervisando y realizando un seguimiento de la participación de los clientes en las iniciativas de formación y concienciación de la Oficina.
- (5) La satisfacción de los clientes con un producto de PI depende, principalmente, de su previsibilidad (la confianza que tengan en que la Oficina proporcione el producto con el resultado esperado) en cuanto al cumplimiento de la legislación, la práctica de la Oficina, la puntualidad, el estilo, etc.
- (6) La previsibilidad de los productos de la Oficina desde la perspectiva de los clientes se mide, entre otras cosas, mediante la recopilación periódica de sus comentarios sobre los productos de PI de la Oficina. Para ello se han desarrollado diversas medidas, como encuestas, auditorías, eventos *ad hoc*, etc.

Proceso de presentación

- (1) La calidad de las presentaciones de los clientes cuando solicitan un producto de PI está condicionada por las orientaciones recibidas durante el proceso de presentación, es decir, el apoyo y la información proporcionados por la Oficina (por ejemplo, a través de herramientas, iconos y apoyo personalizado) para ayudar a los clientes a obtener el producto deseado sin errores.

- (2) Los principales medios que permiten a los clientes completar con éxito el proceso de presentación son la información contenida en las herramientas de atención al cliente de la Oficina y el apoyo personalizado prestado por la Oficina a través de una interacción directa y en tiempo real con los clientes.
- (3) La calidad deseada del proceso de presentación se mide:
 - (a) controlando el porcentaje de objeciones planteadas durante el proceso de presentación;
 - (b) auditando periódicamente la facilidad de uso de los sistemas y procesos pertinentes;
 - (c) recopilando las opiniones de los clientes a través de encuestas u otros medios para medir su satisfacción con la orientación y el servicio prestados durante el proceso de presentación.

Personal de la Oficina

- (1) El personal de la Oficina encargado de suministrar productos de PI debe poseer las competencias, las capacidades y los conocimientos necesarios para poder llevar a cabo sus tareas con éxito de conformidad con la descripción de los puestos de la Oficina.
- (2) La aptitud del personal de la Oficina para llevar a cabo sus tareas de acuerdo con sus perfiles profesionales se garantiza mediante la aplicación de políticas de recursos humanos adecuadas en relación con la contratación, la trayectoria profesional, la formación y el desarrollo profesional general.
- (3) La idoneidad del personal de la Oficina para el desempeño de sus funciones queda garantizada:
 - (i) empleando procedimientos con el fin de seleccionar a los candidatos más adecuados según los criterios específicos incluidos en el anuncio de puesto vacante pertinente;
 - (ii) llevando a cabo evaluaciones anuales para valorar su rendimiento e identificar las necesidades de aprendizaje y las oportunidades de desarrollo profesional.

Proceso de producción

- (1) Los procesos de la Oficina que facilitan la entrega de productos de PI deben ser eficientes en cuanto al uso del tiempo, los medios y los recursos. También deben ser eficaces en lo relativo a su capacidad para alcanzar con éxito los resultados previstos.
- (2) Los principales facilitadores desplegados por la Oficina para mejorar la calidad del proceso de producción son:
 - (a) las estructuras organizativas, incluidos los equipos y grupos departamentales e interdepartamentales cuyo objetivo es apoyar la producción;
 - (b) las instrucciones y el apoyo dados al personal de la Oficina por los supervisores, compañeros o asesores;
 - (c) los recursos puestos a disposición del personal de la Oficina;

- (d) las diversas herramientas administrativas y otra infraestructura informática, incluidas las soluciones de inteligencia artificial, implantadas para apoyar la producción.
- (3) La calidad deseada del proceso de producción se controla mediante el seguimiento del rendimiento. Ello implica medir que los procesos individuales o de equipo cumplan sus respectivos objetivos en términos de eficacia y eficiencia, en particular mediante auditorías de rendimiento, procesos o sistemas. El seguimiento del rendimiento se complementa con la gestión de los directivos, que garantizan que el personal de la Oficina tenga pleno acceso a los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas y seguir los procesos establecidos.

Producto de PI

- (1) La calidad de los productos de PI de la Oficina se determina por:
 - (i) su puntualidad, es decir, su entrega dentro del plazo previsto;
 - (ii) su conformidad con la legislación y la práctica de la Oficina;
 - (iii) su coherencia y consistencia, es decir, que los resultados de la Oficina sean lógicamente consecuentes y se atengan a normas de calidad uniformes a lo largo del tiempo.
- (2) La consecución de estos objetivos implica el establecimiento de normas concretas que el producto debe cumplir, como las incluidas en la Carta de Servicios de la Oficina, las Directrices de examen y otras reglas o normas que el personal de la Oficina debe seguir para proporcionar el producto, así como el desarrollo de criterios de calidad objetivos para medir la conformidad del producto con las respectivas normas. Dichas normas y criterios de calidad serán específicos de los diversos productos de PI de la Oficina y se revisarán periódicamente.
- (3) Los controles establecidos para medir la calidad de los productos de PI de la Oficina incluyen auditorías que podrán ser llevadas a cabo por personal interno o partes interesadas externas, el seguimiento de la tasa de confirmación de las resoluciones de la Oficina por instancias superiores, así como un análisis sistemático de las tendencias de la jurisprudencia para garantizar la coherencia y la consistencia de las resoluciones.

Comunicación

- (1) La calidad de las comunicaciones de la Oficina hacia los clientes se determina por su claridad y estilo.
- (2) Para garantizar que las comunicaciones de la Oficina satisfagan las expectativas de los clientes, es necesario desarrollar plantillas de documentos fáciles de usar que utilicen un vocabulario y una terminología fácilmente comprensibles para el destinatario, y proporcionar un apoyo lingüístico eficaz durante la redacción y revisión.
- (3) La calidad de las comunicaciones de la Oficina se controla mediante encuestas, auditorías lingüísticas y actos organizados por la Oficina con el fin de recabar opiniones sobre la calidad de sus comunicaciones.

ANEXO 2

MAPA DE CALIDAD:

