

Declaración de privacidad sobre el tratamiento de datos personales por parte del Departamento de Clientes — Gestión de Eventos y Retroalimentación

La protección de su privacidad es de la máxima importancia para la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea («EUIPO», «nosotros» o «el responsable del tratamiento»). La Oficina se compromete a respetar y proteger sus datos personales y a garantizar sus derechos como interesado. Todos los datos de carácter personal, es decir, los que puedan identificarle directa o indirectamente se tratarán de manera justa, lícita y con el debido cuidado.

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 qué finalidad tiene el tratamiento de datos?

El Departamento de Clientes organiza y gestiona diferentes tipos de eventos con clientes a lo largo del año (por ejemplo: «IPforYou», ferias, videoconferencias o visitas de fidelización). Estos eventos pueden ser presenciales o virtuales.

La promoción e invitación a un evento (excepto a las ferias) son iniciadas por el Centro de Información, que se pone en contacto con los clientes de la EUIPO directamente por teléfono o por correo electrónico. El proveedor externo de la Oficina se encarga de gestionar el registro en línea de los eventos y la coordinación logística. Para más información, pinche [aquí](#).

Las ferias físicas o virtuales, que permiten la creación de redes y el contacto con las partes interesadas y los socios del programa para pymes, son organizadas por la EUIPO, con el fin de permitir el intercambio de información entre los participantes y los expositores, recopilar información y averiguar las necesidades de formación tanto de los empresarios como de las empresas emergentes y las pymes de la Unión Europea, al tiempo que se promueve la propiedad intelectual.

Algunos de los eventos —por ejemplo, las visitas de fidelización y las videoconferencias— son gestionados y coordinados en su totalidad por el personal del equipo de acercamiento al cliente del Departamento de Clientes. Todos los datos personales se recogen en un plan de misión y sus informes correspondientes.

Los participantes en los eventos deben confirmar su presencia mediante una lista de asistencia impresa durante la celebración del evento (excepto en las ferias). Después del evento, esta lista es compartida con los equipos internos del Departamento de Clientes encargados de gestionar la retroalimentación.

PROTECCIÓN DE DATOS - DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

Los comentarios y las opiniones de los clientes se recogen, generalmente, a través de encuestas que se envían por correo electrónico a los participantes después de cada evento. Para estos estudios, la Oficina utiliza la herramienta de encuestas en línea LimeSurvey. También se recoge cualquier otra información proporcionada en persona por los clientes. Además, en el contexto de las ferias, se obtienen algunas informaciones por correo electrónico, como las necesidades de información y capacitación por parte de las pymes y las empresas emergentes en materia de propiedad intelectual.

El propósito de esta operación de tratamiento es:

- organizar y gestionar los eventos; coordinar las actividades de seguimiento necesarias;
- promover los sistemas de marcas y dibujos y modelos comunitarios, incluidos los servicios de la EUIPO;
- gestionar las expectativas de los usuarios y aumentar los niveles de satisfacción mediante la resolución de los problemas de los usuarios, y averiguar las necesidades de información y capacitación de las pymes;
- analizar los datos y determinar las áreas de mejora de los servicios prestados a los clientes de la EUIPO.

Sus datos personales no serán destinados a la toma de decisiones automatizadas, excluyéndose también la elaboración de perfiles.

2. ¿Qué datos personales tratamos?

Las categorías y los tipos de datos personales que tratamos son los siguientes:

- Datos del cliente:
 - PER ID (n.º de identificación).
 - Nombre.
 - Correo electrónico.
 - Número de teléfono.
 - Comentarios o testimonios.
 - En el contexto de las visitas (por ejemplo, «IPforYou»): fotos, sonidos, vídeos y grabaciones audiovisuales. (se informará a los usuarios del tratamiento de esos datos al comienzo de cada evento y aparecerá un aviso en las pantallas del lugar del evento).
- Personal de la EUIPO:
 - El nombre del Gestor de los Usuarios Clave.

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

El tratamiento de los datos personales se lleva a cabo bajo la responsabilidad de la EUIPO.

El tratamiento de los datos personales puede ser efectuado por:

- los equipos internos del Departamento de Clientes encargados de la fidelización, la gestión y la retroalimentación de los clientes, en cooperación con los equipos de TI encargados del mantenimiento de los sistemas de TI;
- los servicios del Centro de Información (primera línea) apoyados por proveedores externos, como la empresa eXTEL Contact Centre;
- proveedores externos, como Deloitte, y el proveedor de gestión de eventos, Pomilio Blumm.

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

Los datos personales se facilitan a los siguientes destinatarios:

- Al Departamento de Clientes y, en particular, el Centro de Información (primera y segunda líneas) y los equipos internos de Customer Feedback (retroalimentación de los clientes) y Key User Management (gestión de los Usuarios Clave).
- Al personal interno y externo del Departamento de Transformación Digital, para el mantenimiento técnico de las herramientas informáticas.
- A proveedores externos, como Deloitte, y al proveedor de gestión de eventos, Pomilio Blumm.
- En el contexto de las visitas (por ejemplo, «IPforYou»): la lista de participantes puede compartirse con las oficinas nacionales de propiedad intelectual u otras organizaciones que organizan los eventos conjuntamente con la EUIPO. Los testimonios, fotos, sonidos, vídeos y grabaciones audiovisuales pueden publicarse

en los canales de comunicación de la EUIPO, o enviarse mediante boletines de noticias a todos los Usuarios Clave.

La información relativa al tratamiento de datos únicamente se compartirá con las personas necesarias para el ejercicio de estas tareas, cuando sea necesario. Los datos no se utilizarán para ningún otro propósito y no se revelarán a ningún otro destinatario.

Los datos personales no están destinados a ser transferidos a terceros.

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 o su alteración, pérdida o destrucción ilícitas o accidentales.

Todos los datos personales relacionados con la gestión de las interacciones de los usuarios se procesan mediante un programa informático integrado de gestión de las relaciones con los clientes, que recopila información procedente de varias fuentes sobre los clientes y sus interacciones con la Oficina.

La Oficina utiliza, también, otros sistemas y bases de datos en los que los datos se almacenan en un entorno seguro de acuerdo con las normas de la Oficina, así como en carpetas electrónicas específicas a las que solo pueden acceder los destinatarios autorizados. Solo se concederán niveles de acceso adecuados de forma individual a los destinatarios mencionados anteriormente.

La base de datos está protegida mediante una única sesión de inicio con una contraseña asociada, conectada automáticamente al n.º de identificación de usuario. Los registros electrónicos se conservan de forma segura para salvaguardar la confidencialidad y la privacidad de los datos que contienen.

Todo aquel que trate con datos personales en el contexto de la gestión de las interacciones con los usuarios, en cualquier etapa, firmará una declaración de confidencialidad que se deberá guardar en la carpeta del procedimiento.

6. ¿Cómo puede acceder a la información relativa a su persona y, en caso necesario, rectificarla? ¿Qué ha de hacer para recibir sus datos? ¿Cómo puede solicitar que sus datos personales se supriman, que se limite su tratamiento u oponerse a él?

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

El derecho de rectificación sólo se aplica a los datos objetivos inexactos o incompletos procesados en el marco de la gestión de las interacciones con los usuarios.

Si desea ejercer alguno de estos derechos, sírvase enviar una solicitud detallada por escrito al responsable del tratamiento.

Su solicitud será respondida gratuitamente y sin dilaciones indebidas; por lo general, dentro de un mes a partir de la recepción de la solicitud. No obstante, de conformidad con el artículo 14, apartado 3, del Reglamento (UE) 2018/1725, este período podría ampliarse dos meses más si fuera necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. La Oficina le comunicará dicha prórroga, así como 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 sobre la base del artículo 5, apartado 1, letra a), del Reglamento (UE) 2018/1725, en el que se 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 u 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-19-35 sobre la estructura interna de la Oficina;
- 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 almacenarán sus datos?

Los datos personales solo se conservarán durante el tiempo necesario para lograr los fines para los que se procesan. Se conservarán durante el período correspondiente a la vida útil del expediente de MUE o DMC a que se refiere.

Los datos personales guardados en la base de datos interna de gestión de documentos se ajustarán a los períodos de conservación de documentos establecidos por la Oficina (cinco años). Los certificados de asistencia emitidos para los usuarios que participan en los eventos se almacenarán en las bases de datos internas durante un período de dos años a partir de la fecha de cierre del evento.

Las opiniones, comentarios, testimonios, fotos, sonidos, vídeos y grabaciones audiovisuales se conservarán durante un período de dos años a partir de la fecha de cierre del evento.

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

9. Información de contacto

Si tiene alguna pregunta sobre el tratamiento de sus datos personales, por favor diríjase al responsable del tratamiento de datos, el director del Departamento de Clientes, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: DPOexternalusers@euipo.europa.eu.

PROTECCIÓN DE DATOS - DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

También puede consultar al delegado de protección de datos de la EUIPO, enviando un correo electrónico a DataProtectionOfficer@euipo.europa.eu.

Recurso:

Si su solicitud no ha sido contestada adecuadamente por el responsable del tratamiento de datos o el delegado de protección de datos, puede presentar una queja ante el Supervisor Europeo de Protección de Datos en la siguiente dirección de electrónico: edps@edps.europa.eu.