

La Paz, agosto 1 de 2018
CAR/SNP/DGE N° 0076/2018
SNP/2015-05602



Señor
Nicolás Laguna Quiroga
Director General Ejecutivo
Agencia de Gobierno Electrónico y
Tecnologías de Información y Comunicación
Presente. -

REF.: PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO
ELECTRONICO 2018 – 2025 DEL SENAPI

De mi consideración:

En el marco de lo establecido en la DISPOSICIÓN TRANSITORIA II Del Decreto Supremo 3251, tengo a bien remitir a usted para su conocimiento y consideración la Resolución Administrativa N° 023/2018 que aprueba el Plan Institucional del Gobierno Electrónico 2018 – 2025 del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual, mismo que se encuentra adjunta a la presente.

Con este particular motivo, saludo a usted con las atenciones más distinguidas.



Lic. Edna Rivas
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA
SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL



CASA/ecc/2017
Adjunto Ko señalado
c.c. Lic. Edna Rivas – Responsable Planificación
Archivo Correlativo



**Plan Institucional de Gobierno
Electrónico 2018-2025
Servicio Nacional de Propiedad Intelectual**

Julio 2018

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 023/2018
31 de Julio de 2018

APROBACIÓN PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2018 - 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, el artículo 102 de la Constitución Política del Estado de 07 de febrero de 2009, establece que: *"El Estado registrará y protegerá la Propiedad Intelectual y colectiva de las obras y descubrimientos de los autores, artistas, compositores, inventores y científicos, en las condiciones que determine la ley"*.

Que, por disposición de la Ley N° 1788 de 16 de septiembre de 1997, se fusiona las unidades correspondientes al Registro de Propiedad Industrial y de Derechos de Autor para constituir el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual; posteriormente por mandato del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, se establece que esta institución se encuentra bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

Que, el Decreto Supremo N° 27938 de 20 de diciembre de 2004 modificado parcialmente por el Decreto Supremo N° 28152 de 17 de mayo de 2005, define la organización y funcionamiento del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual, estableciendo su artículo 6, la independencia técnica, legal y administrativa, asimismo; el artículo 10 (ATRIBUCIONES) para el cumplimiento de sus funciones, el SENAPI tendrá las siguientes atribuciones: "a) Efectuar todos los actos administrativos y emitir las resoluciones que sean necesarias y pertinentes para la gestión, concesión y registro de Propiedad Intelectual."

Que la Constitución Política del Estado en su artículo 232, establece que, "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e Interés social. Ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados"

Que, el mismo precepto legal establece en su artículo 103 parágrafo "I. El Estado garantizará el desarrollo de la ciencia y la investigación científica, técnica y tecnológica en beneficio del interés general. Se destinarán los recursos necesarios y se creará el sistema estatal de ciencia y tecnología.



II. El Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

III. El Estado, las universidades, las empresas productivas y de servicio públicas y privadas, y las naciones y pueblos indígena originario campesinos, desarrollarán y coordinarán procesos de investigación, innovación, promoción, divulgación, aplicación y transferencia de ciencia y tecnología para fortalecer la base productiva e impulsar el desarrollo integral de la sociedad, de acuerdo con la ley."

Que, la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 de 08 de agosto de 2011, señala:

- Artículo 71. (PRIORIDAD NACIONAL). Se declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos.
- Artículo 72. (ROL DEL ESTADO).
 - I. El Estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes, como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales.
II. Las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de sus funciones.
- Artículo 75. (GOBIERNO ELECTRÓNICO).
 - I. El nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población.
 - II. El Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico.
- Artículo 76. (ALCANCE). El Estado fijará los mecanismos y condiciones que las entidades públicas aplicarán para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicios eficientes.

Que, el Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013 Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación dispone:

- ARTÍCULO 16.- (PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO). I. El Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones, y la ADSIB, es la instancia responsable de elaborar, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, así como su permanente actualización.
II. La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado.
III. El seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico estará a cargo de la ADSIB en coordinación con cada entidad de la administración pública del Estado.
- ARTÍCULO 17.- (OBJETIVO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO). I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas.
II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TIC por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

Que, el Decreto Supremo N° 3215 de 12 de julio de 2017 en la Disposición Transitoria Primera dispone lo siguiente:

- DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.- II. Las entidades públicas, en un **plazo máximo de doce (12) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviarán a la AGETIC el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante resolución expresa**, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web.
III. Los Planes Institucionales establecidos en la presente Disposición, podrán ser modificados por cada entidad pública y aprobadas, en los casos que corresponda, por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante resolución expresa, debiendo informar



a la AGETIC sobre dichas modificaciones, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación.

Que, mediante Informe Técnico INF/SNP/DGE N° 0074/2018 SNP/2018-05602 de 31 de julio de 2018, la Responsable de Planificación señaló que por instrucciones emanadas en el Decreto Supremo N° 3251 se inició el proceso de elaboración del Plan Institucional de Gobierno Electrónico del SENAPI 2018-2025, concluyó que este instrumento, conforma una importante herramienta para la gestión y planificación a nivel Institucional, con el fin de modernizar, optimizar, mejorar la calidad de los servicios que brinda a la población el SENAPI, transparentar su gestión y generar sus mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TICS por parte de los ciudadanos.

Que asimismo el mencionado informe señala que la aprobación formal del Plan Institucional de Gobierno Electrónico del 2018-2025, a través de un acto administrativo del SENAPI se considera un paso indispensable que permitirá llevar adelante las tareas necesarias que demanda la implementación del Plan. De tal modo recomendó al Director General Ejecutivo la elaboración de la Resolución Administrativa correspondiente para su aprobación.

Que, el Informe Legal INF/SNP/DGE/DAJ/AAA N° 083/2018 SNP/2018-05602 de 31 de julio de 2018, señaló que en atención a los antecedentes y consideraciones legales señaladas y de acuerdo al Informe Técnico INF/SNP/DGE N° 0074/2018 SNP/2018-05602, que recomendó la aprobación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018 - 2025, emitido por la Lic. Edna Augusta Rivas Herrera, Responsable de Planificación y al requerimiento de la Dirección General Ejecutiva del SENAPI para elaborar el informe legal; se consideró viable su aprobación ya que no contraviene ninguna norma ni disposición legal vigente alguna y se recomendó proseguir con los trámites administrativos correspondientes para su aprobación.

Que, asimismo, el artículo 13 del Decreto Supremo N° 27938 establece las atribuciones del Director General Ejecutivo del SENAPI: a) supervisar la aplicación de las disposiciones legales, nacionales e internacionales, garantizando la protección y defensa de la propiedad intelectual", el mismo artículo en el párrafo II inciso p) establece que el Director General Ejecutivo del SENAPI tiene la atribución de emitir Resoluciones Administrativas en el ámbito de su competencia.

Que, a través de Resolución Suprema Nº 152.2017 de fecha 9 de Junio del año 2017 se designa al ciudadano Carlos Alberto Soruco Arroyo, como Director General Ejecutivo del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual – SENAPI, bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

POR TANTO

El Director General Ejecutivo del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual - SENAPI, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por Ley.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018 - 2025 del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual – SENAPI, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

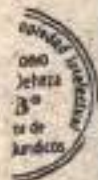
SEGUNDO.- INSTRUIR a la Responsable de Planificación que realice y de continuidad de los trámites necesarios que correspondan y realice la difusión del documento de referencia.

TERCERO.- INSTRUIR la publicación del "Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018 - 2025" aprobada en el artículo primero de la presente Resolución, en la página del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual – SENAPI (www.senapi.gob.bo).

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.

[Handwritten signature]
Abog. José Antonio Guzmán Dehesa
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS
SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL
SENAPI

[Handwritten signature]
Abog. Carlos Alberto Soruco Arroyo
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL
SENAPI



Dirección Ejecutiva del SENAPI

Carlos Alberto Soruco Arroyo

Director General Ejecutivo

*Reynaldo Campero Calderón
Silvia Frías Villegas
José Antonio Guamán Deheza
Victor Cansaya Juchani*

*Director de Propiedad Industrial
Directora de Derechos de Autor y Conexos
Director de Asuntos Jurídicos
Director Administrativo Financiero*

Comité de trabajo para la elaboración del Plan Institucional de Gobierno Electrónico SENAPI

El presente Plan fue elaborado con los aportes realizados por los integrantes del Comité para la elaboración del Plan de Gobierno Electrónico, quienes representan a cada una de las áreas funcionales del SENAPI, quienes a su vez fueron nominados con instructivo de la Dirección General Ejecutiva.

*Raúl Vladimír Quisbert Cornejo
José Alfredo Rodríguez Laredo
Carlos Bilbao la Vieja Quitón
Pablo Gustavo Aracena Vargas
Gabriela Arancibia Peredo
Scarley Valeriano Barroso
Limbert Alarcón Huanca
Erika Lizeth Calle Rivas
Janina Mónica Pattzi Iporre
Eddy Valero Kari
Edna Augusta Rivas Herrera*

*Responsable de Signos
Responsable de Modificaciones
Responsable de Oposiciones
Responsable de Patentes
Profesional en derechos de autor
Responsable Asuntos Jurídico Administrativos
Encargado de recaudaciones
Técnico en atención al usuario
Encargado de Soa y SGC
Responsable de Sistemas
Responsable de Planificación*

Julio 2018



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025

Servicio Nacional de Propiedad Intelectual Infraestructura – Transparencia – Rendición de Cuentas – Participación Servicios – Tecnologías de la Información y Comunicación Seguridad de la Información Eficiencia y Eficacia

Tabla de contenido

.....	1
1 ANTECEDENTES GENERALES.....	7
1.1 La transformación y modernización del Estado.....	7
1.2 Gobierno Electrónico y su aplicación en Bolivia.....	7
2 INFORMACION GENERAL.....	9
2.1 Localización.....	9
2.2 Beneficiarios de la Propiedad Intelectual.....	9
2.3 El Servicio Nacional de Propiedad Intelectual (SENAPI).....	10
2.4 Objetivos Institucionales.....	10
2.4.1 Misión.....	10
2.4.2 Visión.....	11
2.4.3 Objetivos de Gestión.....	11
3 DIAGNÓSTICO.....	11
3.1 Mapeo de todos los procesos de la Institución (sustantivos y de apoyo).....	11
3.2 Diagnóstico del estado actual de la Infraestructura Tecnológica de Información y Comunicación del SENAPI.....	13
3.2.1 Sistemas de información.....	13
3.2.2 Base de datos.....	15
3.2.3 Servidores.....	15
3.2.4 Repositorios.....	15
3.2.5 Telefonía y Red.....	15
4 PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRONICO DEL SENAPI.....	17
4.1 Objetivo General del Plan.....	17

4.2	Objetivos específicos	17
4.3	Proyectos a Desarrollar	17
4.4	EJE Estratégico 1. Gobierno Soberano	19
4.4.1	Línea Estratégica 1: Infraestructura y conectividad	19
4.4.2	Línea Estratégica 3: Interoperabilidad	20
4.4.3	Línea Estratégica 4: Ciudadanía digital	21
4.4.4	Línea Estratégica 5: Seguridad informática y de la información	22
4.4.5	Software libre	23
4.5	EJE 2. Gobierno Eficiente	25
4.5.1	Línea Estratégica 6. Simplificación de trámites	25
4.5.2	Línea Estratégica 7. Gestión pública	26
4.5.3	Línea Estratégica 10. Pagos electrónicos	26
4.6	EJE 3. Gobierno Abierto y Participativo	27
4.6.1	Línea Estratégica 13. Transparencia y Rendición de cuentas	27
4.7	Cronograma de implementación de los proyectos	28
4.8	Proyectos vinculados a los Procesos y Subprocesos (sustantivos y de apoyo) de la Entidad	29

Anexos: Detalle de Proyectos

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025

Servicio Nacional de Propiedad Intelectual

Infraestructura – Transparencia – Rendición de Cuentas – Participación

Servicios – Tecnologías de la Información y Comunicación

Seguridad de la Información

Eficiencia y Eficacia

Actualmente es evidente que se están imponiendo nuevas formas de vida y de trabajo que se sustentan en la información y relaciones de comunicación por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). A esto se le denomina comúnmente Sociedad de la Información. Paralelamente, las empresas (grandes, medianas y pequeñas) van orientando sus ofertas y procesos a satisfacer las necesidades de sus clientes, que cada vez están más informados y comunicados sobre los productos y servicios disponibles, aumentando continuamente sus exigencias. Por el otro lado la ciudadanía en general también va demandando mayor acceso y transparencia a la información que el aparato estatal va generando, por ello el actual gobierno ha reconocido estos cambios y va implementando reformas y programas de modernización que incorporan TIC en su gestión y resolviendo las nuevas necesidades de los ciudadanos y empresas.

1 ANTECEDENTES GENERALES

1.1 La transformación y modernización del Estado

Los cambios políticos, sociales y económicos que ha vivido el país desde el inicio del proceso de cambio liderado por el Presidente Evo Morales, como los retos que afronta en el futuro, plantean la necesidad de transformar la manera que el Estado se relaciona con la tecnología y, en particular, con las tecnologías de la información y comunicación. El Estado Plurinacional de Bolivia requiere construir una sólida estructura para el desarrollo de Gobierno Electrónico hacia un futuro marcado por la acelerada evolución de las tecnologías de la información y comunicación y la consolidación de la visión social, política y económica de la Constitución Política del Estado y la Agenda Patriótica 2025. Este horizonte nos plantea una sociedad en que el acceso a la tecnología y a internet, entre otras herramientas, constituye un derecho fundamental de las ciudadanas y ciudadanos. Asimismo, el Estado debe ser capaz de generar capacidades institucionales para la innovación, investigación y desarrollo de tecnologías relacionadas con Gobierno Electrónico.

1.2 Gobierno Electrónico y su aplicación en Bolivia

El desarrollo del Gobierno Electrónico en Bolivia requiere establecerse en función a su conceptualización. **Una primera aproximación conceptual de Gobierno Electrónico** corresponde a las interacciones digitales entre el Estado y los ciudadanos; entre entidades públicas, el Estado y los servidores públicos y entre el Estado y las empresas.

En el contexto del proceso revolucionario boliviano, comprendemos que cada una de estas interacciones y otras concomitantes resultan en un conjunto complejo de relaciones sociales en las que se plasman derechos, expectativas y reivindicaciones sociales. Por tanto, para el Estado Plurinacional, Gobierno Electrónico implica relaciones humanas y no meramente conexiones digitales, que crean la ilusión de un gobierno digital que fetichiza las relaciones sociales reales de gobierno. Así, el Gobierno Electrónico debe responder a las expectativas y reivindicaciones sociales

plasmadas por los distintos actores y clases sociales, fundamentalmente los sectores populares que conducen el proceso revolucionario que vive el país.

La primera noción descrita ha derivado en definiciones más precisas respecto a Gobierno Electrónico, como el uso de tecnologías de la información y comunicación como mecanismo para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios que presta el sector público. Acá consideramos, sin embargo, que el Gobierno Electrónico no puede limitarse a la implementación de tecnologías para incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios, sino que debe comprender una visión más amplia con respecto al ejercicio del gobierno y su relación con la tecnología. Evidentemente, es un imperativo prestar mejores y más eficientes servicios a la población desde la administración pública. Sin embargo, debe considerarse el horizonte más amplio de los objetivos sociales y económicos del Estado Plurinacional y el ejercicio del gobierno como mecanismo para alcanzar las aspiraciones y reivindicaciones sociales del pueblo boliviano. *En este sentido, el Gobierno Electrónico además de mejorar la relación entre la administración pública y los ciudadanos y las operaciones internas de las entidades públicas, debe enmarcarse en los objetivos políticos globales del proceso de cambio.* En este sentido y bajo el contexto del proceso de cambio y la Constitución Política del Estado, el Estado debe tener un rol protagónico en el desarrollo económico promoviendo las iniciativas económicas (privadas, cooperativas y comunitarias), desarrollando emprendimientos estatales orientados a la transformación de la matriz productiva del país, industrializando los recursos naturales de las bolivianas y bolivianos y generando nuevas iniciativas que permitan al país un mayor desarrollo y bienestar. *Bajo este contexto jurídico y político, la noción de Gobierno Electrónico para el país debe comprender la implementación de tecnologías para el desarrollo productivo del país, con la participación protagónica de las empresas estratégicas del Estado.*

Sin duda, el Gobierno Electrónico puede generar diversas iniciativas para fortalecer las relaciones entre las entidades públicas, organizaciones sociales y la ciudadanía en general. Es fundamental, en este campo, que el Gobierno Electrónico permita transparentar y poner a disposición de la población datos e información bajo licencias que la conviertan en un bien colectivo disponible para todos, al mismo tiempo que fomenten procesos de innovación e investigación en diversos campos. El Gobierno Electrónico no puede concentrarse simplemente en la implementación de TIC para diversos propósitos, sino también en incorporar el proceso social de su producción, lo que implica investigación, innovación y desarrollo, a la par de formación de capacidades. Se trata, entonces, que el Estado y las entidades públicas en interacción con la sociedad boliviana, sean capaces de producir el conocimiento y la tecnología que van a formar parte de las relaciones sociales complejas que configuran las prácticas de gobierno y de gestión del bien común.

Los objetivos de implementar el Gobierno Electrónico en Bolivia son, modernizar y transparentar la gestión pública y generar mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TIC por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

Gobierno Electrónico implica también, en el paradigma del Estado Plurinacional de Bolivia, desarrollo económico, impulso a la producción, articulación y fomento del mercado interno, fundamentalmente, aunque también de las exportaciones.

Finalmente, el Estado debe ser capaz de articular el vigoroso escenario de participación y control social del proceso de cambio, ejercido por las organizaciones sociales y la ciudadanía, con las facilidades que pueden proporcionar las tecnologías de la información y comunicación, en el marco de la gestión participativa, la transparencia y el acceso de la población a los datos e información de las entidades públicas. Este giro necesario en la relación del Estado con la tecnologías de la información y comunicación marcará un cambio trascendental en la manera en que ha operado la administración pública hasta hace algunos años y cómo lo hará hacia adelante.

En este sentido, el Plan busca en primer término actualizar la situación del país en Gobierno Electrónico con relación a la región y el mundo. En segundo lugar, plantea generar procesos innovadores para establecer las condiciones en este ámbito que permitan afrontar el horizonte de la Constitución Política del Estado y la Agenda Patriótica 2025. Y,

finalmente, plantea un cambio de paradigma en la relación entre el Estado, la ciudadanía y las tecnologías de la información y comunicación. Posicionando al Estado como un actor fundamental en la concepción, desarrollo y operación de dichas tecnologías, en tanto motor de diversos procesos sociales y económicos. En este sentido, un conjunto de acciones coherentes y articuladas descritas en los tres ejes estratégicos centrales dotarán al país de las condiciones iniciales para transformar las bases en que se desarrollan y relacionan el Estado y las tecnologías de la información y comunicación.

- **El primer eje, Gobierno Soberano**, ronda en torno a la soberanía tecnológica y las condiciones necesarias para alcanzar este objetivo en el ámbito del Gobierno Electrónico, desde la concepción de la infraestructura tecnológica necesaria para el Estado, pasando por los esquemas de interoperabilidad, la formación de capacidades e innovación, investigación y desarrollo, integración de la ciudadanía al Gobierno Electrónico, hasta la seguridad informática y su gestión.
- **El segundo eje, Gobierno Eficiente**, versa sobre cómo lograr mayor eficiencia en la gestión pública, a partir de un agresivo programa de reingeniería de procesos y procedimientos y simplificación de trámites, orientado fundamentalmente a fortalecer la calidad de los servicios que presta el Estado a las ciudadanas y ciudadanos. De igual forma, se enfoca en la dinamización y generación de nuevas oportunidades en el campo económico, a partir de la implementación de tecnologías de información y comunicación, en consonancia con la concepción del Estado como actor fundamental del desarrollo.
- **El tercer eje, Gobierno Abierto y Participativo**, busca consolidar y dinamizar diversos aspectos de la vida social, a través del acceso a los datos e información pública y la promoción de la participación y control social.

En conjunto, el *Plan* establece las condiciones para la implementación de Gobierno Electrónico en el Estado para los siguientes años y una sólida base para el largo plazo, rumbo al bicentenario de la independencia.

2 INFORMACION GENERAL

2.1 Localización.

Oficina Nacional: La Paz
Oficinas Regionales: El Alto, Cochabamba, Santa Cruz.
Ventanillas Únicas: Sucre, Tarija, Oruro

2.2 Beneficiarios de la Propiedad Intelectual

La **propiedad intelectual** se relaciona con las creaciones de la mente: invenciones, obras literarias y artísticas, así como símbolos, nombres e imágenes utilizados en el comercio. La propiedad intelectual se divide en dos categorías: **La propiedad industrial**, que abarca las patentes de invención, las marcas, los diseños industriales y las indicaciones geográficas. **El derecho de autor**, que abarca las obras literarias (por ejemplo, las novelas, los poemas y las obras de teatro), las películas, la música, las obras artísticas (por ejemplo, dibujos, pinturas, fotografías y esculturas) y los diseños arquitectónicos.

Los derechos de propiedad intelectual permiten al creador, o al titular de una patente, marca o derecho de autor, gozar de los beneficios que derivan de su obra o de la inversión realizada en relación con una creación.

La propiedad intelectual es un bien intangible por excelencia, que puede definirse como todos los elementos de los negocios de una empresa que existen después de lo monetario y de los bienes tangibles identificados, como elementos secundarios. La propiedad intelectual actualmente es el activo más valioso con el cual cuenta una empresa, pues van desde los nombres comerciales, marcas, lemas comerciales, y otros, hasta llegar a la transferencia de tecnología como expresión máxima de la transmisión de intangibles en la propiedad intelectual. En consecuencia, las marcas tienen un valor económico incuestionable, constituyéndose en factores que cada vez adquieren más fuerza como elementos de negociación.

Responsabilidades, Derechos y Beneficiarios de la Propiedad Intelectual

Beneficiarios	Responsabilidades	Derechos
Creador - Inventor/Autor	Compartir innovación	Obtener un periodo de exclusividad para usar y explotar su creación.
Sociedad y Estado	Respetar, valorar y proteger la propiedad intelectual.	Uso y explotación de obras e innovaciones de manera gratuita, después del periodo de exclusividad.

2.3 El Servicio Nacional de Propiedad Intelectual (SENAPI)

El Servicio Nacional de Propiedad Intelectual fue creado el 16 de septiembre de 1997 mediante Ley 1788 –Ley de Organización del Poder Ejecutivo– como un órgano desconcentrado del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

El Decreto Supremo No. 25159 del 4 de septiembre de 1998, es el primer instrumento legal que establece su organización y funcionamiento, posteriormente fue reemplazado por el Decreto Supremo 27938 del 20 de diciembre de 2004 y modificado por el Decreto Supremo 28152 del 16 de mayo de 2005.

La actual Constitución Política del Estado Plurinacional, en su artículo 102 señala "El Estado registrará y protegerá la propiedad intelectual, individual y colectiva de las obras y descubrimientos de los autores, artistas, compositores, inventores y científicos, en las condiciones que determina la ley".

Es una institución que tiene autonomía de gestión administrativa, legal y técnica; con la misión de administrar en forma desconcentrada e integral el régimen de la Propiedad Intelectual en todos sus componentes, mediante una estricta observancia de los regímenes legales de la Propiedad Intelectual, de la vigilancia de su cumplimiento y de una efectiva protección de los derechos de exclusiva, referidos a la propiedad industrial, al derecho de autor y derechos conexos, constituyéndose en la instancia competente respecto de los tratados internacionales y acuerdos regionales suscritos y adheridos por el país, así como de las normas y regímenes comunes que en materia de Propiedad Intelectual, se han adoptado en el marco del proceso andino de integración.

2.4 Objetivos Institucionales

Administrar, registrar y proteger de manera eficaz y eficiente y transparente el régimen de propiedad intelectual en todos sus componentes de manera oportuna.

2.4.1 Misión

Somos una entidad de servicio público que administra el régimen de propiedad intelectual, fomentando y protegiendo la actividad creativa e inventiva de sus generadores individuales y colectivos, para contribuir al desarrollo productivo, tecnológico y cultural en el Estado Plurinacional de Bolivia.

2.4.2 Visión

- Ser un Instituto Técnico Especializado en Propiedad Intelectual, como un eje transversal para el desarrollo económico y social del país, brindando servicios de calidad y seguridad jurídica a usuarios nacionales e internacionales.

2.4.3 Objetivos de Gestión

1. Programas de facilitación en el registro de propiedad intelectual, con énfasis en los complejos productivos priorizados, creados e implementados.
2. Programas de capacitación acerca del beneficio y registro de Propiedad Intelectual con énfasis en los complejos productivos, mejora de los servicios de registro de propiedad intelectual.
3. Administrar, registrar y proteger de manera eficaz, eficiente y transparente el régimen de propiedad intelectual, en todos sus componentes de manera oportuna.
4. Optimización de tiempos y mejorar ingreso neto (ingresos - gastos) por el registro de propiedad intelectual.
5. Marcas distintivas de productos priorizados otorgadas, denominaciones de origen
6. Creación del Registro de conocimientos Tradicionales en Bolivia. (Misión, Visión y objetivo estratégico de gestión).

3 DIAGNÓSTICO

3.1 Mapeo de todos los procesos de la Institución (sustantivos y de apoyo)

Resultado del mapeo de procesos sustantivos y de apoyo se tiene la siguiente matriz:

Area	Subarea	Proceso
Dirección de Propiedad Industrial General	1.1 Signos Distintivos	1.1.1 Proceso de solicitud de Registro de Signos Distintivos
	1.2 Oposiciones	1.2.1 Proceso de oposición/nulidad/cancelación
	1.3 Modificaciones y renovaciones	1.3.1 Proceso de modificaciones y/o renovaciones de Signos Distintivos
	1.4 Patentes	1.4.1 Proceso de solicitud de Registro de Patente de Invención y modelos de utilidad
		1.4.2 Proceso de solicitud de Registro de Diseño Industrial
		1.4.3 Atención y asesoramiento al usuario
		1.4.4 Pago de Anualidades
		1.4.5 Solicitud de modificación de forma y fondo
		1.4.6 Solicitudes de Prorrogas
	1.5 Transversales	6.1.1 Búsquedas
		6.1.2 Certificaciones
		6.1.3 Legalizaciones
		6.1.4 Desarchivo
		6.1.5 Desglose
	2.1 Derechos de autor	2.1.1 Certificaciones

Area	Subarea	Proceso	
Dirección de Derechos de Autor		2.1.2 Registro obras	
		2.1.3 Conciliaciones	
		2.1.4 Sociedades Gestión Colectiva	
		2.1.5 Legalizaciones	
		2.1.3 Conciliaciones	
Dirección de Asuntos Jurídicos	3.1 Asuntos jurídicos y administrativos	3.1.1 Procesos administrativos	
		3.1.1 Procesos de contratación de bienes y servicios	
		3.1.2 Procesos contenciosos administrativos	
		3.1.3 Procesos civiles	
		3.1.4 Procesos penales	
		3.1.5 Recursos jerárquicos	
	3.2 infracciones	3.2.1 Medidas en frontera	
		3.2.2 Infracciones	
	Dirección Administrativa Financiera	4.1 Contabilidad	4.1.1. Proceso de Contabilidad Integral
			4.1.2. Proceso de Pago
4.2 Recaudaciones		4.1.3. Proceso Recaudaciones	
4.3 Tesorería		4.1.4. Administración de los recursos	
4.4 Sabs		4.4.1. Proceso de contratación	
		4.4.2 proceso de registro de información en el sistema de almacenes	
		4.4.3 Proceso y Flujos de Activos Fijos Muebles	
		4.4.4 Proceso administración de activos fijos	
		4.4.5 Proceso Disposición de Bienes	
4.5 Poa - Presupuesto		4.5.1 Sistema de programación de operaciones	
4.6 Recursos humanos		4.6.1. Proceso dotación de personal	
		4.6.2. Proceso evaluación del desempeño	
		4.6.3. Proceso de movilidad funcionaria	
		4.6.4. Proceso de capacitación productiva	
		4.6.5. Proceso de registro	
		4.6.6. Proceso para elaboración de planillas de sueldos y honorarios	
4.7 Archivo		4.7.1. Archivo central	
		4.7.2. Consulta y préstamo	
Dirección General Ejecutiva		5.1 Plataforma de atención al Usuario	5.1.1 Atención al Usuario
	5.1.2 Recepción de documentos externos		

3.2 Diagnóstico del estado actual de la Infraestructura Tecnológica de Información y Comunicación del SENAPI

En el procesamiento de información de la institución con nuestra infraestructura permite ahorrar recursos y brindar un mejor servicio de una manera eficaz y eficiente a nuestros usuarios externos. El Servicio Nacional de Propiedad Intelectual SENAPI, cuenta con los siguientes servicios:

- Sistemas de información
- Base de datos
- Servidores
- Repositorios
- Telefonía y Red

3.2.1 Sistemas de información.

Sistemas desarrollados internamente desde el análisis, diseño, e implementación:

Nº	Sistema	Propósito/Objetivo	Áreas Responsables	Proceso
1	SIPI.WEB	Sistema de solicitudes de trámites digitales	USUARIOS EXTERNOS	Registro de solicitud de Marcas, Modificaciones y Renovaciones
2	HIDRA	Sistema de seguimiento y control de Signos distintivos	Dirección de Propiedad Industrial	Ingreso datos Canje de depósitos Seguimiento de tramites Búsqueda de tramites Registro de tramites Historial de trámites
3	HIRA	Sistema de búsqueda de imágenes	Dirección de Propiedad Industrial	Búsqueda de registros
4	Sistema de Registro de ARCHIVO	Sistema de registro de archivo	ARCHIVO	Registro de datos. Consulta de los datos registrados.
5	Sistema Documental Digital	Sistema de documentos digitales	Dirección de Propiedad Industrial	Búsqueda de documentos digitalizados.
6	SITIO INSTITUCIONAL WEB	Sitio institucional	Área de Comunicación Sistemas	Ingreso de datos con información institucional. Subida de archivos en formato digital
7	INTRANET	sitio web interno de la institución	Sistemas	Actualización de servicios
8	DERECHOS DE AUTOR	Sistema de Información de Derechos de Autor	Derechos de autor, Sistemas	Seguimiento de trámites de derechos de autor
9	PATENTES	Sistema de Información de Patentes	Patentes, Sistemas	Seguimiento de trámites de patentes
10	MOODLE	Sistema de capacitación a distancia	Patentes, Sistemas	Cursos en línea

N°	Sistema	Propósito/Objetivo	Áreas Responsables	Proceso
11	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Sistema de Atención al Cliente	Sistemas	Registro de petición. Despliegue de ficha en monitor de televisión. Asignación de técnico de acuerdo al trámite solicitado.
12	SISTEMA DE SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA	Sistema de Solicitudes de Asistencia Técnica	Sistemas	Atención de problemas técnicos de acuerdo a solicitud.
13	Asistencia.NET	Control de Asistencia	DAF - Recursos Humanos	Registro de Control de Asistencia y Faltas
14	SAA	Sistema de Administración de Activos Fijos SAA	DAF - Activos Fijos.	Registro, Eliminación, Modificación de activos ingresados a la institución.
15	Almacenes USQHAY TI	Sistema de Administración de materiales de: limpieza, computación, eléctrico, impreso y otros.	DAF - Almacenes.	Registro, Eliminación, Modificación y seguimiento de las solicitudes de materiales.

Sistemas de información externos, facilitados por entidades gubernamentales, sistemas de información para tareas coordinadas interinstitucionales estos sistemas fueron desarrollados o facilitados por ministerios:

N°	Sistema	Propósito Objetivo	Área Responsable	Proceso	Salida producto	Entidad Proveedora
1	WARA	Sistema informático de Planificación, Gestión y Seguimiento de Resultados	Área de POA y Presupuesto	Elaboración, seguimiento, reprogramación POA.	Certificaciones POA y Presupuesto. Seguimiento mensual	MDPyEP
2	SIGEP	Sistema de Gestión Pública.	Contabilidad y Tesorería	Sistema de Información y Gestión del Empleo Público.		MEFP
3	Sigma Personal	Sistema integrado de Gestión y Modernización Administrativa SIGMA.	Recursos humanos.	Emitir planillas	Elaboración de planillas de pago y sueldo	MEFP
4	EBA	Planilla de subsidios	Recursos humanos	Hacer efectivo los beneficios sociales prenatal y de lactancia, para los trabajadores bajo contrato de dependencia laboral, pago de los beneficios pre natal y lactancia	Planilla de subsidios	Empresa Boliviana de Almendras y Derivados

5	RAE	Registro de Abogados del Estado	Recursos humanos	Es el sistema informático en plataforma web, de registro obligatorio de abogados que prestan servicios de asesoramiento técnico jurídico que ejerce el patrocinio legal o asesoramiento en la unidad jurídica.	Almacena información de abogados. Reportes.	Procuraduría General del Estado
6	KEPLER	Solicitud Sello Rojo para pago de sueldos	Recursos humanos	Almacén de datos	Aprobación de planillas	No adquirido
7	CODICE	Sistema de seguimiento de trámites correspondencia digital centralizada	Todas las áreas	Seguimiento a los trámites	Hoja de Ruta. Reporte de seguimiento	MDPyEP

3.2.2 Base de datos

- SQL Server
- Mysql
- PostgreSQL

3.2.3 Servidores:

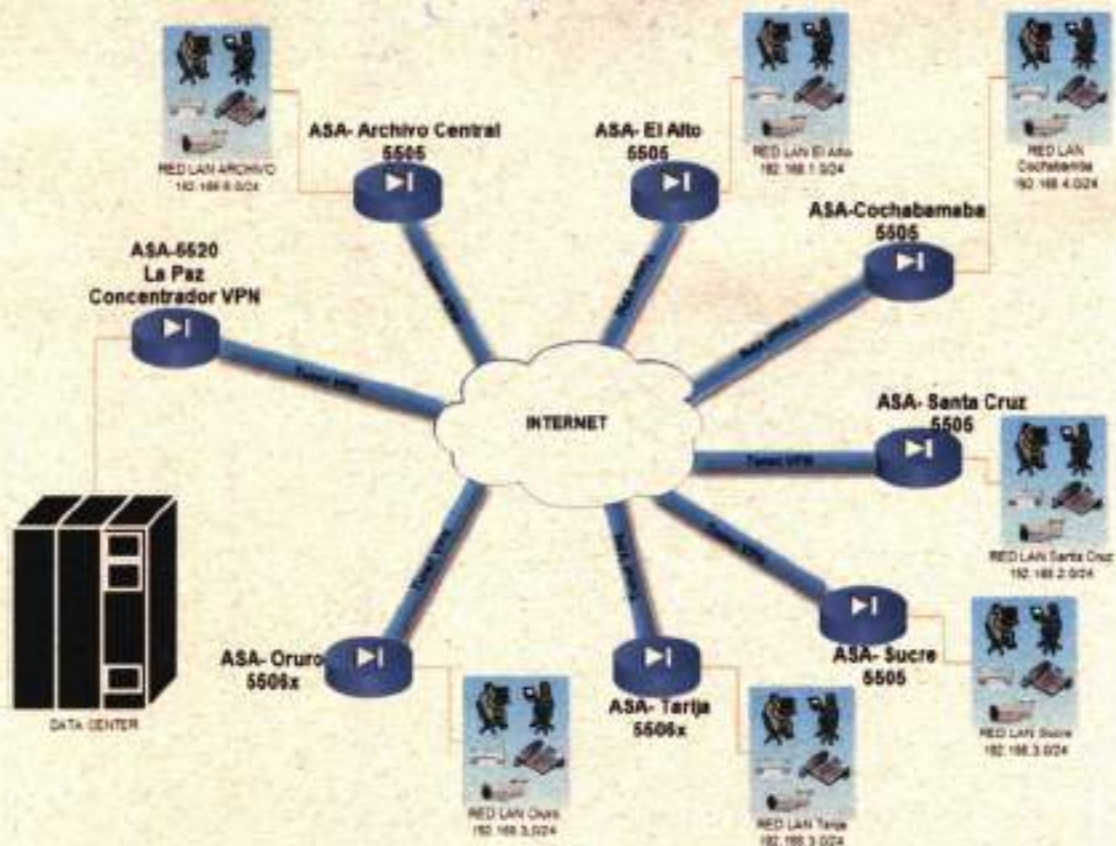
- Servidores de aplicaciones WEB: Glassfish, Wildfly, IIS
- Servidores de aplicaciones de escritorio
- Servidores de Telefonía
- Servidor de Correo Institucional
- FIREWALL

3.2.4 Repositorios

Servidor de carpetas compartidas institucional

3.2.5 Telefonía y Red.

La siguiente imagen muestra el esquema físico de nuestra red:



El área de infraestructura tecnológica fue evolucionando, en los últimos tres años se añadieron más, sistemas y servicios institucionales críticos, los servicios se encuentran disponibles en la web siendo de acceso a los usuarios externos.

Se cuenta con un Centro de Procesamiento de Datos, el siguiente esquema muestra las partes principales del Centro de Procesamiento de Datos:

CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD)



Proyectos como: Pagos en línea, digitalización de documentos y trámites en línea involucrarían fortalecer la actual infraestructura tecnológica.

4 PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRONICO DEL SENAPI

4.1 Objetivo General del Plan

El Plan de Gobierno Electrónico del Servicio Nacional de Propiedad Intelectual – SENAPI, pretende establecer los lineamientos generales de uso, incentivo y acceso a trámites de la institución mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC's, de forma eficiente, equitativa y transparente, en el marco de las políticas de acceso libre e irrestricto a la información del Estado Plurinacional de Bolivia.

4.2 Objetivos específicos

1. Modernización de la gestión institucional a través de la simplificación de trámites, uso progresivo de las TIC y adecuación del marco normativo en los procesos sustantivos y de apoyo del Senapi.
2. Implementar la digitalización, validación y depuración de los registros y solicitudes de los sistemas de información de la institución.
3. Gestionar los recursos financieros, humanos y la infraestructura tecnológica necesarios para garantizar, promover y consolidar los procesos del Gobierno Electrónico en el Senapi.
4. Mejorar y ampliar el acceso a los servicios de información que garanticen la transparencia institucional.

4.3 Proyectos a Desarrollar

N°	Proyecto
1	Proyecto 1. Plataforma de Ingreso de Solicitudes OnLine Usuario Externo (Signos, patentes, DA, Otros)
2	Proyecto 2. Plataforma de pagos digitales
3	Proyecto 3. Búsquedas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
4	Proyecto Digitalización-4.1 Recepción de Poderes Legales (Firma Digital)
	Proyecto Digitalización-4.2 Recepción de documentos requeridos en tramites (Signos, patentes, DA, Otros)
	Proyecto Digitalización-4.3 Digitalización y edición de Documentos internos/externos de los trámites (Signos, patentes, DA, Otros) (durante el trámite)
	Proyecto Digitalización-4.5 Gestión documental digital
5	Proyecto 5. Certificaciones (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor) (Firma Digital)
6	Proyecto 6. Legalizaciones (Patentes y Signos Distintivos)
7	Proyecto 7. Desarchivo (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
8	Proyecto 8. Desglósé (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)

9	Proyecto Reingeniería Signos-9.1 Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra)
	Proyecto Reingeniería Signos-9.4 Emisión Resoluciones administrativas OnLine
	Proyecto Reingeniería Signos-9.2 Examen de Forma (Signos, Modificaciones, Renovaciones, Oposiciones)
	Proyecto Reingeniería Signos-9.5 Aspectos generales del Sistema
	Proyecto Reingeniería Signos-9.3 Examen de Fondo (Signos)
	Proyecto Reingeniería Signos-9.6 Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos
10	Proyecto Reingeniería DA-10.5 Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos
	Proyecto Reingeniería DA-10.1 Recepción y revisión solicitudes por el Usuario interno (plataforma) (Goliath)
	Proyecto Reingeniería DA-10.2 Examen de Forma
	Proyecto Reingeniería DA-10.3 Emisión Resoluciones administrativas OnLine
	Proyecto Reingeniería DA-10.4 Aspectos generales del Sistema
11	Proyecto Patentes-11.1 Análisis, Diseño, implementación del sistema de solicitudes de trámites patentes usuario externo.
	Proyecto Patentes-11.2 Análisis, Diseño, implementación del sistema de patentes usuario interno.
	Proyecto Patentes-11.3 Depuración y migración de las bases de datos de patentes.
12	Proyecto 12. Sistema de Jerárquicos
13	Proyecto 13. Sistema de Infracciones
14	Proyecto 14. Sistema de control contable, tesorería y recaudaciones
15	Proyecto 15. Sistema de contratación y bienes y servicios
16	Proyecto 16. Publicaciones de Propiedad Intelectual en el sitio Web del SENAPI (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
17	Proyecto 17. Notificaciones digitales
18	Proyecto 18. Sistema de Recursos Humanos
19	Proyecto 19. Desarrollo del Sitio Web e Intranet del SENAPI
20	Proyecto 20. Sistema de fichas, colas y atención al usuario en las plataformas

4.4 EJE Estratégico 1. Gobierno Soberano

4.4.1 Línea Estratégica 1: Infraestructura y conectividad

Objetivo

El objetivo es fortalecer la actual infraestructura de red y centro de datos y facilitar el acceso a medios tecnológicos y servicios de Gobierno Electrónico de manera asequible a toda la población, principalmente a los usuarios de la propiedad intelectual.

Descripción

De acuerdo al diagnóstico realizado y las propuestas que se plasman en los proyectos definidos dependen de una sólida infraestructura de las tecnologías de la información y comunicación, por lo que para conseguir estos objetivos, se requiere asegurar condiciones mínimas de la infraestructura que soporte las acciones de Gobierno Electrónico por parte del Senapi.

La infraestructura de red se conectará con la red estatal gradualmente a medida que vayan incluyéndose cada uno de los proyectos propuestos y se la realizará por fases las cuales se las plantea de la siguiente manera:

• Primera fase:

El desarrollo e implementación de los proyectos requieren la adquisición de espacio de memoria, para ello se planifica la adquisición y fortalecimiento de dispositivos de almacenamiento, que permita la ampliación de nuestros servicios.

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Adquisición de un dispositivo de almacenamiento (STORAGE)	Fortalecimiento del Storage adquirido aumentando capacidad de almacenamiento	Fortalecimiento del Storage adquirido aumentando capacidad de almacenamiento					

• Segunda fase:

Los proyectos requerirán aumentar la velocidad de procesamiento de los servidores, el cual pueda integrarse en nuestra infraestructura tecnológica, se planifica la adquisición y el fortalecimiento de estos dispositivos, de acuerdo al cronograma siguiente:

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	Adquisición de dispositivo de procesamiento (SERVIDOR)			Fortalecimiento del dispositivo de procesamiento			

- Tercera fase: La seguridad de nuestra información a través de nuestra infraestructura tecnológica, con la implementación de nuevos servicios en la web es imprescindible la adquisición de equipos de seguridad en este caso FIREWALL, que controlen el acceso y salida de la información, brindándonos la seguridad y confianza dentro y fuera de nuestra institución, se planifica lo siguiente:

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	Adquisición de dispositivos de seguridad FIREWALL						

- Cuarta fase: Fortalecimiento de los dispositivos CORE y PERIMETRALES, los cuales permite realizar la comunicación con nuestras redes locales y remotas (ubicadas en las regionales), se planifica lo siguiente:

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	Adquisición de dispositivos CORE y PERIMETRALES.						

Resultados

- Una red institucional de datos fortalecida y segura.
- Centro de datos interconectado que provean servicios a sus usuarios internos y externos.
- Mecanismos y estrategias de mejora del acceso al servicio de Internet para Gobierno Electrónico a los usuarios internos y externos (nacionales e internacionales).

4.4.2 Línea Estratégica 3: Interoperabilidad

Objetivo

Establecer la infraestructura y los mecanismos técnicos y legales necesarios para asegurar el intercambio de datos e información entre el Senapí y las Entidades del Estado involucradas en los servicios que brinda hacia la ciudadanía.

Descripción

El mejoramiento de las condiciones de intercambio de información es un aspecto trascendental dentro de nuestras instituciones públicas, a través del se pueda compartir información relevante, con el objetivo de agilizar trámites que requieren validaciones o la consulta de datos asociados a estos trámites de manera inmediata, oportuna, con información consistente y actualizada, mejorando los servicios y los tiempos de atención a nuestros clientes.

Resultados:

Dentro del listado de proyectos propuesto, los siguientes están en el marco de la interoperabilidad:

N°	Proyecto
2	Proyecto 2. Plataforma de pagos digitales (Pagos en línea, a través del Banco Unión y otras entidades bancarias, identificando los pagos realizados)
3	Proyecto 3. Búsquedas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor) (Análisis, diseño, desarrollo e implementación de servicios web para consulta de datos:

N°	Proyecto
	Comprobar la identificación de nuestros usuarios externos a través del SEGIP
13	Proyecto 13. Sistema de Infracciones (Compartir información con ADUANAS, para facilitar el procedimiento de Medidas en frontera)
19	Proyecto 19. Desarrollo del Sitio Web e Intranet del SENAPI (Análisis, diseño, desarrollo e implementación de servicios web para consulta de datos: Comprobar la identificación de nuestros usuarios externos a través del SEGIP)

4.4.3 Línea Estratégica 4: Ciudadanía digital

Objetivo

Implementar una plataforma para facilitar la autenticación e interacción de usuarios con los servicios digitales del Senapi, de manera segura y confiable.

Descripción

Esta plataforma permitirá autenticar a los usuarios externos para brindarles servicios confiables y seguros.

Los proyectos vinculados a esta línea estratégica se los muestra a continuación los que permitirán al usuario realizar la gestión de trámites, interactuar con la institución para hacer su propio seguimiento al estado de sus trámites, facilitar la realización de trámites en línea y mantenerse informado continuamente siempre que lo requiera.

N°	Proyecto
1	Proyecto 1. Plataforma de Ingreso de Solicitudes OnLine Usuario Externo (Signos, patentes, DA, Otros)
3	Proyecto 3. Búsquedas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
4	Proyecto Digitalización-4.1 Recepción de Poderes Legales (Firma Digital)
	Proyecto Digitalización-4.2 Recepción de documentos requeridos en tramites (Signos, patentes, DA, Otros)
	Proyecto Digitalización-4.3 Digitalización y edición de Documentos internos/externos de los trámites (Signos, patentes, DA, Otros) (durante el trámite)
	Proyecto Digitalización-4.5 Gestión documental digital
5	Proyecto 5. Certificaciones (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor) (Firma Digital)
6	Proyecto 6. Legalizaciones (Patentes y Signos Distintivos)
7	Proyecto 7. Desarchivo (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
8	Proyecto 8. Desglose (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
9	Proyecto Reingeniería Signos-9.1 Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra)
	Proyecto Reingeniería Signos-9.4 Emisión Resoluciones administrativas OnLine
	Proyecto Reingeniería Signos-9.2 Examen de Forma (Signos, Modificaciones, Renovaciones, Oposiciones)
	Proyecto Reingeniería Signos-9.5 Aspectos generales del Sistema

N°	Proyecto
	Proyecto Reingeniería Signos-9.3 Examen de Fondo (Signos)
	Proyecto Reingeniería Signos-9.6 Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos
10	Proyecto Reingeniería DA-10.5 Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos
	Proyecto Reingeniería DA-10.1 Recepción y revisión solicitudes por el Usuario interno (plataforma) (Goliath)
	Proyecto Reingeniería DA-10.2 Examen de Forma
	Proyecto Reingeniería DA-10.3 Emisión Resoluciones administrativas OnLine
	Proyecto Reingeniería DA-10.4 Aspectos generales del Sistema
11	Proyecto Patentes-11.1 Análisis, Diseño, implementación del sistema de solicitudes de trámites patentes usuario externo.
	Proyecto Patentes-11.2 Análisis, Diseño, implementación del sistema de patentes usuario interno.
	Proyecto Patentes-11.3 Depuración y migración de las bases de datos de patentes.

Resultados

- Servicios a la ciudadanía ágiles, oportunos y seguros mediante la plataforma del Senapi vinculado a la plataforma del Estado central.

4.4.4 Línea Estratégica 5: Seguridad informática y de la información

Objetivo

Fortalecer y desarrollar capacidades institucionales, normativas y herramientas que permitan accionar operaciones preventivas y reactivas ante la ocurrencia de incidentes informáticos, garantizar la seguridad de la información en el Senapi y la generación de conocimientos para la reducción de riesgos en incidentes informáticos.

Descripción:

La Seguridad de la Información, debe ser gestionada, especialmente cuando se trata de proteger nuestro principal activo la información. La elaboración de nuestro Plan de Institucional de la Seguridad de la Información (PISI), constituirá el diseño, implementación, y mantenimiento de una serie de procesos que permitan gestionar de manera eficiente la información, para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, identificando y reduciendo el impacto de los riesgos potenciales sin necesidad de grandes cambios.

Resultados:

El SENAPI, planifica las siguientes actividades que refuercen nuestra **seguridad de la información**:

- Adquisición de equipos de seguridad hardware en nuestro Centro de Procesamiento de Datos, con prestaciones actualizadas.
- Implementación de Certificación SSL (Secure Socket Layer), en nuestros servicios web:
 - Sistema de solicitudes en línea SIPI.WEB (Sistema de Información Propiedad Intelectual)

- Sitio web institucional
- Intranet
- hidra sitio web intranet y otros.
- Revisar, modificar, consolidar en fin realizar una reingeniería de la normativa y procedimientos de seguridad referidos a:
 - **Seguridad en el personal**, con el objetivo de preservar la información a la que tienen acceso durante y después de la vinculación laboral.
 - **Gestión de activos de información**, con el fin de preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los activos de información, se debe administrar, controlar y asignar responsabilidades en el uso y protección de los mismos.
 - **Control de accesos**, gestionar los accesos a servicios y aplicaciones que permitan controlar, autorizar y asignar privilegios a cuentas de usuario.
 - **Criptografía**, incluir el uso de técnicas criptográficas aportará mayores niveles de seguridad para proteger la confidencialidad, autenticidad e integridad de la información, además del no repudio y autenticación.
 - **Seguridad física y ambiental**, asegurar áreas e instalaciones donde se genere, procese, transmita o almacene información considerada sensible y crítica para la entidad o institución pública, con el objetivo de prevenir accesos no autorizados que comprometan la seguridad de la información
 - **Seguridad de las operaciones**, garantizar y asegurar que las actividades operacionales en instalaciones de procesamiento de información se realicen de forma correcta.
 - **Seguridad de las comunicaciones**, establecer controles que permitan proteger la información transmitida a través de las redes de telecomunicaciones reflejada en documentos
 - **Desarrollo, mantenimiento y adquisición de sistemas**, establecimiento de los requisitos de seguridad para el desarrollo, mantenimiento y adquisición de sistemas que consideren pruebas de seguridad, pruebas de calidad y aceptación para desarrollos internos y externos.
 - **Gestión de incidentes de seguridad de la información**, establecer mecanismos para la gestión de incidentes en seguridad de la información dentro de la institución o entidad pública para dar continuidad a las operaciones y mejorar los controles de seguridad implementados.

4.4.5 Software libre

Objetivo

Aplicar los estándares abiertos propuestos por la AGETIC en el desarrollo e implementación de software, en el desarrollo de procesos de interoperabilidad e Intercambio de datos.

Descripción:

Mediante DS No 3251 del 12 de Julio de 2017, se aprueba el Plan de Implementación de Software Libre. El uso y aplicación del Software Libre es una oportunidad para avanzar en la construcción de la

infraestructura tecnológica de nuestro Estado, tomando en consideración las cuatro libertades básicas que proporciona la adopción del software libre, las cuales son:

- Usar el programa con cualquier propósito
- Estudiar cómo funciona el programa, y adaptarlo a nuestras necesidades
- Distribuir copias y Mejorar el programa
- Liberar las mejoras al público

Nuestra institución conforme a la directriz emitida por nuestro Estado, realizara el diseño del plan de implementación de Software Libre, promoviendo de manera activa el uso del software libre por nuestros técnicos como también la aplicación de estas tecnologías en la reingeniería de nuestros sistemas de información basados en herramientas que no involucren necesariamente costos de licencia.

Resultados:

El SENAPI, para dar cumplimiento a esta directriz, incluye en nuestro plan de gobierno electrónico, las siguientes actividades:

- Existen sistemas de información que fueron desarrollados en software privativo, para lo cual se debe realizar el análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implementación de los siguientes sistemas de información:
 - Sistema de Información de Patentes.
 - Sitio Institucional WEB.
 - Intranet.
 - Sistema de Activos Fijos.
 - Sistema de Almacenes.
 - Sistema de Recursos Humanos.
 - Sistema de Fichas, Colas y Atención al Cliente.
- Durante la gestión 2017 y 2018 se realiza la implementación y modificaciones de los sistemas de información, considerándose herramientas de software libre, sin necesidad de requerir licencias adicionales:
 - Sistema de Seguimiento y control de trámites de signos, modificaciones y renovaciones HIDRA.
 - Sistema de Solicitudes en línea: marcas, modificaciones de marcas y renovaciones de marcas, SIPI.WEB
 - Sistema de visualización de imágenes, que apoya los exámenes de forma y fondo, HIRA.
 - Sistema de Gestión Documental Digital, con información de: marcas, renovaciones y modificaciones SGDD.
- Elaborar un plan de capacitación referente a la inclusión de las siguientes herramientas de acuerdo a lineamientos de software libre:

- Sistema Operativo alguna distribución Linux: Ubuntu, Debian, SUSE y otros.
- Herramientas de Ofimática: LibreOffice, StarOffice y otros. Alternativa a los programas: Word, Excel, Power Point y Acces.
- Herramientas de Diseño Gráfico: GIMP, shutter y otros.
- Chat para comunicaciones: Slack, Hangoouts y otros

4.5 EJE 2. Gobierno Eficiente

4.5.1 Línea Estratégica 6. Simplificación de trámites

Objetivo

Simplificar la realización de trámites, a través de la reingeniería de los procesos y procedimientos internos, y del uso de herramientas de Gobierno Electrónico, bajo los principios de calidad, eficiencia y transparencia, con la finalidad de reducir los costos, tiempos y pasos.

Descripción

Los proyectos de Gobierno Electrónico incluidos en la presente propuesta al momento de su diseño y desarrollo van a incorporar procesos de reingeniería de procesos y procedimientos e implementación de herramientas de Gobierno Electrónico para simplificar la realización de trámites, orientados a la calidad, eficiencia y transparencia.

Esta simplificación de trámites tendrá como finalidad el fortalecer la calidad de los servicios, la reducción de los costos, tiempos y pasos en los trámites que los usuarios del SENAPI deben realizar, lo que involucra procesos y procedimientos en cada uno de los servicios que se brinda a la ciudadanía, como lo especifica el Artículo 12 del Decreto Supremo N° 2514.

Por ejemplo uno de los proyectos propuestos es poner en vigencia los pagos electrónicos para brindar un mejor servicio al ciudadano, lo que implica la simplificación de procesos y procedimientos de este servicio, que permitirá hacerlo más ágil y sencillo e implementando tecnologías de la información y comunicación que permitan prestar un Servicio más eficiente y de mejor calidad a los usuarios del SENAPI.

En cada uno de los proyectos que involucra la simplificación de trámites, procesos y procedimientos se realizará un relevamiento, análisis y sistematización, lo que permitirá realizar un rediseño del mapa de trámites, establecer la reingeniería de procesos y procedimientos.

En el Portal Institucional se actualizarán todos los tramites que el ciudadano puede realizar el cual estará interconectado con el Portal de la AGETIC donde la ciudadanía podrá acceder a toda la información necesaria antes de iniciar un trámite, en la cual podrá seguir el avance del mismo, y según corresponda podrá realizar toda o parte del mismo trámite en línea.

Resultados

- Trámites, procesos y procedimientos han sido simplificados.

- Un portal único de trámites en línea.

4.5.2 Línea Estratégica 7. Gestión pública

Objetivo

Generar herramientas que permitan organizar la información generada al interior de la institución para la planificación y gestión, con el fin de asegurar el uso eficaz y eficiente de los recursos en las distintas áreas.

Descripción

El Senapi interactuará a través del Sistema de Gestión Pública (SIGEP), que le permita gestionar la información y procesos administrativos y financieros.

Por otro lado interactuará con la Plataforma del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural quien a su vez interactúa con la Plataforma Integrada de Planificación (PIP-SPIE) que dará la posibilidad de generar información oportuna, confiable, en línea y en tiempo real sobre la planificación del corto y mediano plazo.

De la misma manera se han generado proyectos específicos para el seguimiento y control en otras áreas tales como:

N°	Proyecto
12	Proyecto 12. Sistema de Jerárquicos
13	Proyecto 13. Sistema de Infracciones
14	Proyecto 14. Sistema de control contable, tesorería y recaudaciones
16	Proyecto 16. Publicaciones de Propiedad Intelectual en el sitio Web del SENAPI (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
17	Proyecto 17. Notificaciones digitales
20	Proyecto 20. Sistema de fichas, colas y atención al usuario en las plataformas

Resultados

- Sistemas de gestión y control implementados.
- Sistemas: Sigep, Seguimiento y evaluación del corto y mediano plazo implementados.

4.5.3 Línea Estratégica 10. Pagos electrónicos

Objetivo

Ofrecer a los usuarios del Senapi la facilidad de realizar pagos electrónicos a través de plataformas digitales.

Descripción

El Senapi pondrá a disposición de sus usuarios distintas modalidades de pagos electrónicos para facilitar los trámites por los distintos tipos de servicios que se oferta a los usuarios.

Resultados

- Servicio de pago electrónico, operando para los servicios que brinda el Senapi.

4.6 EJE 3. Gobierno Abierto y Participativo

4.6.1 Línea Estratégica 13. Transparencia y Rendición de cuentas

Objetivo

Fortalecer el principio de transparencia y rendición de cuentas mediante herramientas de Gobierno Electrónico y tecnologías de información y comunicación, en el marco del derecho de acceso a la información.

Descripción

El Senapi, en el cumplimiento de las políticas de transparencia y de acceso a la información pública, implementará medios electrónicos que permitan a los ciudadanos acceder a la información pública.

Los siguientes proyectos apoyan esta línea estratégica que brindará información a la ciudadanía de los procesos de contratación, el personal contratado, cargos, niveles salariales, etc. además de informar en su página web los logros, resultados y recursos ejecutados.

N°	Proyecto
15	Proyecto 15. Sistema de contratación y bienes y servicios
18	Proyecto 18. Sistema de Recursos Humanos
19	Proyecto 19. Desarrollo del Sitio Web e Intranet del SENAPI

Resultados

- Información publicada en medios electrónicos.

4.7 Cronograma de implementación de los proyectos

N°	Proyecto	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	Proyecto 1. Plataforma de Ingreso de Solicitudes OnLine Usuario Externo (Signos, patentes, DA, Otros)		1	1					
2	Proyecto 2. Plataforma de pagos digitales	1	1						
3	Proyecto 3. Búsquedas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)		1	1					
4	Proyecto Digitalización-4.1 Recepción de Poderes Legales (Firma Digital)		1						
5	Proyecto 5. Certificaciones (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor) (Firma Digital)			1					
6	Proyecto 6. Legalizaciones (Patentes y Signos Distintivos)			1					
7	Proyecto 7. Desarchivo (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)			1					
8	Proyecto 8. Desglose (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)			1					
9	Proyecto Reingeniería Signos-9.1 Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra)		1						
10	Proyecto Reingeniería DA-10.5 Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos		1						
11	Proyecto Patentes-11.1 Análisis, Diseño, implementación del sistema de solicitudes de trámites patentes usuario externo.	1	1						
12	Proyecto 12. Sistema de Jerárquicos				1				
13	Proyecto 13. Sistema de Infracciones				1				
14	Proyecto 14. Sistema de control contable, tesorería y recaudaciones				1	1			
15	Proyecto 15. Sistema de contratación y bienes y servicios						1		
16	Proyecto 16. Publicaciones de Propiedad Intelectual en el sitio Web del SENAPI (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)			1					
17	Proyecto 17. Notificaciones digitales	1	1						
18	Proyecto 18. Sistema de Recursos Humanos				1	1			
19	Proyecto 19. Desarrollo del Sitio Web e Intranet del SENAPI		1	1					
20	Proyecto 20. Sistema de fichas, colas y atención al usuario en las plataformas	1	1						
Infraestructura		1	1	1	1				
Software libre			1	1	1	1			
Seguridad de la información			1	1	1	1	1	1	1
Interoperabilidad							1	1	1
Total		4	9	8	5	2	1		

- Servicio de pago electrónico, operando para los servicios que brinda el Senapi.

4.6 EJE 3. Gobierno Abierto y Participativo

4.6.1 Línea Estratégica 13. Transparencia y Rendición de cuentas

Objetivo

Fortalecer el principio de transparencia y rendición de cuentas mediante herramientas de Gobierno Electrónico y tecnologías de información y comunicación, en el marco del derecho de acceso a la información.

Descripción

El Senapi, en el cumplimiento de las políticas de transparencia y de acceso a la información pública, implementará medios electrónicos que permitan a los ciudadanos acceder a la información pública.

Los siguientes proyectos apoyan esta línea estratégica que brindará información a la ciudadanía de los procesos de contratación, el personal contratado, cargos, niveles salariales, etc. además de informar en su página web los logros, resultados y recursos ejecutados.

N°	Proyecto
15	Proyecto 15. Sistema de contratación y bienes y servicios
18	Proyecto 18. Sistema de Recursos Humanos
19	Proyecto 19. Desarrollo del Sitio Web e Intranet del SENAPI

Resultados

- Información publicada en medios electrónicos.

4.7 Cronograma de implementación de los proyectos

N°	Proyecto	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	Proyecto 1. Plataforma de Ingreso de Solicitudes OnLine Usuario Externo (Signos, patentes, DA, Otros)		1	1					
2	Proyecto 2. Plataforma de pagos digitales	1	1						
3	Proyecto 3. Búsquedas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)		1	1					
4	Proyecto Digitalización-4.1 Recepción de Poderes Legales (Firma Digital)		1						
5	Proyecto 5. Certificaciones (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor) (Firma Digital)			1					
6	Proyecto 6. Legalizaciones (Patentes y Signos Distintivos)			1					
7	Proyecto 7. Desarchivo (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)			1					
8	Proyecto 8. Desglose (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)			1					
9	Proyecto Reingeniería Signos-9.1 Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra)		1						
10	Proyecto Reingeniería DA-10.5 Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos		1						
11	Proyecto Patentes-11.1 Análisis, Diseño, implementación del sistema de solicitudes de trámites patentes usuario externo.	1	1						
12	Proyecto 12. Sistema de Jerárquicos				1				
13	Proyecto 13. Sistema de Infracciones				1				
14	Proyecto 14. Sistema de control contable, tesorería y recaudaciones				1	1			
15	Proyecto 15. Sistema de contratación y bienes y servicios						1		
16	Proyecto 16. Publicaciones de Propiedad Intelectual en el sitio Web del SENAPI (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)			1					
17	Proyecto 17. Notificaciones digitales	1	1						
18	Proyecto 18. Sistema de Recursos Humanos				1	1			
19	Proyecto 19. Desarrollo del Sitio Web e Intranet del SENAPI		1	1					
20	Proyecto 20. Sistema de fichas, colas y atención al usuario en las plataformas	1	1						
Infraestructura		1	1	1	1				
Software libre			1	1	1	1			
Seguridad de la información			1	1	1	1	1	1	1
Interoperabilidad							1	1	1
Total		4	9	8	5	2	1		

4.8 Proyectos vinculados a los Procesos y Subprocesos (sustantivos y de apoyo) de la Entidad

Area	Subarea	Proceso	N°	Proyecto	Línea Estratégica	
1- Propiedad Industrial	1.1 Signos Distintivos	1.1.1 Proceso de solicitud de Registro de Signos Distintivos	4	Proyecto Digitalización-4.2 Recepción de documentos requeridos en tramites (Signos, patentes, DA, Otros)	4. Ciudadanía digital	
			9	Proyecto Reingeniería Signos-9.1 Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra)	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Reingeniería Signos-9.4 Emisión Resoluciones administrativas OnLine	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Reingeniería Signos-9.2 Examen de Forma (Signos, Modificaciones, Renovaciones, Oposiciones)	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Reingeniería Signos-9.5 Aspectos generales del Sistema	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Reingeniería Signos-9.3 Examen de Fondo (Signos)	4. Ciudadanía digital	
			Proyecto Reingeniería Signos-9.6 Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos	4. Ciudadanía digital		
	16	Proyecto 16. Publicaciones de Propiedad Intelectual en el sitio Web del SENAPI (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)	7. Gestión pública			
	1.2 Oposiciones	1.2.1 Proceso de oposición/nulidad/cancelación)	4	Proyecto Digitalización-4.3 Digitalización y edición de Documentos internos/externos de los trámites (Signos, patentes, DA, Otros) (durante el trámite)	4. Ciudadanía digital	
			9	Proyecto Reingeniería Signos-9.1 Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra)	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Reingeniería Signos-9.4 Emisión Resoluciones administrativas OnLine	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Reingeniería Signos-9.5 Aspectos generales del Sistema	4. Ciudadanía digital	
	17	Proyecto 17. Notificaciones digitales	7. Gestión pública			
	1.3 Modificaciones y renovaciones	1.3.1 Proceso de modificaciones y/o renovaciones de Signos Distintivos	9	Proyecto Reingeniería Signos-9.1 Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra)	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Reingeniería Signos-9.2 Examen de forma (Signos, Modificaciones, Renovaciones, Oposiciones)	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Reingeniería Signos-9.5 Aspectos generales del Sistema	4. Ciudadanía digital	
	1.4 Patentes	1.4.1 Proceso de solicitud de Registro de Patente de Invención y modelos de utilidad	11	Proyecto Patentes-11.1 Análisis, Diseño, implementación del sistema de solicitudes de trámites patentes usuario externo.	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Patentes-11.2 Análisis, Diseño, implementación del sistema de patentes usuario interno.	4. Ciudadanía digital	
				Proyecto Patentes-11.3 Depuración y migración de las bases de datos de patentes.	4. Ciudadanía digital	
			16	Proyecto 16. Publicaciones de Propiedad Intelectual en el sitio Web del SENAPI (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)	7. Gestión pública	
		1.4.2 Proceso de solicitud de Registro de Diseño Industrial	11	Proyecto Patentes-11.2 Análisis, Diseño, implementación del sistema de patentes usuario interno.		4. Ciudadanía digital
						4. Ciudadanía digital
		1.4.3 Atención y asesoramiento al usuario	2	Proyecto 2. Plataforma de pagos digitales		10.1 Comercio y pagos electrónicos
		1.4.4 Pago de Anualidades	11	Proyecto Patentes-11.2 Análisis, Diseño, implementación del sistema de patentes usuario interno.		4. Ciudadanía digital
						4. Ciudadanía digital
		1.4.5 Solicitud de modificación de forma y fondo	4	Proyecto Digitalización-4.3 Digitalización y edición de Documentos internos/externos de los trámites (Signos, patentes, DA, Otros) (durante el trámite)		4. Ciudadanía digital
	11			Proyecto Patentes-11.2 Análisis, Diseño, implementación del sistema de patentes usuario interno.		4. Ciudadanía digital
				4. Ciudadanía digital		
1.4.6 Solicitudes de Prorrogas					4. Ciudadanía digital	

Area	Subarea	Proceso	N°	Proyecto	Línea Estratégica		
2- Derechos de Autor	2.1 Derechos de autor	2.1.1 Certificaciones	3	Proyecto 3. Búsquedas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)	4. Ciudadanía digital		
			10	Proyecto Reingeniería DA-10.5 Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos	4. Ciudadanía digital		
				Proyecto Reingeniería DA-10.1 Recepción y revisión solicitudes por el Usuario interno (plataforma) (Goliath)	4. Ciudadanía digital		
				Proyecto Reingeniería DA-10.2 Examen de Forma	4. Ciudadanía digital		
				Proyecto Reingeniería DA-10.3 Emisión Resoluciones administrativas OnLine	4. Ciudadanía digital		
		2.1.2 Registro obras	16	Proyecto 16. Publicaciones de Propiedad Intelectual en el sitio Web del SENAPI (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)	7. Gestión pública		
			10	Proyecto Reingeniería DA-10.4 Aspectos generales del Sistema	4. Ciudadanía digital		
		2.1.3 Conciliaciones		17	Proyecto 17. Notificaciones digitales	7. Gestión pública	
			2.1.4 Sociedades Gestión Colectiva	10	Proyecto Reingeniería DA-10.1 Recepción y revisión solicitudes por el Usuario interno (plataforma) (Goliath)	4. Ciudadanía digital	
		Proyecto Reingeniería DA-10.3 Emisión Resoluciones administrativas OnLine			4. Ciudadanía digital		
		17		Proyecto Reingeniería DA-10.4 Aspectos generales del Sistema	4. Ciudadanía digital		
				Proyecto 17. Notificaciones digitales	7. Gestión pública		
		2.1.5 Legalizaciones	10	Proyecto Reingeniería DA-10.4 Aspectos generales del Sistema	4. Ciudadanía digital		
		2.1.3 Conciliaciones / suproceso	17	Proyecto 17. Notificaciones digitales	7. Gestión pública		
3- Asuntos Jurídicos	3.1 Asuntos jurídicos y administrativos	3.1.1 Procesos administrativos	12	Proyecto 12. Sistema de Jerárquicos	7. Gestión pública		
					7. Gestión pública		
					7. Gestión pública		
					7. Gestión pública		
					7. Gestión pública		
					7. Gestión pública		
	3.2 Infracciones	3.2.1 Medidas en frontera	13	Proyecto 13. Sistema de Infracciones	7. Gestión pública		
					7. Gestión pública		
	4- Administración y finanzas	4.1 Contabilidad	4.1.1. Proceso de Contabilidad Integral	14	Proyecto 14. Sistema de control contable, tesorería y recaudaciones	7. Gestión pública	
			4.1.2. Proceso de Pago			7. Gestión pública	
4.2 Recaudaciones		4.1.3. Proceso Recaudaciones	7. Gestión pública				
4.3 Tesorería		4.1.4. ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS	7. Gestión pública				
4.4 Subs		4.4.2 PROCESO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE ALMACENES	15			Proyecto 15. Sistema de contratación y bienes y servicios	13. Transparencia y datos abiertos
		4.4.3 Proceso y Flujos de Activos Fijos Muebles					13. Transparencia y datos abiertos
		4.4.4 PROCESO ADMINISTRACION DE ACTIVOS FIJOS					13. Transparencia y datos abiertos
		4.4.5 Proceso Disposición de Bienes					13. Transparencia y datos abiertos

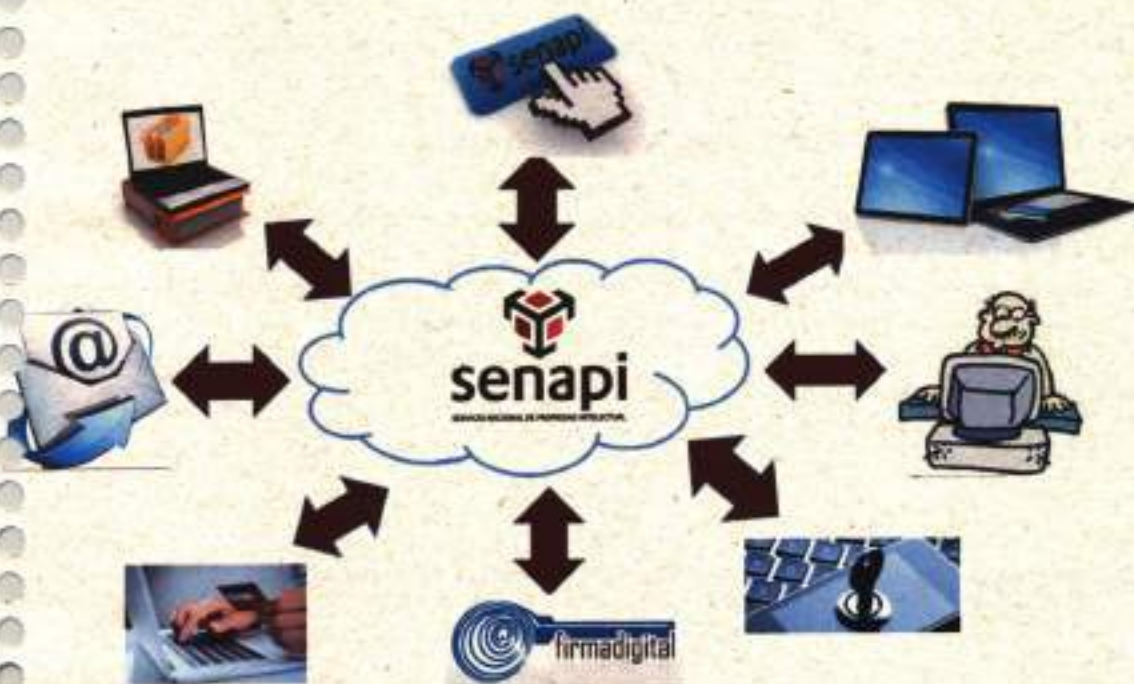
Area	Subarea	Proceso	N°	Proyecto	Linea Estratégica
		4.4.1. PROCESO DE CONTRATACIÓN			13. Transparencia y datos abiertos
	4.5 Poo Presupuesto	4.5.1 SISTEMA DE PROGRAMACION DE OPERACIONES			13. Transparencia y datos abiertos (en blanco)
	4.6 Recursos humanos	4.6.1. PROCESO DOTACIÓN DE PERSONAL	18	Proyecto 18. Sistema de Recursos Humanos	13. Transparencia y datos abiertos
		4.6.2. PROCESO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			13. Transparencia y datos abiertos
		4.6.3 PROCESO DE MOVILIDAD FUNCIONARIA			13. Transparencia y datos abiertos
		4.6.4.PROCESO DE CAPACITACIÓN PRODUCTIVA			13. Transparencia y datos abiertos
		4.6.5. PROCESO DE REGISTRO			13. Transparencia y datos abiertos
		4.6.6. PROCESO PARA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE SUELDOS Y HONORARIOS			13. Transparencia y datos abiertos
	4.7 ARCHIVO	4.7.1. ARCHIVO CENTRAL	4	Proyecto Digitalización-4.5 Gestión documental digital	4. Ciudadanía digital
		4.7.2. CONSULTA Y PRESTAMO			4. Ciudadanía digital
5- Atención al cliente	5.1 Plataforma de atención al Usuario	5.1.1 Atención al Usuario	1	Proyecto 1. Plataforma de Ingreso de Solicitudes OnLine Usuario Externo (Signos, patentes, DA, Otros)	4. Ciudadanía digital
			2	Proyecto 2. Plataforma de pagos digitales	10.1. Comercio y pagos electrónicos
			4	Proyecto Digitalización-4.1 Recepción de Poderes Legales (Firma Digital)	4. Ciudadanía digital
				Proyecto Digitalización-4.2 Recepción de documentos requeridos en tramites (Signos, patentes, DA, Otros)	4. Ciudadanía digital
			9	Proyecto Reingeniería Signos-9.1 Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra)	4. Ciudadanía digital
				Proyecto Reingeniería Signos-9.4 Emisión Resoluciones administrativas OnLine	4. Ciudadanía digital
			19	Proyecto 19. Desarrollo del Sitio Web e Intranet del SENAPI	13. Transparencia y datos abiertos
			20	Proyecto 20. Sistema de fichas, colas y atención al usuario en las plataformas	7. Gestión pública
6- General	6.1 DPI, DA	6.1.1 Búsquedas	3	Proyecto 3. Búsquedas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)	4. Ciudadanía digital
		6.1.2 Certificaciones	5	Proyecto 5. Certificaciones (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor) (Firma Digital)	4. Ciudadanía digital
		6.1.3 Legalizaciones	6	Proyecto 6. Legalizaciones (Patentes y Signos Distintivos)	4. Ciudadanía digital
		6.1.4 Desarchivo	7	Proyecto 7. Desarchivo (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)	4. Ciudadanía digital
		6.1.5 Desglose	8	Proyecto 8. Desglose (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)	4. Ciudadanía digital



Anexos

Detalle de Proyectos

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 1: Plataforma de Ingreso de Solicitudes OnLine Usuario Externo (Signos, patentes, DA, Otros)

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCION

Plataforma de Ingreso de Solicitudes OnLine Usuario Externo (Signos, patentes, DA, Otros)

Disponer de una sola plataforma para la recepción de todas las solicitudes que el usuario externo realice, se harán las verificaciones correspondientes de que el pago se realizó (en cualquiera de las modalidades: pago OnLine, pago en Banco) y dar curso al trámite.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Facilitar al usuario externo con las herramientas para realizar el trámite de registro de propiedad intelectual On Line (ingreso, aprobación solicitud, seguimiento al trámite).

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Mejorar los mecanismos de control inicial del trámite e identificar cualquier error o falencia que tuviera la solicitud del Usuario Externo
- Garantizar la pronta atención a los usuarios externos de lugares donde el SENAPI no cuenta con oficinas.
- Mantener informado al usuario externo sobre el inicio de acciones y avance del trámite
- Realizar seguimiento continuo al estado de los trámites: (Con que funcionario se encuentra, cuanto tiempo, comparación respecto a los plazos legales, etc.)

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario externo
- Usuario interno

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente se lo realiza de la siguiente manera:

1. El usuario externo puede solicitar una búsqueda (pagada) para verificar que la Marca o patente que desea registrar es única.
2. Envía la carta y formulario respectivo
3. Va al banco a realizar los pagos correspondientes, el cual lleva a la institución para realizar el canje.
4. Lo que permite que se inicie el trámite correspondiente, dependiendo de los plazos se apersonará a la institución para averiguar el avance de su solicitud.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

La propuesta se debe realizar para:

- Derechos de Autor
- Propiedad Industrial (Marcas y Patentes)

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Actualmente el trámite es presencial.	Generar un Flujo de Proceso virtual que guie al usuario en cada uno de los pasos a seguir	Nro. De usuarios satisfechos	0	100%
	El usuario interno contará con herramientas que le permitan verificar y autenticar los pagos y documentos recibidos	Tiempo que el usuario utiliza en el trámite	Adicional a los plazos por Ley, están los tiempos de ida y venida del usuario (1 a 2 días en promedio)	1 hora
	Se pondrá a disposición de usuario externo herramientas de seguimiento a su trámite, hasta completar todo el proceso.	Nro. De usuarios satisfechos	0	100%

El Flujo de procesos se iniciara con las búsquedas a las bases correspondientes (opcional)

El usuario inicia el trámite presentando la solicitud On Line (carta digitalizada)

Llena el formulario correspondiente On Line

Permite el pago On Line o que adjunte la boleta de pago (dependiendo del usuario)

Completa los pagos para presentar la solicitud On line

En el Senapi se realizan las verificaciones de documentos, pagos, etc.

Se inicia el trámite internamente, el cual será monitoreado continuamente por el Usuario Externo hasta la conclusión del trámite.

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Actualmente el trámite es presencial.	Generar un Flujo de Proceso virtual que guie al usuario en cada uno de los pasos a seguir	Facilidad para el usuario	Control en cada paso de plazos, requisitos
	El usuario interno contará con herramientas que le permitan verificar y autenticar los pagos y documentos recibidos	Reducción de tiempos, facilidad de hacerlo en cualquier ubicación física que cuente conexión internet	Imagen institucional
	Se pondrá a disposición de usuario externo herramientas de seguimiento a su trámite, hasta completar todo el proceso.	Confort y seguridad del Usuario externo	Transparencia del proceso que realiza el SENAPI.

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Hacer las adecuaciones correspondientes en los sistemas de Signos, Derechos de Autor y Patentes

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

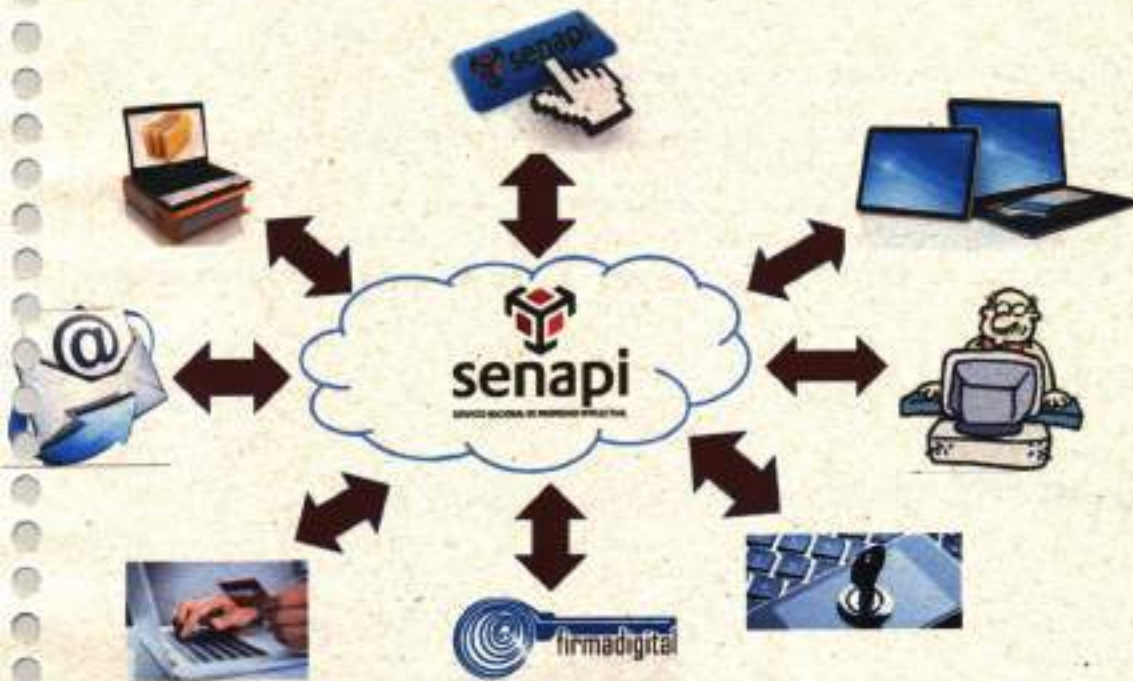
Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Generar un Flujo de Proceso virtual que guíe al usuario en cada uno de los pasos a seguir	Normativa para la búsquedas,		Ampliar la capacidad de almacenamiento de los servidores.	Ajustes a los sistemas de Derechos de autor, Signos	Garantizar un buen ancho de banda	Establecer los criterios a incorporar en cada caso
El usuario interno contará con herramientas que le permitan verificar y autenticar los pagos y documentos recibidos	Normas para autorizar el pago on line		Ampliar la capacidad de almacenamiento de los servidores.	Ajustes a los sistemas de Derechos de autor, Signos	Garantizar un buen ancho de banda	Establecer los criterios a incorporar en cada caso
Se pondrá a disposición de usuario externo herramientas de seguimiento a su trámite, hasta completar todo el proceso.			Ampliar la capacidad de almacenamiento de los servidores.	Ajustes a los sistemas de Derechos de autor, Signos	Garantizar un buen ancho de banda	Establecer los criterios a incorporar en cada caso

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Generar un Flujo de Proceso virtual que guíe al usuario en cada uno de los pasos a seguir		X	X					
El usuario interno contará con herramientas que le permitan verificar y autenticar los pagos y documentos recibidos		X	X					
Se pondrá a disposición de usuario externo herramientas de seguimiento a su trámite, hasta completar todo el proceso.		X	X					



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 2: Plataforma de pagos digital



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Plataforma de Pagos Digital

El usuario tendrá nuevas alternativas de pagos de servicios mediante el pago On Line

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Facilitar al usuario el acceso al pago digital utilizando 2 alternativas adicionales de la actual, disminuyendo tiempos y el costo del desplazamiento a oficinas del SENAPI y su interacción con el Banco. (Plataforma Agetic, Plataforma AZPLAY, Actual).

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Se libera personal de plataforma, permitiendo dar mayor atención a consultas de los usuarios en otras temáticas (asesoramiento personalizado presencial, telefónica y virtual)
- Los pagos digitales reducen los costos para la entidad, (reducción de RRHH, tiempo)
- Aumentan la transparencia e incrementan la movilización de recursos internos en la economía.
- Impulsará el crecimiento a segmentos marginalizados que no pueden acceder a nuestro servicio, sobre todo en zonas rurales.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario externo

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el usuario debe realizar el pago en el Banco Unión y posteriormente aproximarse al SENAPI para realizar el canje correspondiente.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Actualmente el usuario debe realizar el pago en el Banco Unión y posteriormente aproximarse al SENAPI para realizar el canje correspondiente.	Realizar el pago On Line mediante la Plataforma de la Agetic	Costo de la transacción	0	1 Bs.
	Realizar el pago On Line mediante la Plataforma de la AZPlay	Reducir tiempo del proceso	2 días	3 minutos



2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Actualmente el usuario debe realizar el pago en el Banco Unión y posteriormente aproximarse al SENAPI para realizar el canje correspondiente.	Realizar el pago On Line mediante la Plataforma de la Agetic	Una nueva alternativa de pago para el Usuario	Imagen institucional
	Realizar el pago On Line mediante la Plataforma de la AZPlay	Genera nueva alternativa de pago pero que tiene un costo de transacción,	Satisfacción del usuario

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Hacer las adecuaciones correspondientes en los sistemas de Signos, Derechos de Autor y Patentes
- Gestiones ante la Agetic, firma de convenio

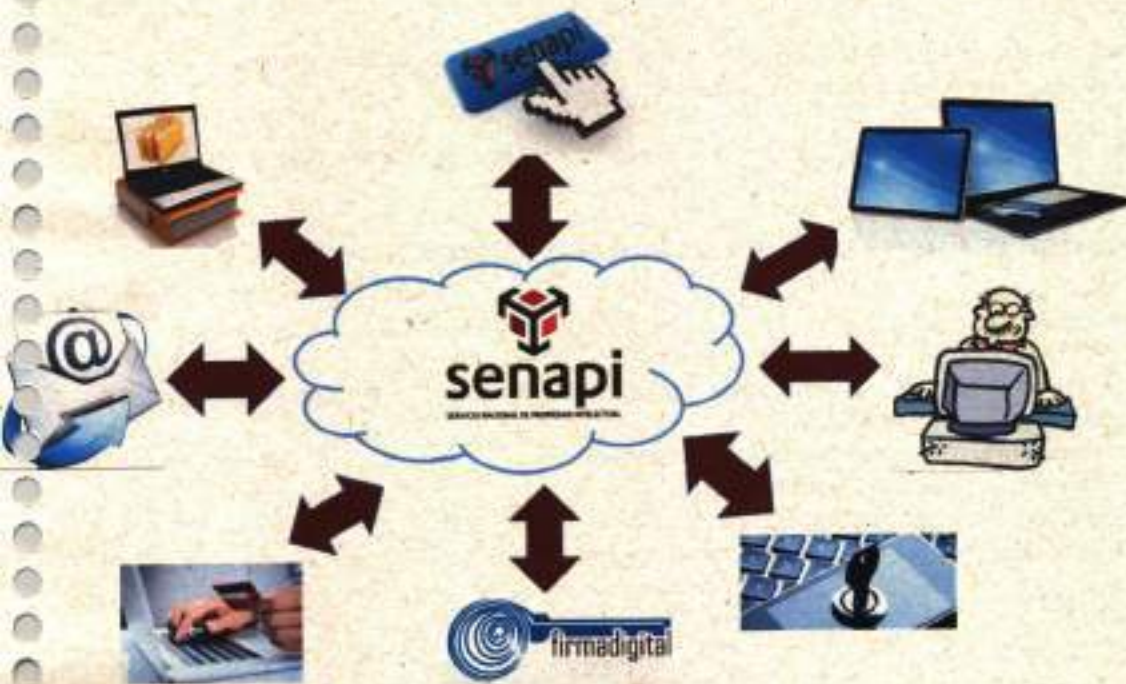
2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Realizar el pago On Line mediante la Plataforma de la Agetic	Establecer la normativa interna para este fin			Adecuaciones en los sistemas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)		

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Realizar el pago On Line mediante la Plataforma de la Agetic	X							
Realizar el pago On Line mediante la Plataforma de la AZPlay		X						

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 3: Búsquedas OnLine



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Búsquedas OnLine (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor).

Generar nuevos mecanismos de búsquedas OnLine para los usuarios del SENAPI facilitando el acceso a las bases de datos de Patentes, Signos distintivos y Derechos de autor, de la misma manera a información de propiedad intelectual internacional.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Para el Usuario es **mejorar** y ofrecer nuevas funcionalidades a las búsquedas de Patentes, Signos distintivos y Derechos de Autor, orientado a facilitar y mejorar la experiencia del Usuario.

Para el SENAPI es incrementar los registros de propiedad intelectual gracias a los nuevos incentivos que tendrá el usuario en virtud del acceso a las nuevas búsquedas gratuitas y especializadas.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Se prescinde de los ingresos actuales por el concepto de búsquedas (un monto anual de aproximadamente 270.000 Bs.)
- En compensación se estima incrementar las solicitudes de registro de propiedad intelectual actuales por el acceso libre a las búsquedas (interesar, motivar).
- Generar ingresos por el nuevo concepto de búsquedas especializadas.
- Aplicar estrategias de promoción (nacional e internacional)
- Transparentar las actividades y los registros del SENAPI.
- Exponer al SENAPI internacionalmente como oficina de propiedad intelectual

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario Interno
- Usuario Externo

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Por cada búsqueda el usuario debe realizar un pago de 75 Bs., en la mayoría de los casos esta búsqueda puede ser insuficiente para lo que el Usuario desea averiguar, lo que significaría que para realizar nuevas búsquedas debe proceder a un nuevo pago.



2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Se pondrá a disposición del Usuario tres opciones de búsqueda:

- Búsquedas básicas gratuitas
- Búsquedas especializadas (con costo)
- Búsqueda internacional

En el caso de las búsquedas básicas, permitirá al Usuario realizar sus propias búsquedas de manera gratuita pero tendrá un nivel de acceso muy básico, la cual se convierte en el estímulo para que el Usuario opte por la búsqueda especializada.

La búsqueda especializada es un nuevo servicio que implementará el SENAPI, el fuerte de esta propuesta, (con previo pago por el servicio) ahí un funcionario deberá realizar una búsqueda de multiclases acompañada (física o virtualmente) al Usuario navegando por la base de datos facilitando al Usuario, utilizando distintos criterios de búsqueda.

A partir del sitio <https://www.tmdn.org/tmview/welcome>, mediante el acceso TMview, nuestros usuarios externos tendrán la posibilidad de realizar las búsquedas de sus marcas (búsqueda internacional).

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Las actuales búsquedas son insuficientes para el Usuario	Búsqueda básica gratuita	Nro. De búsquedas gratuitas realizadas	0	10.000
	Búsqueda especializada	Incremento en la cantidad de solicitudes	0	10%
	Búsqueda internacional	Incremento en la cantidad de solicitudes	0	10%

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Las actuales búsquedas son insuficientes para el Usuario	Búsqueda básica gratuita	Ampliar la mirada del usuario	Nuevas solicitudes de marcas y patentes
	Búsqueda especializada	Garantizar la presentación de la solicitud	Incremento de las solicitudes
	Búsqueda internacional	Ampliar la mirada del usuario	Incremento de las solicitudes

REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Depuración y validación de las bases de datos: Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor.
- Adecuación del sistema de las tres áreas para el acceso con medidas de seguridad necesarias
- Modificaciones de la aplicación para la búsqueda.
- Intercambio periódico de Bases de datos del SENAPI a la aplicación utilizada internacionalmente de búsquedas (tmview).



2.4 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Búsquedas básicas gratuitas	Modificar manuales		Verificar capacidades de los servidores	Generar el software de búsqueda (definiendo los criterios y alcance de la búsqueda)		
Búsqueda especializada (con costo)	Modificar manuales	Depuración bases de datos	Verificar capacidades de los servidores	Generar el software		Asignar a los funcionarios para la búsqueda guiada
Búsqueda internacional		Gestionar el acceso a BD Internacional				

2.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Búsquedas básicas gratuitas		1ra etapa	2da etapa					
Búsqueda especializada (con costo)		1ra etapa	2da etapa					
Búsqueda internacional		1ra etapa	2da etapa					

2.6 COMENTARIOS

Resultado del Proyecto se tendrá un Sistema de Búsqueda de registros de marcas, patentes y derechos de autor, los cuales serán parametrizados con el Nombre del Sistema que lo invoca, Base de datos y variables de búsqueda. Lo que le dará un cierto margen de libertad para ser invocado ya sea desde nuestra página Web o desde cualquier sistema que el SENAPI disponga.

Esto permitirá hacer una sola inversión para todos los sistemas que tiene el SENAPI.

De manera inicial el Sistema de Signos distintivos y el Sistema de Derechos de autor serán los que utilicen.

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 4: Digitalización de documentos para poner en marcha la Gestión documental digital (archivo digital)

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025- SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Digitalización de documentos para poner en marcha la Gestión documental digital



La gestión documental es un factor clave a la hora de afrontar un Plan de Gobierno Electrónico, ya que permite romper las burocracias en el manejo de los documentos que residen en las diferentes áreas de la Institución.

Por otro lado, las nuevas tecnologías informáticas adecuadamente utilizadas van a generar mayor eficiencia y productividad, gracias en gran parte a la automatización de los procesos, por lo que se trata de un factor esencial dentro de la transformación digital que conlleva implementar el Plan de Gobierno Electrónico.

Además hay que señalar que la gestión de las comunicaciones y la forma de dirigirse a los Usuarios internos y externos se van a ir transformando por lo que la tecnología tiene que apoyar el proceso. Además, cada vez cobra mayor importancia generar mecanismos para el almacenamiento digital para reducir el volumen de sus documentos.

Por lo que "la gestión documental es algo más que la digitalización de copias de documentos en papel. Es una parte fundamental de muchos procesos diferentes del servicio que presta el SENAPI, tales como la promoción y difusión, la gestión legal, la gestión de usuarios y servicios en la otorgación de registros de propiedad intelectual y la gestión administrativa es claramente, uno de los asuntos estratégicos para el SENAPI hoy en día. La implementación del Plan de Gobierno Electrónico en el SENAPI pasa por la correcta gestión de los documentos y su integración en los procesos sustantivos y de apoyo, por lo que se puede aseverar que ***sín gestión documental no hay transformación digital***".

Hay una nueva forma de gestionar el documento en todo su ciclo de vida, con equipos capacitados para ello, con soluciones de gestión de procesos de sustantivos y de apoyo que automatizan todas las tareas, manejables desde cualquier dispositivo incluido el móvil, con funcionalidad social para colaborar en línea en el trabajo con documentos, incorporando la firma digital y las notificaciones electrónicas para que el papel no reaparezca en mitad del proceso, y digitalización certificada. En definitiva, la gestión documental automatiza digitalmente los procesos soportados por

documentos, que son prácticamente todos, y consolida en las empresas un ecosistema paperless, lo que supone un porcentaje muy amplio de las necesidades de transformación digital”.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Diseñar e implementar un Programa de Gestión Documental Digital según criterios establecidos de Archivo, que permita brindar lineamientos enfocados a la adecuada planificación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración de la documentación tanto en soporte físico como digital, producida y recibida por el SENAPI, desde su origen hasta su disposición final, facilitando el acceso a la información, y al mismo tiempo velar por la protección del patrimonio documental institucional.

Objetivos específicos

- Identificar el estado actual de gestión documental (diagnóstico integral).
- Racionalizar y normalizar los documentos desde su creación o recepción hasta su disposición final.
- Evaluar y valorar la documentación para evitar la acumulación innecesaria de información, y reducir los costos de producción y conservación del acervo documental.
- Brindar lineamientos para el uso adecuado de sistemas de información documental y digitalización de documentos.
- Estandarizar criterios de clasificación, organización y conservación de los documentos en diferentes soportes, teniendo en cuenta lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD).
- Implementar herramientas, normas e infraestructura que permitan garantizar la seguridad, preservación, recuperación y disposición de la información contenida en documentos de archivo.
- Facilitar el desarrollo de flujos de trabajo de las actividades diarias de cada proceso (workflow), a través de la estandarización de métodos de organización documental.
- Afianzar la política de Gestión Documental Digital al interior del SENAPI.
- Facilitar la recuperación de la información de forma rápida y oportuna.

La implementación de la Gestión documental digital debe incorporar en su solución los siguientes subproyectos:

- Subproy 4.1 Recepción de Poderes Legales (Firma Digital)
- Subproy 4.2 Recepción de documentos requeridos en trámites (Signos, patentes, DA, Otros)
- Subproy 4.3 Digitalización y edición de Documentos internos/externos de los trámites (Signos, patentes, DA, Otros) (durante el trámite)
- Subproy 4.4 Digitalización de Documentos de trámites (en repositorio digital) ya registrados anteriormente para apoyar otros procesos: Búsquedas, certificaciones, exámenes de fondo, etc.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Mayor productividad. Eficacia y eficiencia en la búsqueda y recuperación de documentos y expedientes. Acceso rápido y seguro a la información del Senapi, reduciendo los tiempos de búsqueda de información y por consiguiente de respuesta.
- Ahorro de Costos. Al contar con la documentación digital se evitan costos asociados al archivo, impresión, fotocopias, búsquedas, etc.
- Ahorro de Tiempo. Al tener toda la documentación en un solo repositorio y con las mismas reglas de descripción, creación, clasificación, captura, etc. toda la documentación es más fácil de encontrar y recuperar, agilizando las tareas dentro de la entidad y de respuestas a los Usuarios internos y externos. Además al ser ya un documento electrónico también se gana tiempo evitando todo el proceso de archivado de los documentos físicos.
- Homologación. En muchas ocasiones una misma tarea puede ser realizada de diferentes maneras por diferentes personas, departamentos... que imposibilitan poder medirlas de una forma eficaz. Con un gestor documental



que administre tus procesos, se pueden unificar los procedimientos para realizar todas las tareas, estableciendo un mismo modelo para toda la empresa, esto permitirá poder cuantificar los resultados de dichas tareas. Además si estas tareas se generan desde el gestor documental, llegará el momento que todos los trámites dentro de la organización sean electrónicos, desapareciendo en gran medida el papel.

- Mejora en los procesos. La automatización de los procesos permite el control del propio proceso y de los documentos que se generan en ellos, lo que mejora los tiempos de tramitación y gestión. Esto provoca un aumento de la eficacia del trabajador además de poder gestionar la trazabilidad y auditoría de todos los procesos de trabajo de la empresa.
- Reducción del riesgo profesional. Manejar grandes volúmenes de papel implica un riesgo de perderlo, duplicarlo, el deterioro... e incluso siniestros... y si hablamos de documentación sensible o restringida con mayor razón. Un buen sistema de gestión documental, debe garantizar las medidas de solución antes estos riesgos, con la premisa de decir adiós al papel.
- Movilidad. La incesante y continua mejora de las tecnologías ha determinado que la movilidad sea un elemento indispensable en el día a día, es decir, estar conectados en cualquier momento y en cualquier lugar. Y el mundo empresarial y documental tampoco escapa a esto, por lo que el gestor documental que se desarrolle debe incorporar como plataforma 100% web para poder adaptarse y cumplir con este requisito, pudiendo acceder a los documentos desde cualquier dispositivo que se conecte a la red.
- Preservación a largo plazo de los documentos electrónicos. El empuje de las nuevas tecnologías y la clara tendencia actual es llegar a la oficina sin papeles y que todos los documentos desde que nacen sean electrónicos. El veloz ritmo innovador de estas permiten y a la vez impiden la consecución de ese objetivo. Unas de las grandes incógnitas a día de hoy es la preservación y conservación a largo plazo de los formatos de los documentos que ya se generan electrónicamente en cumplimiento con las leyes de conservación y más importante, recuperación futura del contenido de las mismas. Las herramientas para la Gestión Documental Digital deben garantizar que la información estará disponible durante todos los años de vida del documento a salvo de los cambios tecnológicos que se produzcan en ese tiempo ya que asegurará el contenido de los mismos independientemente del momento de recuperación y del formato con el que se conservó.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario externo
- Usuario interno

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el proceso es 100% físico y todavía urge establecer criterios únicos para la Gestión documental de los actuales documentos que se generan principalmente en los procesos sustantivos. Es un proceso muy burocrático.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Actualmente el proceso es 100% físico y todavía urge establecer criterios únicos para la Gestión documental de los actuales documentos que se generan principalmente en los procesos sustantivos. Es un proceso muy burocrático.	Gestión documental	% de documentación archivada bajo criterios estandarizados	0	100%
	Gestión documental digital	% de documentación accedida digitalmente	0	50%



2.3 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Normativos – legal. Tener en cuenta la normatividad vigente establecida para el manejo de documentación y archivo.
- Económicos. Se requiere la asignación de recursos económicos para la implementación de la Gestión Documental Digital, tanto en infraestructura como en capacitación institucional.
- Administrativos. Es necesario que el Programa de Gestión Documental Digital, se integre con todas las funciones sustantivas y administrativas del SENAPI y con los sistemas de información existentes y todas las herramientas informativas que se dispongan.
- Recursos Tecnológicos. Hacer un cuidadoso análisis de los recursos tecnológicos necesarios que cumpla con las características técnicas de infraestructura tecnológica, conectividad, soporte, prestación de servicios digitales, accesos, restricciones y se adapta a las necesidades del SENAPI.
- Política de Gestión documental. Establecer lineamientos de Gestión Documental física y digital debidamente aprobada, en la cual se aplican criterios técnicos, legales y de organización para desarrollar la gestión documental.

2.4 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Gestión documental	Definir reglamentación interna	Definir políticas de gestión documental				Establecer los criterios de manejo estandarizado de gestión documental en toda la institución
Gestión documental digital			Espacio de almacenamiento Scanners	Software correspondiente	Anchos de banda entre las oficinas	Cambiar los actuales flujos de los procesos

2.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión documental		X	X					
Gestión documental digital				X	X	X	X	X

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



**Proyecto 5: Certificaciones
OnLine**



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025- SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Certificaciones (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor) (Firma Digital)

Poner a disposición del Usuario la opción de obtener las Certificaciones desde cualquier punto de internet.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Brindar la facilidad de que el Usuario pueda obtener sus propias Certificaciones desde donde se encuentre su hogar, oficina o cualquier lugar con acceso a internet, garantizando a su vez la seguridad y controles necesarios ya que la misma contará con Firma Digital.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Ahorros en Recursos humanos y materiales por la participación de usuario externo por la realización de su propia certificación. (tasas diferenciadas por certificación por el propio usuario y certificación tradicional)
- Analizar y establecer la certificación por áreas según las tasas, procedimientos de exposición de datos y formatos para dichas certificaciones.
- Evaluar la emisión de certificaciones por usuario y la temporalidad de las certificaciones según el trámite. (al darle una temporalidad a los certificados se estiman nuevos ingresos)
- Revisar implicaciones técnicas: validaciones, como demostrar el interés legal del solicitante, especialmente en derechos de autor y patentes.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario Interno (realizada internamente y con el aval de una autoridad)
- Usuario Externo

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el usuario se debe apersonar a oficinas del SENAPI, realizar la solicitud de certificación (previo pago) y esperar una x cantidad de días (dependiendo del tipo de trámite) para obtener su certificación. Una vez recibida la solicitud.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Para el Usuario Externo:

- El Usuario realiza la solicitud de Certificación OnLine
- Realiza su pago mediante la Plataforma de pagos de la Agetic o del AZPLay



- Una vez verificado el pago, el Usuario dispondrá de una pantalla en la cual se le solicitará los datos correspondientes de la certificación requerida.
- El sistema le mostrará en pantalla la información solicitada y podrá guardarlo en PDF o imprimirlo. El sistema se encargará de agregar a este documento las firmas digitales correspondientes para su valor legal.

Para el Usuario Interno se realizará similar proceso exceptuando el pago.

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
*El trámite solo se lo realiza en oficinas del SENAPI, lo que limita a Usuarios que están en otras ubicaciones y el tiempo xxx días mínimo.	Certificación a usuarios externos OnLine	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Xxx días	10 minutos
	Certificación a Usuarios Internos	Reducción de tiempos de atención al usuario interno	Xxx días	10 minutos

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
El trámite solo se lo realiza en oficinas del SENAPI, lo que limita a Usuarios que están en otras ubicaciones y el tiempo xxx días mínimo.	Certificación a usuarios externos OnLine	Mayor satisfacción del usuario	Transparencia
	Certificación a Usuarios Internos	Reducción de tiempos de tramites	Transparencia

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la Firma Digital.
- Establecer la normativa interna para este fin
- Depurar las bases de datos (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
- Acceso a nuestra base de datos con las restricciones respectivas
- Consultar y establecer la verificación digital de la certificación por nuestra propia entidad y entidades externas
- Consultar y establecer requisitos sobre la Firma Digital
- Evaluar la emisión de certificaciones por usuario y la temporalidad de las certificaciones según el trámite.

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Certificación a usuarios OnLine	Establecer normativa interna	Firma Digital, requisitos		Adecuaciones a los sistemas respectivos		Actualización de bases de datos

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Certificación a usuarios OnLine			X					

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



**Proyecto 6: Legalizaciones
OnLine**

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025- SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Legalizaciones OnLine (Patentes, Signos Distintivos) (Firma Digital)

Poner a disposición del Usuario la opción de solicitar legalizaciones desde cualquier punto de internet.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Generar los mecanismos para que el Usuario realice sus solicitudes de legalizaciones On Line

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Ahorros de tiempo, recursos humanos y materiales por la participación de usuario externo por la realización de su propia legalización.
- Evaluar la legalización de documentos en línea y la temporalidad de las legalizaciones, según autoridad competente a presentar. (nuevos conceptos de ingresos)
- Se debe verificar quien va a tener el acceso es decir solamente el titular o el apoderado de su marca.
- Implementar temas de seguridad en las legalizaciones: códigos QR código de barras, firmas digitales, cantidad de emisiones de legalizaciones que guarden relación con los depósitos efectuados.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

Usuario Externo	Todo documento escaneado del sistema
	Apostilla

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el usuario se debe apersonar a oficinas del SENAPI, realizar la solicitud de Legalización (previo pago) y esperar xx Días (dependiendo del tipo de tramite) para obtener su documento legalizado. Una vez recibida la solicitud

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Para el Usuario Externo:

- El Usuario realiza la solicitud de Legalización OnLine
- Realiza su pago mediante la Plataforma de pagos de la Agetic o del AZPLay
- Una vez verificado el pago, el Usuario dispondrá de una pantalla en la cual se le solicitará los datos correspondientes de la Legalización del documento requerido.
- El sistema le mostrará en pantalla la información solicitada y podrá guardarlo en PDF o imprimirlo. El sistema se encargará de agregar a este documento las firmas digitales correspondientes para su valor legal.

Breve descripción del	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
-----------------------	-----------	-----------	--------------	---------------



problema u oportunidad de mejora				
El trámite solo se lo realiza en oficinas del SENAPI, lo que limita a Usuarios que están en otras ubicaciones y el tiempo xxx días mínimo.	Legalización de documentos OnLine	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Xxx días	10 minutos

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
El trámite solo se lo realiza en oficinas del SENAPI, lo que limita a Usuarios que están en otras ubicaciones y el tiempo xxx días mínimo.	Legalización de documentos OnLine	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Xxx días

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Depurar y validar las bases de datos (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
- Adecuaciones en los sistemas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
- Evaluar la pertinencia de la digitalización de todos los documentos de solicitudes y registros de patentes.
- Establecer un sistema, método, infraestructura y cronograma para la digitalización de todos los documentos incorporados en las solicitudes de registro para poder realizar en línea las legalizaciones de documentos.
- Consultar y establecer la verificación digital de la Legalización por nuestra propia entidad y entidades externas
- Consultar y establecer requisitos sobre la firma digital o sello digital de autenticación de documentos
- Establecer el cruce de información por concepto de pagos con la Entidad Financiera, encargada de recepcionar el pago.

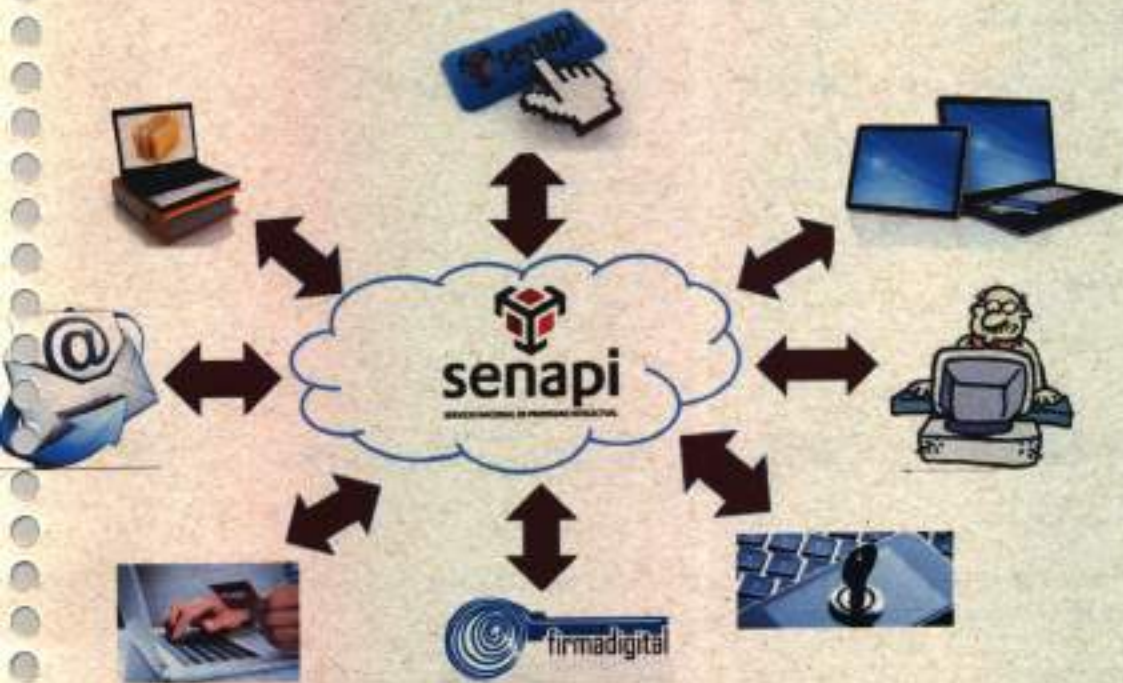
2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Legalización de documentos OnLine	Establecer normativa interna	Firma Digital, requisitos	Verificar servidores	Adecuaciones a los sistemas respectivos		Actualización y depuración de bases de datos
				Pago digital On Line		Evaluar la pertinencia de la digitalización de todos los documentos de solicitudes y registros de patentes.
						Establecer un sistema, método, infraestructura y cronograma para la digitalización de todos los documentos incorporados en las solicitudes de registro para poder realizar en línea las legalizaciones de documentos.

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Legalización de documentos OnLine			X					

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 7: Desarchivo OnLine



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Desarchivo (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)

Poner a disposición del Usuario la opción de solicitar Desarchivos desde cualquier punto de internet.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Facilitar al Usuario las solicitudes de desarchivos On Line, lo que le permitirá disminuir tiempo para presentar su solicitud y realizar la cancelación On Line, inmediatamente se tenga el documento será notificado por correo electrónico para que se apersona a oficinas del Senapi.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Definir una tasa para las solicitudes de desarchivo.
- Ahorros en tiempo porque el usuario realiza su solicitud y pago On Line
- Mayor transparencia

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario Interno
- Usuario Externo

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el usuario se debe apersonar a oficinas del SENAPI, realizar la solicitud de Desarchivo (previo pago) y esperar xx Días para obtener el desarchivo de su documento. Una vez recibida la solicitud

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
El trámite solo se lo realiza en oficinas del SENAPI, lo que limita a Usuarios que están en otras ubicaciones y el tiempo xxx días mínimo.	Desarchivo de documentos OnLine	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Xxx dias	10 minutos

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
El trámite solo se lo realiza en oficinas del SENAPI, lo que limita a Usuarios que están en otras ubicaciones y el tiempo xxx días mínimo.	Desarchivo de documentos OnLine	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Xxx días

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Implementar el Proyecto de Gestión documental digital (archivo digital) para que toda la documentación de Archivo Central y Biblioteca de Signos se digitalice y ordene tanto física como digitalmente.
- Depurar las bases de datos (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor).
- Adecuaciones en los sistemas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
- Hacer las consultas respectivas para establecer la verificación digital de la solicitud de desarchivo por nuestra propia entidad.

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

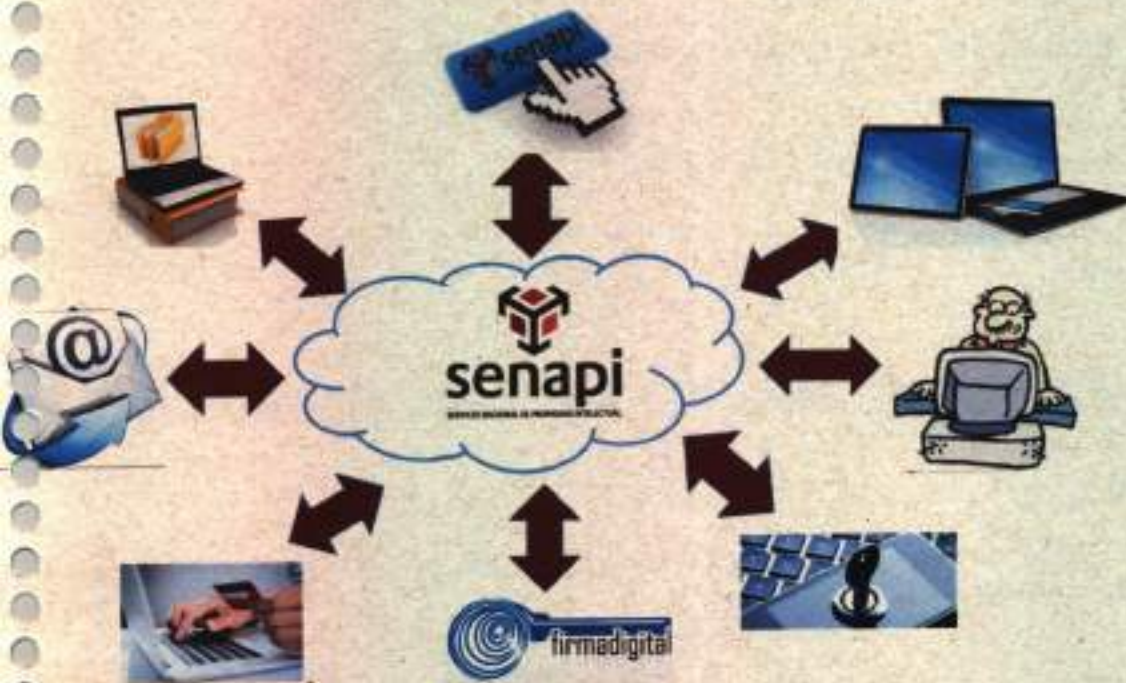
Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Desarchivo de documentos OnLine	Establecer normativa interna	Firma Digital, requisitos		Adecuaciones a los sistemas respectivos		Actualización y depuración de bases de datos
				Pago digital On Line		Evaluar la pertinencia de la digitalización de todos los documentos de solicitudes y registros de patentes.
						Establecer un sistema, método, infraestructura y cronograma para la digitalización de todos los documentos incorporados en las solicitudes de registro para poder realizar en línea los desarchivos de documentos.
				Archivo digital		

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Desarchivo de documentos OnLine			X					



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 8: Desglose OnLine



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025- SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Desglose (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)

Poner a disposición del Usuario la opción de solicitar Desglose desde cualquier punto de internet.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Facilitar al Usuario las Solicitudes de Desglose On Line y ser notificado por correo electrónico la puesta en vista del expediente para efectivizar el desglose (seguimiento).

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Plantear de establecer una tasa.
- Ahorros en tiempo porque el usuario realiza su solicitud y pago On Line
- Mayor transparencia

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario Externo

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el usuario se debe apersonar a oficinas del SENAPI, realizar la solicitud de Desglose (previo pago) y esperar xx Días para obtener el Desglose de su documento.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
El trámite solo se lo realiza en oficinas del SENAPI, lo que limita a Usuarios que están en otras ubicaciones y el tiempo xxx días mínimo.	Desarchivo de documentos OnLine	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Xxx días	10 minutos

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS



Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
El trámite solo se lo realiza en oficinas del SENAPI, lo que limita a Usuarios que están en otras ubicaciones y el tiempo xxx días mínimo.	Desarchivo de documentos OnLine	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Xxx días

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Depurar las bases de datos (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
- Adecuaciones en los sistemas (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)
- Consultar y establecer la verificación digital de la solicitud de desglose por nuestra propia entidad.

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Desglose de documentos OnLine	Establecer normativa interna	Firma Digital, requisitos		Adecuaciones a los sistemas respectivos		Actualización y depuración de bases de datos
				Pago digital On Line		Evaluar la pertinencia de la digitalización de todos los documentos de solicitudes y registros de patentes.
				Archivo digital		Establecer un sistema, método, infraestructura y cronograma para la digitalización de todos los documentos incorporados en las solicitudes de registro para poder realizar en línea los Desgloses de documentos.

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Desglose de documentos OnLine			X	X	X			



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 9: Reingeniería sistema de signos



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025- SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Reingeniería al Sistema de Signos

Realizar el análisis, modificaciones y rediseño, con el fin de mejorar los módulos del sistema de información de signos distintivos HIDRA.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Rediseño de los procedimientos y flujos del sistema de información HIDRA, en los siguientes módulos:

- Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra).
- Emisión Resoluciones administrativas OnLine.
- Examen de Forma de Signos.
- Examen de Forma de Modificaciones.
- Examen de Forma de Renovaciones.
- Examen de Forma Oposiciones.
- Aspectos generales del Sistema.
- Examen de Fondo (Signos).
- Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos.

Las adecuaciones estarán enfocadas a incluir las herramientas de digitalización, firma digital y pagos en línea, en coordinación con las áreas responsables se realizará la depuración de datos, con la finalidad de presentar información íntegra y consistente, a partir de la cual se podrán emitir documentos validados.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Plantear la reingeniería de los procedimientos y generación de manuales de funciones por cada etapa involucrada en la emisión o denegación de una marca solicitada.
- Ahorros en tiempo, agilización de todos los trámites de solicitudes de marca, modificaciones y renovaciones.
- Mayor transparencia
- Información íntegra y consistente.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Técnicos de la Dirección de Propiedad Industrial: examen de forma, examen de fondo, modificaciones, renovaciones, consultas y búsquedas.
- Técnicos de Plataforma de Atención al Público.
- Técnicos de la Dirección de Asuntos Jurídicos: jerárquicos, cancelaciones y nulidades.
- Usuario Externo.



2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Firma manuscritas, la validez de los documentos emitidos con un resultado favorable o desfavorable a una solicitud, necesariamente son validados mediante una firma manuscrita, sin la firma el documento no tiene validez alguna, la firma del documento involucra un tiempo dependiendo de las actividades que tenga la autoridad, la firma digital permitirá acelerar estos procedimientos manuales, al no ser necesario la presencia física, evitando el retraso al darle la validez legal al documento. El sistema debe adecuarse a estas modificaciones en todos los módulos.

Consulta documentos físicos, con el fin de cotejar los tramites solicitados, el técnico recurre a biblioteca de la Dirección de Propiedad Industrial o solicita el archivo del expediente (lo cual demora entre 3 a 5 días), siendo necesario revisar los documentos físicos del expediente, corroborando datos para emitir una decisión referente al trámite revisado. La implementación del Expediente Digital (**Digitalización**) permitirá que a través del sistema se pueda verificar el expediente en formato digital, reduciendo considerablemente el tiempo de emitir una decisión a los técnicos. La digitalización debe ser incluida en el sistema pero también la misma debe ser realizada de manera constante una vez iniciada su implementación.

Actualmente el usuario externo, realiza los **pagos de manera física** en el banco Unión, se requiere que el sistema pueda integrarse con el proyecto de pagos en línea, para actualizar los datos referentes al recibo y al expediente de manera automática, reducirá el tiempo de actualización de estos datos, realizando los trámites de manera más rápida.

Depuración y validación de datos, se presenta información de antiguos registros cuyos datos son inconsistentes y erróneos, la verificación de los datos es de suma importancia al emitir una decisión, para ello se cotejan registros de manera física en biblioteca y archivo, siendo necesario actualizar esta información en nuestro sistema de información mediante un proceso de depuración y validación de datos, que permitirá presentar información consistente e íntegra, no solo a los técnicos sino también a los usuarios externos.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Integrar la digitalización, los pagos en línea y la firma digital en el funcionamiento del sistema de signos HIDRA, a través de modificaciones realizadas en los módulos: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra). • Emisión Resoluciones administrativas ONLINE. • Examen de Forma de Signos. • Examen de Forma de Modificaciones. • Examen de Forma de Renovaciones. • Examen de Forma Oposiciones. • Aspectos generales del Sistema. • Examen de Fondo (Signos). • Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos. 	Realizar una reingeniería de los procesos en el sistema de información HIDRA.	Reducción de tiempos de atención al usuario externo. Facilitar las actividades de revisión de trámites a nuestros técnicos.	La conclusión de un trámite solicitud o aproximadamente entre 6 a 10 meses	4 a 6 meses

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Mejorar los tiempos de procesamiento del trámite una vez presentada la solicitud. Permitir presentar la información de manera consistente, oportuna y coherente	Realizar la modificación y adecuaciones en el sistema de información hidra. De manera coordinada con el área involucrada realizar la depuración de registros.	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Permitir la integración de dato



2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Revisar o en su defecto realizar la reingeniería de la normativa interna, que apoyen las modificaciones planteadas en el sistema de información de signos distintivos.
- Realizar las modificaciones y la formalización correspondiente, de los procedimientos del flujo de solicitudes de marcas, renovaciones y modificaciones.
- Depurar las bases de datos de Signos Distintivos
- Realizar el análisis, diseño e implementación de las adecuaciones en los sistemas de información HIDRA y SIPI.WEB

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Reingeniería al Sistema de Signos	Establecer normativa interna	Firma Digital, requisitos	Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento.	Adecuaciones previo análisis y diseño del sistema de información HIDRA y SIPI.WEB.	Infraestructura de red	Actualización y depuración de bases de datos
	Realizar la reingeniería de procedimientos, reformulando algunos tareas y actividades de las solicitudes de registro, renovación, modificación y oposición de marcas		Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la información	Realizar el análisis, diseño e implementación de aplicaciones de tipo WEB SERVICES, que permitan la comunicación de datos entre diferentes sistemas	Infraestructura de comunicaciones	Modificaciones realizadas en los sistemas de información.

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

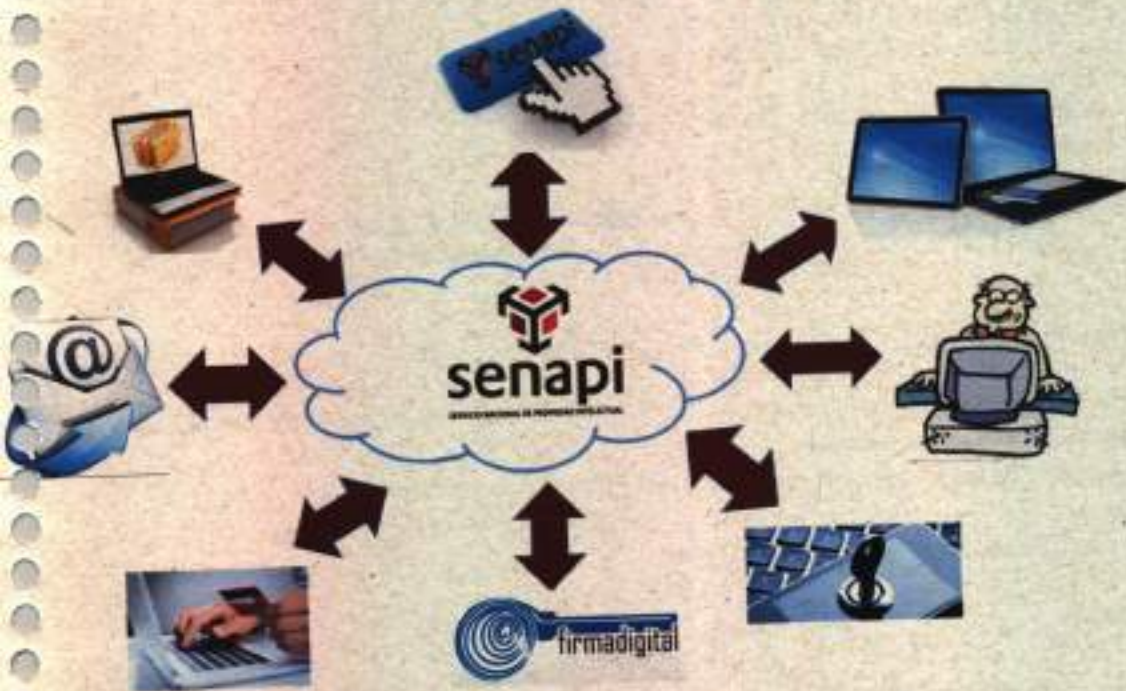
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma) (Hidra) • Examen de Forma (Signos, Modificaciones, Renovaciones, Oposiciones) • Examen de Fondo (Signos) • Emisión Resoluciones administrativas OnLine • Aspectos generales del Sistema • Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos 		X	X					



senapi

SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 10: Reingeniería al Sistema de Derechos de Autor



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025- SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Reingeniería al Sistema de Derechos de Autor

Realizar el análisis, modificaciones y rediseño, con el fin de mejorar los módulos del sistema de información de Derechos de Autor.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

- Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos
- Reestructurar el sistema de información de Derechos de Autor, en los siguientes módulos:
 - Generación de Solicitudes del Usuario Externo.
 - Recepción y revisión solicitudes por el Usuario interno (plataforma)
 - Examen de Forma
 - Emisión Resoluciones administrativas OnLine
 - Aspectos generales del Sistema

Las adecuaciones estarán enfocadas a incluir las herramientas de digitalización, firma digital y pagos en línea, en coordinación con las áreas responsables se realizará la depuración de datos, con la finalidad de presentar información íntegra y consistente.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Plantear la reingeniería de los procedimientos y generación de manuales de funciones por cada etapa involucrada en la emisión o denegación de una marca solicitada.
- Ahorros en tiempo, agilización de todos los trámites de solicitudes de marca, modificaciones y renovaciones.
- Mayor transparencia
- Información íntegra y consistente.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Técnicos de la Dirección de Derechos de Autor.
- Usuario Externo.

2 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Firma manuscritas, la validez de los documentos emitidos con un resultado favorable o desfavorable a una solicitud, necesariamente son validados mediante una firma manuscrita, sin la firma el documento no tiene validez alguna, la firma del documento involucra un tiempo dependiendo de las actividades que tenga la autoridad, la firma digital permitirá acelerar estos procedimientos manuales, al no ser necesario la presencia física, evitando el retraso al darle la validez legal al documento. El sistema debe adecuarse a estas modificaciones en todos los módulos.



Consulta documentos físicos, con el fin de cotejar los trámites solicitados, el técnico recurre a biblioteca o solicita el archivo del expediente (lo cual demora entre 3 a 5 días), siendo necesario revisar los documentos físicos del expediente, corroborando datos para emitir una decisión referente al trámite revisado. La implementación del Expediente Digital (**Digitalización**) permitirá que a través del sistema se pueda verificar el expediente en formato digital, reduciendo considerablemente el tiempo de emitir una decisión a los técnicos. La digitalización debe ser incluida en el sistema pero también la misma debe ser realizada de manera constante una vez iniciada su implementación.

Actualmente el usuario externo, realiza los **pagos de manera física** en el banco Unión, se requiere que el sistema pueda integrarse con el proyecto de pagos en línea, para actualizar los datos referentes al recibo y al expediente de manera automática, reducirá el tiempo de actualización de estos datos, realizando los trámites de manera más rápida.

Depuración y validación de datos, se presenta información de antiguos registros cuyos datos son inconsistentes y erróneos, la verificación de los datos es de suma importancia al emitir una decisión, para ello se cotejan registros de manera física en biblioteca y archivo, siendo necesario actualizar esta información en nuestro sistema de información mediante un proceso de depuración y validación de datos, que permitirá presentar información consistente e íntegra, no solo a los técnicos sino también a los usuarios externos.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Integrar la digitalización, los pagos en línea y la firma digital en el funcionamiento del sistema de Derechos de Autor, de acuerdo a modificaciones que deben realizarse en los módulos: <ul style="list-style-type: none"> • Generación de Solicitudes del Usuario Externo. • Recepción y revisión solicitudes por el Usuario interno (plataforma). • Examen de Forma. • Emisión Resoluciones administrativas OnLine • Aspectos generales del Sistema. 	Realizar la reingeniería de los procesos en el sistema de información Derechos de Autor	Reducción de tiempos de atención al usuario externo. Facilitar las actividades de revisión de trámites a nuestros técnicos.	La conclusión de un trámite solicitado aproximadamente dura entre 6 a 8 meses	4 a 6 meses

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Mejorar los tiempos de procesamiento del trámite una vez presentada la solicitud. Permitir presentar la información de manera consistente, oportuna y coherente	Realizar la modificación y adecuaciones en el sistema de información hidra. De manera coordinada con el área involucrada realizar la depuración de registros.	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Permitir la integración de dato

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin.
- Realizar las modificaciones y la formalización correspondiente, de los procedimientos del flujo de solicitudes de derechos de autor: Solicitud Registro de Contratos y otros Actos, Solicitud Registro de Fonogramas, Solicitud



Registro de Programas de Computación, Solicitud Registro de Obras Artísticas, Solicitud Registro de Obras Cinematográficas, Solicitud Registro de Obras Musicales, Solicitud Registro de Obras Escénica, Solicitud Registro de Obras Literarias, Solicitud Registro de Obras Literarias (TESIS), Formulario de Registro de Sociedades de Gestión Colectiva, Anexo de Autores y Titulares y Solicitud Registro de Obras Audiovisuales.

- Depurar la base de dato de Derechos de Autor.
- Realizar el análisis, diseño e implementación de las adecuaciones en el Sistema de Información de Derechos de Autor.

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Reingeniería al Sistema de Derechos de Autor	Establecer normativa interna	Firma Digital, requisitos	Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento.	Adecuaciones previo análisis y diseño del sistema de información de Derechos de Autor: Usuario Interno y Usuario Externo.	Infraestructura de red	Actualización y depuración de bases de datos
	Realizar la reingeniería de procedimientos, reformulando algunos tareas y actividades de las solicitudes de los trámites solicitados en el área de Derechos de Autor.		Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la información	Realizar el análisis, diseño e implementación de aplicaciones de tipo WEB SERVICES, que permitan la comunicación de datos entre diferentes sistemas	Infraestructura de comunicaciones	Modificaciones realizadas en los sistemas de información.

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Recepción, revisión y admisión de solicitudes (plataforma Solicitudes Usuario Externo Derechos de Autor)								
Examen de Forma								
Emisión Resoluciones administrativas OnLine		X	X					
Depuración y validación de Bases de datos de trámites ya concluidos								

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 11: Sistema de Patentes



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Proyecto 11 - Sistema de Patentes

Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de patentes "SIPA".

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

El proyecto está conformado por los siguientes subproyectos:

- A. **Sistema de información web para solicitudes de usuario externo**, realizar el diseño, análisis y la implementación de los módulos principales que conforman el sistema de solicitudes del usuario externo
- B. **Sistema de información web para el ingreso, control y seguimiento de los diferentes tipos de trámites de patentes (sistema interno SISPA)**, realizar el diseño, análisis y la implementación de los módulos principales que conforman el sistema de patentes.
- C. **Migración de datos a partir de las bases de datos actuales**, realizar el diseño, análisis, pruebas y la migración de los datos que conforman el sistema de patentes
- D. **Realizar la validación y depuración de datos de los registros de patentes**, realizar la validación y verificación de los datos de manera previa a la migración.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

La implementación de este sistema de información permitirá que el usuario externo pueda realizar sus solicitudes en línea, las mismas puedan ser cargadas directamente en el sistema de patentes, de manera automática registrándose el seguimiento y el plazo asignado por cada etapa.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Técnicos del área de Patentes.
- Usuario Externo.

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

El sistema actual fue desarrollado en la gestión 2006, mediante una Consultoría por Producto, el diseño como la estructura fue realizada en base al sistema de signos anterior. Su desarrollo e implementación fue efectuada considerándose herramientas de software privativo, el mismo que actualmente contempla deficiencias y diversos inconvenientes como ser:

- **No existe interacción con el usuario externo:** los formularios que llena el usuario externo se realiza de manera manual, siendo varios los datos que se requieren para formalizar una solicitud, siendo varias hojas y varios datos que se llenan en estas solicitudes, una vez ingresados estos formularios se debe proceder a la transcripción de



los mismos en el sistema de patentes, tomándose en algunos casos hasta más de media jornada para el llenado correcto de la solicitud en el sistema.

- Debido al proceso manual los datos ingresados, estos son susceptibles de errores que ocurren en la transcripción de la solicitud, la fecha de recepción no condice con la fecha de ingreso de datos al sistema.
- No cuenta con un seguimiento adecuado del trámite, a través de las diferentes etapas que pasa una vez ingresada la solicitud. El sistema actual no genera reportes de seguimiento y control de los trámites.
- Las bases de datos fueron cargadas de manera automática, señalando fechas de registro o solicitud el año de 1900, datos que se considerarán en la depuración y que afectan el llenado normal de otros trámites.
- Los exámenes de forma y fondo no están señalados en el mismo programa, donde se pueda declarar el responsable y las acciones previstas de tal actividad.
- Los cambios de estado en notificación no se actualizan los estados, con los que el trámite está siendo enviado a notificar, lo que evita que se pueda reportar mediante sistema la situación real de los trámites de patentes.
- El sistema actual de patentes no realiza búsquedas específicas, ni en patentes ni en diseños lo que dificulta la tarea de las examinadoras de fondo.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Realizar el análisis, diseño, codificación, implementación, pruebas del sistema de solicitudes para el usuario externo	Realizar una reingeniería de los procesos en el sistema de información HIDRA	Reducción de tiempos de atención al usuario externo. Facilitar las actividades de revisión de trámites a nuestros técnicos.	La conclusión de un trámite solicitado aproximadamente dura entre 6 a 10 meses	4 a 6 meses

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Mejorar los tiempos de procesamiento del trámite una vez presentada la solicitud. Permitir presentar la información de manera consistente, oportuna y coherente	Realizar la modificación y adecuaciones en el sistema de información hidra. De manera coordinada con el área involucrada realizar la depuración de registros.	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Permitir la integración de dato

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Realizar las modificaciones y la formalización correspondiente, de los procedimientos del flujo de solicitudes de marcas, renovaciones y modificaciones.
- Depurar las bases de datos de Signos Distintivos
- Realizar el análisis, diseño e implementación de las adecuaciones en los sistemas de información HIDRA y SIPI.WEB

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS



Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Reingeniería al Sistema de Signos	Establecer normativa interna	Firma Digital, requisitos	Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento.	Adecuaciones previo análisis y diseño del sistema de información HIDRA y SIPI.WEB.	Infraestructura de red	Actualización y depuración de bases de datos
	Realizar la reingeniería de procedimientos, reformulando algunas tareas y actividades de las solicitudes de registro, renovación, modificación y oposición de marcas		Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la información	Realizar el análisis, diseño e implementación de aplicaciones de tipo WEB SERVICES, que permitan la comunicación de datos entre diferentes sistemas	Infraestructura de comunicaciones	Modificaciones realizadas en los sistemas de información.

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de patentes "SIPA"		X	X					

...

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 12: Sistema de Jerárquicos

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025- SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Proyecto 12 - Sistema de Jerárquicos

Realizar el análisis, diseño, codificación, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de Jerárquicos.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

El proyecto está conformado por los siguientes subproyectos:

- A. **Sistema de información web para solicitudes de usuario externo**, realizar el diseño, análisis y la implementación de los módulos principales que conforman el sistema de solicitudes de jerárquicos del usuario externo
- B. **Sistema de información web para el ingreso**, control y seguimiento de los diferentes tipos de trámites de jerárquicos, realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, implementación y pruebas de los módulos principales que conforman el sistema de jerárquicos.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

La implementación de este sistema de información permitirá que el usuario externo pueda realizar sus solicitudes en línea, las mismas puedan ser cargadas directamente en el sistema de jerárquicos, de manera automática registrándose el seguimiento y el plazo asignado por cada etapa.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Técnicos del área de Jerárquicos.
- Usuario Externo.

2 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el área de Jerárquicos no cuenta con ningún sistema de información, todos los procesos, se los realizan de forma manual. Como no se cuenta con procesos automatizados, se tienen las siguientes desventajas:

- **Consultas morosas**, el realizar una consulta de un caso en particular conlleva tiempo ya que se debe verificar entre todos los expedientes
- **Estadísticas imprecisas**, información referente a los avances de un determinado trámite, o los trámites atendidos en cierto periodo de tiempo, se los realiza en forma manual, que puede llevar a cometer ciertos errores.
- **No cuenta con un seguimiento adecuado del trámite**, a través de las diferentes etapas que pasa una vez ingresada la solicitud. El sistema actual no genera reportes de seguimiento y control de los trámites.
- **No existe control de un trámite**, no se tiene registrado la fecha de ingreso o la fecha de derivación de una etapa a otra, esta información se encuentra registradas en libros.



2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, implementación y pruebas de los módulos principales que conforman el sistema de jerárquicos	Realizar el desarrollo e implementación de los procesos del sistema de información de Jerárquicos.	Reducción de tiempos de atención a las solicitudes de jerárquicos usuario externo. Facilitar las actividades de revisión de trámites a nuestros técnicos.		

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Mejorar los tiempos de procesamiento del trámite una vez presentada la solicitud. Permitir presentar la información de manera consistente, oportuna y coherente	Realizar el desarrollo e implementación del el sistema de información de jerárquicos.	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Permitir la integración de datos

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Realizar el análisis, diseño, desarrollo, implementación y pruebas de las adecuaciones en el sistema de información de JERÁRQUICOS.

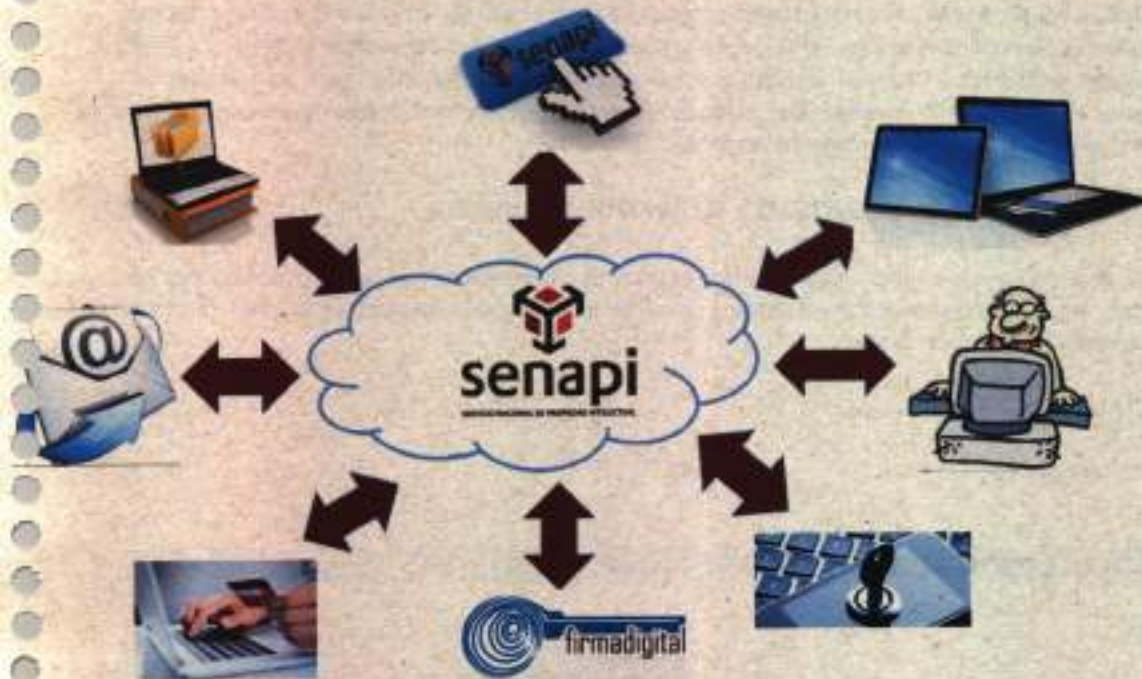
2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de Jerárquicos	Establecer normativa interna		Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento.	Desarroll o sistema de información de Jerárquicos.	Infraestructura de red	Modificaciones realizadas en los sistemas de información.
			Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la información		Infraestructura de comunicaciones	

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de Jerárquicos				X				

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 13: Sistema de Infracciones

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Proyecto 13 - Sistema de Infracciones

Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de Infracciones.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

El proyecto está conformado por los siguientes subproyectos:

- A. **Sistema de información web para solicitudes de usuario externo**, realizar el diseño, análisis y la implementación de los módulos principales que conforman el sistema de solicitudes de infracciones del usuario externo
- B. **Sistema de información web para el ingreso, control y seguimiento** de los diferentes tipos de trámites de infracciones, realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, implementación y pruebas de los módulos principales que conforman el sistema de infracciones.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

La implementación de este sistema de información permitirá que el usuario externo pueda realizar sus solicitudes en línea, las mismas puedan ser cargadas directamente en el sistema de infracciones, de manera automática registrándose el seguimiento y el plazo asignado por cada etapa.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Técnicos del área de Infracciones.
- Usuario Externo.

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el área de Infracciones no cuenta con ningún sistema de información, todos los procesos, se los realizan de forma manual. Como no se cuenta con procesos automatizados, se tienen las siguientes desventajas:

- **Consultas morosas**, el realizar una consulta de un caso en particular conlleva tiempo ya que se debe verificar entre todos los expedientes
- **Estadísticas imprecisas**, información referente a los avances de un determinado trámite, o los trámites atendidos en cierto periodo de tiempo, se los realiza en forma manual, que puede llevar a cometer ciertos errores.
- **No cuenta con un seguimiento adecuado del trámite**, a través de las diferentes etapas que pasa una vez ingresada la solicitud. El sistema actual no genera reportes de seguimiento y control de los trámites.
- **No existe control de un trámite**, no se tiene registrado la fecha de ingreso o la fecha de derivación de una etapa a otra, esta información se encuentra registradas en libros.



2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, implementación y pruebas de los módulos principales que conforman el sistema de infracciones	Realizar el desarrollo e implementación de los procesos del sistema de información de Infracciones.	Reducción de tiempos de atención a las solicitudes de infracciones usuario externo. Facilitar las actividades de revisión de trámites a nuestros técnicos.		

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Mejorar los tiempos de procesamiento del trámite una vez presentada la solicitud. Permitir presentar la información de manera consistente, oportuna y coherente	Realizar el desarrollo e implementación del sistema de información de infracciones.	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Permitir la integración de datos

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Realizar el análisis, diseño, desarrollo, implementación y pruebas de las adecuaciones en el sistema de información de INFRACCIONES.

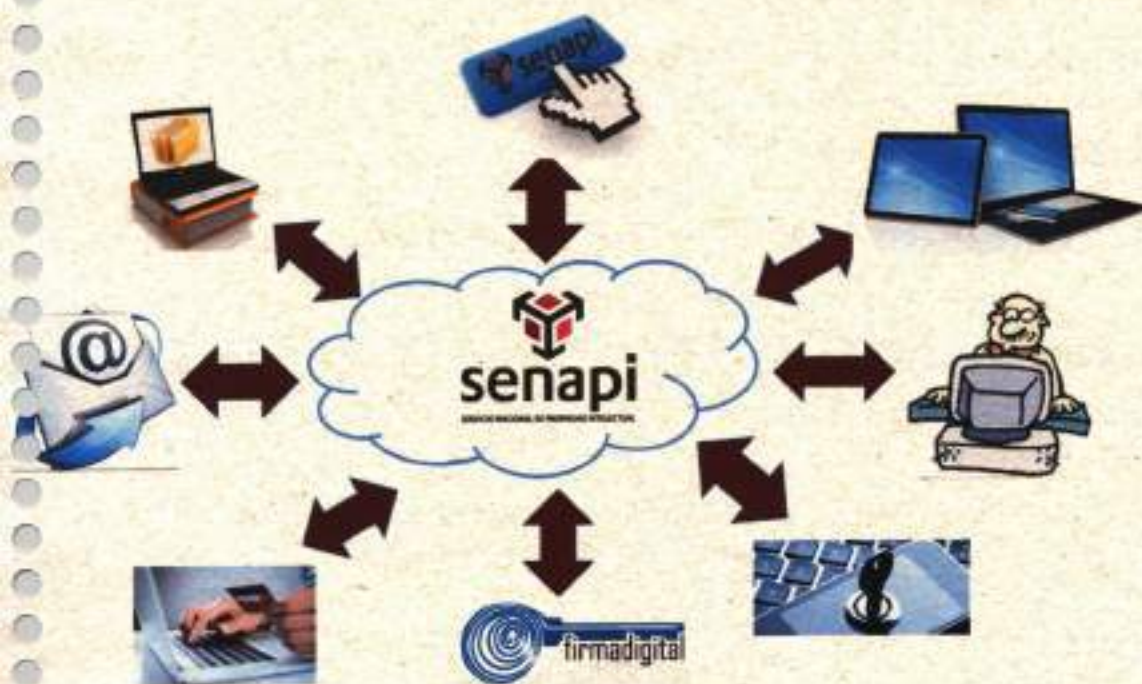
2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de infracciones	Establecer normativa interna		Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento.	Desarrollo sistema de información de Infracciones.	Infraestructura de red	Modificaciones realizadas en los sistemas de información
			Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la información		Infraestructura de comunicaciones	

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de Infracciones			X	X				

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 14: Sistema de control contable, tesorería y recaudaciones



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCION

Sistema de control contable, tesorería y recaudaciones

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Realizar el análisis, diseño, codificación, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de control contable, tesorería y recaudaciones.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

La implementación de este sistema de información permitirá realizar el seguimiento y control de las áreas contable, tesorería y recaudaciones.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Técnicos del área de recaudaciones, tesorería y contabilidad.
- Usuario Externo.

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el área de recaudaciones, tesorería y contabilidad no cuentan con ningún sistema de información, todos los procesos, se los realizan de forma manual. Como no se cuenta con procesos automatizados, no se pueden realizar reportes de manera automática, lo que incide en la demora correspondiente.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, implementación y pruebas de los módulos principales que conforman el sistema de control contable, tesorería y recaudaciones	Realizar el desarrollo e implementación de los procesos del sistema de información de control contable, tesorería y recaudaciones.	Reducción de tiempos en los procesos del sistema de información de control contable, tesorería y recaudaciones.		



2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Permitir presentar la información de manera consistente, oportuna y coherente	Realizar el desarrollo e implementación del sistema de control contable, tesorería y recaudaciones.	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Permitir la integración de datos

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Realizar el análisis, diseño, desarrollo, implementación y pruebas de las adecuaciones en el sistema de información de control contable, tesorería y recaudaciones.

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información control contable, tesorería y recaudaciones	Establecer normativa interna		Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento.	Desarrollo sistema de información de control contable, tesorería y recaudaciones.	Infraestructura de red	Modificaciones realizadas en los sistemas de información.
			Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la información		Infraestructura de comunicaciones	

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de control contable, tesorería y recaudaciones				X	X			

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 15: Sistema de contrataciones, bienes y servicios



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Sistema de contrataciones, bienes y servicios

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Realizar el análisis, diseño, codificación, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de contrataciones, bienes y servicios.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

La implementación de este sistema de información permitirá realizar el seguimiento y control de contrataciones bienes y servicios.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Técnicos del área de contrataciones bienes y servicios.
- Áreas solicitantes

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el área de contrataciones, bienes y servicios, cuenta con los sistemas de información:

- USQHAY, sistema de control de solicitudes de materiales
- SAA, Sistema de Activos que permite el registro del estado de los activos fijos con los que cuenta la institución, incluyendo el registro.

Ambos sistemas fueron realizados mediante herramientas de software privativo, se requiere realizar el análisis, desarrollo e implementación de estos sistemas mediante herramientas de software libre.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, implementación y pruebas de los módulos principales que conforman el sistema de contrataciones, bienes y servicios.	Realizar el desarrollo e implementación de los procesos del sistema de contrataciones, bienes y servicios.	Reducción de tiempos en los procesos del sistema de información de contrataciones, bienes y servicios.		

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Permitir presentar la información de manera consistente, oportuna y coherente	Realizar el desarrollo e implementación del sistema de contrataciones, bienes y servicios.	Reducción de tiempos de atención al usuario externo	Permitir la integración de datos

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Realizar el análisis, diseño, desarrollo, implementación y pruebas de las adecuaciones en el sistema de información de contrataciones, bienes y servicios.

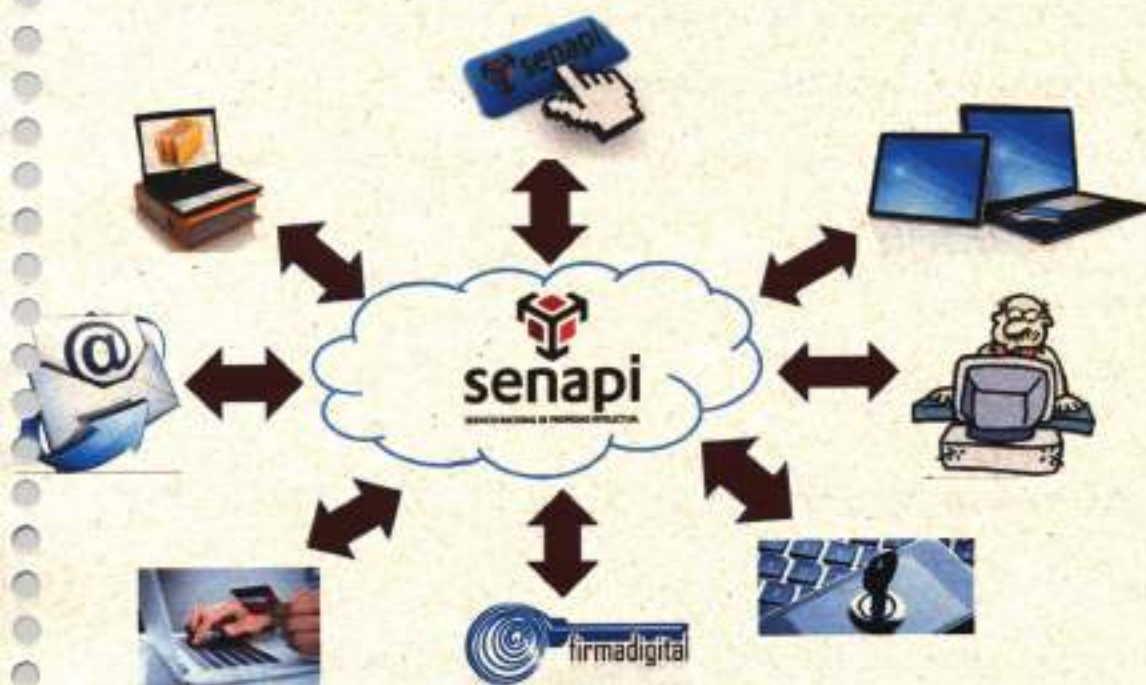
2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de contrataciones, bienes y servicios	Establecer normativa interna		Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento. Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la información	Desarrollo sistema de información de contrataciones, bienes y servicios.	Infraestructura de red Infraestructura de comunicaciones	Modificaciones realizadas en los sistemas de información.

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de contrataciones, bienes y servicios				X	X			

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 16: Publicaciones de Propiedad Intelectual (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCION

Publicaciones de Propiedad Intelectual (Patentes, Signos Distintivos y Derechos de Autor)

Optimizar y disminuir tiempos del tramites.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Mejorar los mecanismos de acceso y tiempos de registro tanto del SENAPI como hacia el Usuario (actualmente toma aproximadamente un mes en su publicación a partir de envío del SENAPI a la Gaceta).

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- En promedio anual la Gaceta recibe aproximadamente 1 millón de Bs. Por este concepto con una pésima calidad en el servicio hacia los usuarios del Senapi.
- Generar un nuevo concepto de ingresos de recursos
- Se elimina la dependencia actual y retrasos en los tramites
- Se optimizan los tiempos de los tramites

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario Externo

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el SENAPI prepara la información la cual debe ser enviada a la Gaceta, quienes se toman aproximadamente un mes en publicarlo en su pagina web

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
La publicación en la Gaceta toma un mes aproximadamente	Publicar nuestra propia Gaceta	Reducir tiempo del proceso	30 días	1 día

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS



Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
La publicación en la Gaceta toma un mes aproximadamente	Publicar nuestra propia Gaceta	Disminuir tiempos del proceso Ahorro de recursos (1 millón anualmente aprox).	Se elimina la actual dependencia hacia la Gaceta

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Revisar y establecer estrategias para la normativa que viabilice la publicación por parte del Senapi.
- Realizar la modificación normativa que viabilice este aspecto.

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Publicar nuestra propia Gaceta	Establecer normativa interna			Adecuacion de la Pagina Web		

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Publicar nuestra propia Gaceta			X					

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 17: Notificaciones digitales



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Notificaciones digitales

El Sistema de notificaciones electrónicas permite a cualquier persona natural o jurídica, recibir y gestionar las notificaciones electrónicas que practiquen el Senapi.

El sistema de notificaciones electrónicas dispone de las medidas de seguridad necesarias para proteger la confidencialidad de los datos en los términos previstos en la normativa correspondiente.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Facilitará el seguimiento de los trámites o procesos de los usuarios, de manera rápida y segura, mediante dispositivos móviles, a cualquier hora y desde cualquier lugar.

Esta modalidad de notificación servirá para poner en conocimiento de los usuarios los diversos actos que emite el SENAPI en ejercicio de sus funciones.

Mediante el servicio de notificaciones electrónicas, se recibirán las notificaciones que realice la administración de la Comunidad de Madrid, por medios electrónicos.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

- Todos los trámites de todas las áreas deberán estar al día, para notificar al administrado con fecha actual del acto o actuación administrativa.
- Reduce tiempos y en consecuencia se logra que un acto administrativo sea eficaz de manera oportuna. (Notificación tradicional que puede durar entre 15 a 20 días por lo que el tiempo de duración de los procesos sería reducido).
- Los usuarios, podrán acceder a las notificaciones desde cualquier lugar y en cualquier momento mediante una computadora o equipo móvil.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario Externo
- Usuario Interno

2 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente hay un equipo de personas cuya función es la de notificar a los usuarios por diferentes conceptos, esto implica gastos en personal, pasajes y papelería.



2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Actualmente hay un equipo de personas cuya función es la de notificar a los usuarios por diferentes conceptos, esto implica gastos en personal, pasajes y papelería.	Notificaciones mediante correo electrónico	Costo de la transacción y tiempo	2 semanas	Inmediato

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Actualmente hay un equipo de personas cuya función es la de notificar a los usuarios por diferentes conceptos, esto implica gastos en personal, pasajes y papelería.	Notificaciones mediante correo electrónico	Disminución de costos Tiempos de notificación	Imagen institucional

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Depurar las bases de datos (Patentes, Signos Distintivos, Derechos de Autor)
- Adecuación del sistema de las tres áreas para el acceso y con medidas de seguridad necesarias.
- Se debe identificar el fin que tiene cada actuación o acto administrativo, para luego organizarlos y fijar en qué etapa y en donde debe de notificarse un acto administrativo.
- Reglamento para notificaciones electrónicas
- Habilitar un sistema que contenga un buzón electrónico asignado a cada usuario para que se le haga conocer una o ejemplar del acto administrativo emitido.
- Todo Usuario deberá tener la obligación de obtener un usuario o contraseña al momento de presentar su trámite y deberá consultar periódicamente su buzón electrónico.
- Se deberá incorporar el envío de recordatorios o alertas a los usuarios a sus números de celular y/o correo electrónico declarado en su solicitud de trámite. (estos mensajes le recordaran al usuario que debe ingresar al referido buzón para consultar el contenido de los actos o actuaciones administrativos notificados electrónicamente)
- Scanners de alto tráfico para los notificadores.
- El SENAPI podrá iniciar la mejora de todos y cada uno de los procesos que maneja, sin embargo en cada uno de ellos, se debe tomar en cuenta el modo como ejecutar la notificación electrónica

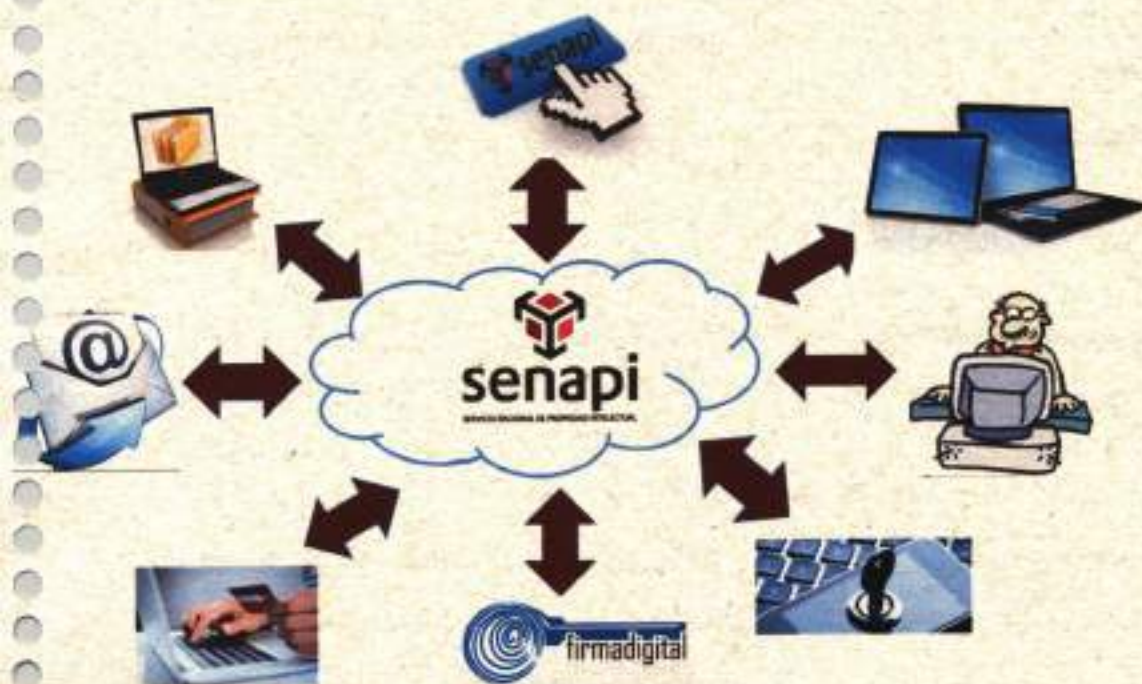
2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Notificaciones mediante correo electrónico	Reglamento para notificaciones electrónicas		Servidor de correo electrónico	Adecuación del sistema de las tres áreas para el acceso y con medidas de seguridad necesarias.		Depurar las bases de datos (Patentes, Signos Distintivos, Derechos de Autor)

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Notificaciones mediante correo electrónico	X	X						

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 18: Sistema de Recursos Humanos



Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Sistema de Recursos Humanos

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Realizar el análisis, diseño, codificación, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de Recursos Humanos.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

La implementación de este sistema de información permitirá realizar el seguimiento y control del personal mediante el sistema de Recursos Humanos.

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Técnicos del área de recursos humanos.
- Personal de la institución.

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Actualmente el área de recursos humanos, cuenta con el sistema de información:

- **Asistencia.NET**, sistema que realiza el control y seguimiento del personal en cuanto a registro de asistencia, permisos, registro de vacaciones y otros.
- **Migración de datos**, a las nuevas estructuras, cuidando la integridad y coherencia de datos.

El sistema fue realizado por una consultoría externa, aplicándose herramientas de software privativo, se requiere realizar el análisis, desarrollo e implementación de este sistema mediante herramientas de software libre.

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, implementación y pruebas de los módulos principales que conforman el sistema de Recursos Humanos	Realizar el desarrollo e implementación de los procesos del sistema de Recursos Humanos.	Reducción de tiempos en los procesos del sistema de información de Recursos Humanos.		



2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Permitir presentar la información de manera consistente, oportuna y coherente	Realizar el desarrollo e implementación del sistema de Recursos Humanos s.	Migración del sistema de información a herramientas de software libre.	Permitir la integración de datos, con otros sistemas de información institucional.

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Establecer la normativa interna para este fin
- Realizar el análisis, diseño, desarrollo, implementación y pruebas de las adecuaciones en el sistema de información de Recursos Humanos.

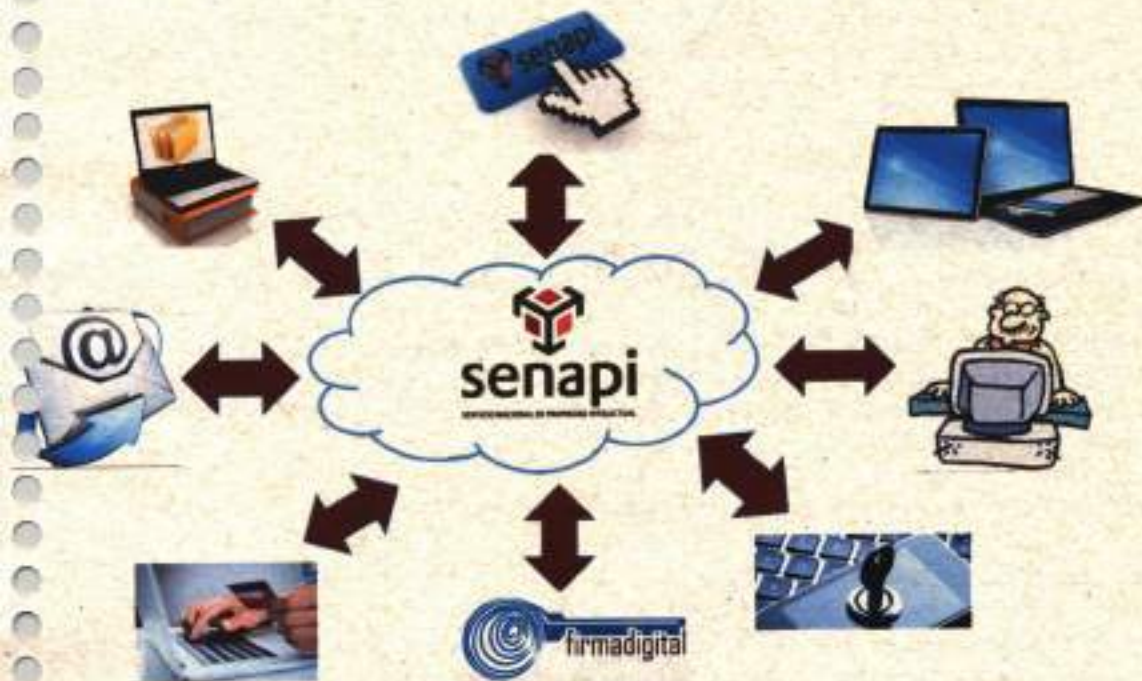
2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de Recursos Humanos.	Establecer normativa interna		Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento.	Desarrollo sistema de información de Recursos Humanos.	Infraestructura de red	Modificaciones realizadas en los sistemas de información.
			Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la Información		Infraestructura de comunicaciones	

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Realizar el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos del sistema de información de Recurso Humanos				X	X			

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 19: Desarrollo del Sitio Web e Intranet del SENAPI

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Desarrollo del Sitio Web e Intranet del SENAPI

Actualizar nuestra identidad y presentación en la web, incorporando y presentado los nuevos servicios hacia nuestros usuarios externos. Como también el mejorar nuestra herramienta de comunicación interna dentro de nuestra institución.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

Actualmente nuestra institución cuenta con el sitio institucional WEB, como también la INTRANET, ambos sistemas se fueron desarrollados aplicándose software de carácter privativo, por lo que se requiere realizar el desarrollo de ambos sistemas, en base a los lineamientos de software libre planteados.

El proyecto está conformado por los siguientes subproyectos:

- A. **Desarrollo del Sitio Web Institucional SENAPI**, realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, la implementación y pruebas de los módulos principales que conforman el Sitio Web Institucional.
- B. **Migración de datos a partir de las bases de datos actuales**, realizar el diseño, análisis, pruebas y la migración de los datos que conforman nuestro Sitio Web Actual.
- C. **Desarrollo de la INTRANET**, realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, la implementación y pruebas de los módulos principales que conforman nuestra INTRANET.
- D. **Migración de datos a partir de las bases de datos actuales**, realizar el diseño, análisis, pruebas y la migración de los datos que conforman nuestra INTRANET

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

Brindar a la institución un Sitio Web que permita:

- **Visibilizar el SENAPI**, posicionar nuestra institución a través de nuestro portal.
- **Visibilizar nuestros productos y servicios**, presentar requisitos, costos y el tiempo asociados a cada trámite,
- **Transparencia**, a partir de reportes emitidos referente a la institución: personal, organigrama, reglamentos, información financiera y otros.
- **Promover la comunicación con nuestros usuarios externos**, la participación directa mediante foros, comentarios, reclamos, permitiéndonos conocer de primera mano, la experiencia, expectativas, frustraciones y necesidades de nuestros clientes.

Mediante el desarrollo de la intranet se plantea:

- **Reforzar** la cultura corporativa implicando al personal de las organizaciones.
- **Agilizar** la información interna mediante la ampliación del acceso a la misma, la comunicación y el flujo de trabajo entre nuestros técnicos y la organización.
- **Optimizar** los procesos. Ayuda a mejorar los procesos internos y el trabajo diario, reduciendo el tiempo que se tarda en gestionar la información y potenciando el flujo de datos.



1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario externos
- Usuario internos

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Sitio Web, nuestro sitio web muestra información referente a: información institucional, información de eventos, información referente a las solicitudes, las publicaciones realizadas en la gaceta, publicaciones, revistas y otros. La actualización de esta información, se la realiza de manera manual, no siendo administrable. Tampoco permite generar información estadística.

Las herramientas utilizadas en el desarrollo son de carácter privativo:

- .NET 2012
- ASP.NET
- SQL SERVER 2012

INTRANET, requiere de una administración manual, al realizar las actualizaciones de la información. Las herramientas utilizadas en su desarrollo también son de carácter privativo:

- .NET 2012
- ASP.NET
- SQL SERVER 2012

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
Nuestro sitio web como nuestra INTRANET, deben tener contenido dinámico, fácil de administrar y siguiendo los lineamientos de software libre.	Realizar el desarrollo y la implementación de ambos sistemas de información, incluyendo la migración de las dos bases de datos.	Reducción de tiempos de atención sobre consultas determinadas de trámites al usuario externo. Facilitar las actividades de revisión de trámites a nuestros técnicos.		

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Portal institucional mediante el cual se puedan acceder a la información requerida por los usuarios y a todos nuestros sistemas de información. Permitir presentar la información de manera	<p>Análisis, diseño, implementación de los sistemas de información Sitio WEB e INTRANET</p> <p>Migración de los datos de ambos sistemas</p>	<p>Alto grado de usabilidad en ambos sistemas de información.</p> <p>Facilitar la búsqueda de información y el acceso a nuestras redes sociales.</p> <p>Actualización constante de nuestro portal web.</p>	<p>Crecimiento de la institución.</p> <p>Llegar a la población de manera directa y amigable.</p> <p>Posicionar presencia institucional.</p> <p>Posibilidad de encontrar nuevos clientes o solicitantes</p> <p>El sitio web representa el ahorro de recursos en publicidad</p>



consistente, oportuna y coherente	conservando la información histórica generada durante estas gestiones.		Actualización constante de noticias y novedades referentes a marcas, patentes y derechos de autor.
-----------------------------------	--	--	--

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Coordinar con todas las áreas, en particular con el área de comunicación, la presentación, el contenido y la información que se desplegara en nuestro portal WEB como en nuestra INTRANET.
- Elaboración y presentación de un prototipo, sobre la cual se vayan realizando ajustes y adecuaciones de acuerdo a necesidades y requerimientos con las áreas involucradas.
- Establecer la normativa interna para este fin, en caso de ser necesario.

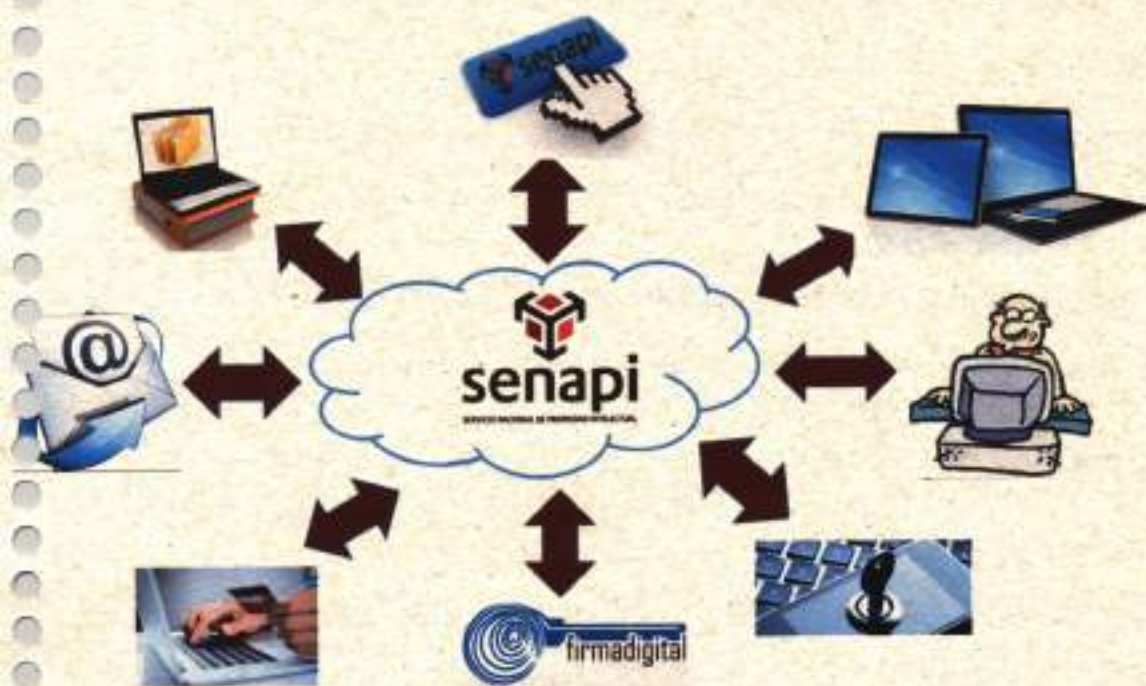
2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas			
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades
Desarrollo e implementación del Sistema de Información WEB	Establecer normativa interna		Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento.	Desarrollo previo análisis y diseño del sistema de información WEB e INTRANET.	Infraestructura de red	Migración, Actualización y depuración de bases de datos
Desarrollo e implementación del Sistema de Información INTRANET.	Establecer normativa interna		Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la información	Realizar el análisis, diseño e- implementación de aplicaciones de tipo WEB SERVICES, que permitan la comunicación de datos entre diferentes sistemas	Infraestructura de comunicaciones	Modificaciones realizadas en los sistemas de información.

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Desarrollo e implementación del Sistema de Información WEB		X						
Desarrollo e implementación del Sistema de Información INTRANET.			X					

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025



Proyecto 20: Sistema de fichas, colas y atención al usuario en las plataformas

Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018-2025 - SENAPI

PERFIL DEL PROYECTO

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN

Sistema de fichas, colas y atención al usuario en las plataformas

Modernización de nuestros servicios de atención a nuestros clientes en las plataformas a través de la implementación del sistema de fichas en la oficina central y las regionales.

1.2 OBJETIVO DEL PROYECTO

En la plataforma de nuestra oficina central La Paz se cuenta con el sistema de fichas, colas y atención al cliente. Innovar, Desarrollar e implementar un sistema moderno en la oficina central y el resto de las regionales:

El proyecto está conformado por los siguientes subproyectos:

- A. **Desarrollo del Sistema de fichas, colas y atención al cliente**, realizar el análisis, diseño, codificación, elaboración prototipo, la implementación y pruebas de los módulos principales que conforman el Sistema de Fichas.
- B. **Migración de datos a partir de las bases de datos actuales**, realizar el diseño, análisis, pruebas y la migración de los datos que conforman nuestro Sistema de Fichas.

1.3 IMPORTANCIA DEL PROYECTO(S) PARA LA ENTIDAD Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

Brindar a la institución el sistema de fichas, colas y atención al cliente que permita realizar la instalación y configuración en cada regional de manera independiente

1.4 POBLACIÓN BENEFICIADA

- Usuario externos
- Usuario internos

2 INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

2.1 DEMANDA POTENCIAL

Sistema de fichas, colas y atención a nuestros clientes, nuestro sistema actual presente las siguientes deficiencias:

- En cuanto a su configuración, se la realiza de manera manual en caso de fechas especiales o cambios de horario en la atención
- El sistema se pone lento, siendo necesario el reinicio de los servicios cada cierto tiempo.
- Constantemente se tienen observaciones respecto al video, ya que este no acepta los formatos multimedia: avi, mpeg e incluso algunos videos con formato mp4, siendo necesario el reinicio del sistema de video.
- No se cuenta con información estadística adecuada respecto a la atención de nuestros clientes por parte de nuestros técnicos.
- Siendo una aplicación de escritorio, su configuración solo es posible en la regional de La Paz.
- Las herramientas utilizadas en el desarrollo son de carácter privativo:
 - .NET 2012

- ASP.NET
- PHP
- SQL SERVER 2012

2.2 PROPUESTA DEL PROYECTO

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta	Indicador	Valor actual	Valor deseado
El sistema de atención al cliente debe ser de fácil instalación, en cualquier regional que requiere la implementación, fácil de administrar y siguiendo los lineamientos de software libre.	Realizar el desarrollo y la implementación del sistema de fichas, colas y atención al cliente, incluyendo la migración de la base de datos.	Reducción de tiempos de atención sobre consultas determinadas de trámites al usuario externo. Facilitar las actividades de revisión de trámites a nuestros técnicos.	Tiempo de espera en la atención	Reducir en un 30% el tiempo de atención.

2.3 BENEFICIOS ESPERADOS

Breve descripción del problema u oportunidad de mejora	Propuesta de modificación	Beneficios esperados	
		Directos	Indirectos
Sistema de atención al cliente, mediante el cual se pueda realizar el control y el seguimiento de nuestros clientes que realizan solicitudes de marca.	<p>Análisis, diseño, implementación del sistemas de fichas, colas y atención al cliente</p> <p>Migración de los datos del sistema actual, conservando la información histórica generada durante estas gestiones.</p>	Satisfacción de nuestros clientes.	<p>Crecimiento de la institución.</p> <p>Llegar a la población de manera directa y amigable.</p> <p>Posicionar presencia institucional.</p>

2.4 REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES:

- Coordinar con plataforma central y las ventanillas únicas de las regionales, la presentación, el contenido y la información que se desplegara en el nuevo sistema.
- Adquisición de equipos de televisión modernos.
- Establecer la normativa interna para este fin, en caso de ser necesario.

2.5 HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Propuesta de modificación	Normativa	Gestión	Tecnológicas				
			Hardware	Software	Conectividad	Funcionalidades	
Desarrollo e implementación del Sistema de Atención al Cliente	Establecer normativa interna		Adquisición de infraestructura en velocidad de procesamiento.	Desarrollo previo análisis y diseño del sistema de información de atención al Cliente.	Infraestructura de red	Migración, Actualización y depuración de bases de datos	
			Adquisición de infraestructura en almacenamiento y seguridad de la información			Infraestructura de comunicaciones	Modificaciones realizadas en los sistemas de información.
			Adquisición de equipos de televisores, monitores touch.				

2.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Desarrollo e implementación del Sistema de Atención al Cliente	X	X						