

PROTECCION DE DATOS Y SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN

El servicio Telefónico de Información es el instrumento proporcionado por la Oficina Española de Patentes y Marcas O.A. para atender las consultas de los ciudadanos realizadas por esa vía en cumplimiento de lo dispuesto por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Para la prestación de ese servicio cuenta la OEPM con la colaboración de una empresa del sector. A efectos del control de calidad del servicio prestado por dicha empresa las conversaciones con los operadores podrán ser grabadas. Las grabaciones no se almacenarán más de tres meses cuando ya no sean necesarias. El adjudicatario realiza encuestas de calidad a los usuarios como métrica para el seguimiento de sus objetivos.

Cuando por especialización de la consulta el servicio prestado por la empresa no pueda satisfacer las necesidades de información del ciudadano será dirigida a un técnico de patentes o de signos distintivos de la Oficina sin que esa conversación sea grabada. En ese caso, la OEPM podrá solicitar al ciudadano, finalizada la consulta, que, de forma voluntaria, proporcione una dirección de correo electrónico para enviarle una encuesta o remitirle a una página web con dicha encuesta de calidad.

La legitimación para solicitar la participación en la encuesta se basa en lo previsto en el 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, además del consentimiento del interesado.

Los datos de las encuestas se tratarán de forma anónima exclusivamente para la finalidad de medir la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos con él.

Pueden consultar nuestra política de protección de datos en <http://www.oepm.es/es/protecciondatos.html>

Para cualquier cuestión relativa a la protección de datos de este servicio pueden dirigirse a protecciondedatos@oepm.es