



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración

**El Gobierno abierto en el
Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial**

T e s i s

Que para optar por el grado de:

**Maestra en Administración
de Organizaciones**

Presenta:

Jennifer Elizabeth Rivas Gutiérrez

Tutor:

Dr. Sergio Javier Jasso Villazul
Facultad de Contaduría y Administración

Ciudad de México, octubre del 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Tabla de contenido

Agradecimientos.....	9
Agradecimiento especial.....	10
Resumen.....	11
CAPITULO I. Introducción general	12
1.1 Antecedentes de la gestión abierta	18
1.2 Justificación de la investigación	20
1.3 Definición del problema	22
1.4 Preguntas de investigación.....	25
1.5 Objetivo	25
1.6 Estructura de la Tesis.....	26
CAPITULO II. La gestión pública y el gobierno abierto	28
2.1 La gestión pública	31
2.2 La modernidad de la gestión pública en México	34
2.3 Identificando al gobierno abierto.....	36
2.4 Gestión gubernamental digital.....	45
2.5 El gobierno electrónico	46
2.5.1 La evolución del gobierno electrónico.....	48
2.5.2 Fases del gobierno electrónico	49
2.5.3 Beneficios del gobierno electrónico	51
2.6 Transparencia en el gobierno	53
2.6.1 Transparencia en el gobierno abierto	55
2.6.2 Transparencia activa	57
2.6.3 Transparencia reactiva.....	58
2.6.4 Transparencia proactiva.....	58
2.7 Participación ciudadana en el gobierno.....	60
2.7.5 La participación ciudadana en el gobierno abierto	61
2.7.6. Las redes sociales.....	63
2.8 Colaboración en el gobierno.....	66
2.8.1 La colaboración un bien compartido	67
2.8.2 Recapitulación de la gestión pública vs el gobierno abierto	68
CAPITULO III. El Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial	70
3.1 Los antecedentes de la propiedad industrial en México.....	73
3.2 El Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial en la actualidad.....	77
3.3 La propiedad industrial en México	81

3.3.1 Patentes de invención	82
3.3.2 Patentes concedidas	86
3.3.3 Modelos de utilidad	87
3.3.4 Diseño Industrial.....	90
3.3.5 Marcas.....	92
3.4 Los servicios electrónicos del IMPI.....	94
3.5. Transparencia, la participación ciudadana y la colaboración	97
<i>CAPITULO IV. Hacia el gobierno abierto: el Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) . 103</i>	
<i>4.1 Los servicios de búsqueda del Centro de Información Tecnológica del IMPI</i>	<i>105</i>
<i>4.2 Recepción de solicitudes.....</i>	<i>114</i>
4.2.1. Problemática encontrada en la recepción de solicitudes	116
4.2.2 Análisis, solución y modificación al proceso de la recepción de solicitud	118
4.2.3 Transparencia en la recepción de solicitudes del sistema de gestión	121
4.2.4 Participación ciudadana en la recepción de solicitudes del sistema de gestión..	123
4.2.5 Colaboración en la recepción de solicitudes del sistema de gestión.....	123
4.2.6 Beneficio en la recepción de solicitudes del sistema de gestión	124
<i>4.3 Asignación de especialista</i>	<i>126</i>
4.3.1 La problemática encontrada en la asignación a especialista.....	127
4.3.2 Análisis, solución y modificación al proceso de asignación a especialista	129
4.3.3 Transparencia en la asignación a especialista del sistema de gestión	133
4.3.4 Participación en la asignación a especialista del sistema de gestión.....	134
4.3.5 Colaboración en la asignación a especialista del sistema de gestión	135
4.3.6 Beneficio en la asignación a especialista del sistema de gestión	135
<i>4.4 Resolución de solicitudes.....</i>	<i>136</i>
4.4.1 La problemática encontrada en la resolución de la solicitud	138
4.2.3.2 Análisis, solución y modificación al proceso de la resolución de la solicitud	140
4.4.3 Transparencia en la resolución de la solicitud del sistema de gestión	146
4.4.4 Participación en la resolución de la solicitud del sistema de gestión	147
4.4.5 Colaboración en la resolución de la solicitud del sistema de gestión	148
4.4.6 Beneficios en la resolución de la solicitud del sistema de gestión	148
<i>4.5 Disponibilidad de resultados</i>	<i>149</i>
4.5.1 La problemática encontrada en la disponibilidad de resultados	150
4.5.2 Análisis, solución y modificación al proceso de disponibilidad de resultados	152
4.5.3 Transparencia en la disponibilidad de resultados.....	155
4.5.4 Participación en la disponibilidad de resultados	156
4.5.5 Colaboración en la disponibilidad de resultados.....	157
4.5.6 Beneficios en la disponibilidad de resultados	157
<i>4.6 Beneficios de la metodología y del sistema</i>	<i>158</i>
4.6.1 La implementación del sistema de gestión	158
4.6.2 Los beneficios del sistema de gestión	162

<i>CAPITULO V. Conclusiones</i>	166
<i>5.1 Recapitulación</i>	166
<i>5.2 Conclusiones</i>	167
<i>5.3 Investigaciones futuras</i>	174
<i>5.4 Aportación</i>	175
<i>Referencias bibliográficas</i>	176

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Conceptualizando la gestión pública	34
Ilustración 2 El gobierno abierto y sus elementos.....	44
Ilustración 3 Diagrama de factores de logros en la innovación.....	54
Ilustración 4 Elementos mínimos de una práctica en la transparencia proactiva	60
Ilustración 5 Mundial. Usuarios de redes sociales, 2012-2022, millones de personas	64
Ilustración 6 México. Organigrama Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial	80
Ilustración 7 Suiza. Solicitudes de patentes de México, 1980-2020, número de patentes	85
Ilustración 8 Suiza. Patentes concedidas en México, 1980-2020, numero de patentes	86
Ilustración 9 Suiza. Solicitudes de modelo de utilidad en México, 1980-2020, número de solicitudes	88
Ilustración 10 Suiza. Modelo de utilidad concedidos en México, 1980-2020, número de modelos	89
Ilustración 11 Suiza. Solicitudes de dibujos o modelos industriales en México, (presentación directa y por conducto del Sistema de la Haya), 1980–2020, número de solicitudes	91
Ilustración 12 Suiza. Registros de dibujos o modelos industriales en México (presentación directa y por conducto del Sistema de la Haya), 1980- 2020 .	92
Ilustración 13 Suiza. Solicitudes de marcas (presentación directa y por conducto del sistema de Madrid), 1980–2020, número de solicitudes.....	93
Ilustración 14 Suiza. Registro de marcas (presentación directa y por conducto del sistema de Madrid), 1980–2020, número de registros	94
Ilustración 15 México. Centro de Información Tecnológica del IMPI y los servicios ofrecidos a los ciudadanos.....	96
Ilustración 16 México. Tipos de búsquedas solicitadas, 2005-2021	108
Ilustración 17 México. Solicitudes de búsquedas, alertas y vigilancias Tecnológicas, 2005-2021	112
Ilustración 18 México. Principales componentes del proceso de los servicios del Centro de Información Tecnológica del IMPI	113
Ilustración 19 México. Recepción de solicitudes en las Sedes del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, 2012-2021	116
Ilustración 20 Recepción de solicitudes a través de un sistema de gestión	121
Ilustración 21 México. Tipo de recepción de solicitudes de búsquedas 2018-2022	122

Ilustración 22 México. Interfaz de usuario para la captura de solicitud de búsqueda 2022	125
Ilustración 23 México. Solicitudes ingresadas al Centro de Información Tecnológica del IMPI, por área técnica, 2005–2021	128
Ilustración 24 México. Interfaz del sistema de gestión, asignación de solicitudes a buscadores, por área técnica	133
Ilustración 25 México. Interfaz de la “Hoja de reporte” en el sistema de gestión	146
Ilustración 26 México. Interfaz del sistema de gestión del Centro de Información Tecnológica del IMPI, tablero del coordinador	155
Ilustración 27 El Centro de Información Tecnológica y el gobierno abierto en el servicio de búsquedas de información tecnológica del IMPI	164

Tablas

Tabla 1 Gestión pública vs gobierno abierto	68
Tabla 2 Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, solicitudes de información pública.	99
Tabla 3 Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, solicitudes de información pública.	99
Tabla 4 Informe de autoevaluación, cifras relevantes, enero-diciembre 2021	101
Tabla 5 Problemática encontrada en la etapa de recepción de solicitudes	118
Tabla 6 Alternativas a realizar en la etapa de recepción de solicitudes.....	119
Tabla 7 Problemática encontrada en la etapa de asignación a especialista	129
Tabla 8 Alternativas a realizar en la etapa de asignación a especialista	130
Tabla 9 Problemática encontrada en la etapa de resolución de solicitud ...	140
Tabla 10 Alternativas a realizar en la etapa de resolución de la solicitud ...	143
Tabla 11 Problemática encontrada en la etapa de disponibilidad de resultados	152
Tabla 12 Alternativas a realizar en la etapa de disponibilidad de resultados	153

SIGLAS

BD	Base de Datos
CIT	Centro de Información Tecnológica
CD	Disco compacto
CDCIT	Coordinación Departamental del Centro de Información Tecnológica
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
DOF	Diario Oficial de la Federación
EPO	Oficina Europea de Patentes
FOIA	<i>Freedom of Information Act</i> (por sus siglas en inglés). Ley de Libertad de Información
GA	gobierno abierto
ID	Identificador
IMPI	Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
INID	Identificación Numérico Internacionalmente -acordada en materia de Datos Bibliográficos-
LATIPAT	Base de Datos para la búsqueda de Patentes de América Latina y España
LFTAIPG	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
LFPI	Ley Federal de la Protección a la Propiedad Industrial
OIC	Órgano Interno de Control
OMPI	Organización Mundial de la Propiedad Industrial
PI	Propiedad Industrial
PND	Plan Nacional de Desarrollo
SE	Secretaría de Economía
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
USPTO	United State Patent and Trademark Office's (por sus siglas en inglés). Oficina de Patentes y Marcas de Estados Unidos de América

Agradecimientos

A ti Artur, porque siempre me has dejado ser quien soy, impulsándome en cada momento, siendo parte de mi vida, de mis proyectos, de mis aventuras, de mis reflexiones y que con una simple mirada manifiestas tu amor, tu cuidado, tu solidaridad y entereza. Sin ti, no hubiera tenido la posibilidad de terminar este trabajo de tesis.

¡GRACIAS MOKIE, TE AMO!

Alex y Hannab, me muestran que el tiempo pasa y cada día hay que aprovecharlo al máximo, pero también me dieron el espacio y el respeto para que pudiera desarrollar esta investigación, son un gran estímulo. ¡Todo lo que se desea y se trabaja, siempre trae grandes resultados!

Mami, ¡Soy tu reflejo!, acompañado de tenacidad, razonamiento, continuidad, con objetivos claros y siempre a pie de lucha. ¡Gracias Negrita!

Pa, te agradezco todo el apoyo y la contribución que has tenido a lo largo de mi vida y con mis hijos, un gran ejemplo de amor sin límites, lleno siempre de esperanza, pero sobre todo que: “te sientas orgulloso de mí”, me empodera.

Mis hermanos, que los llevo siempre en la mente como un par de excelentes seres humanos, ¡los amo!

A mis sobrinos, que lo único que les puedo decir es que: “el estudio te hace una mejor persona”.

Agradecimiento especial

Doctor Javier Jasso, esta oportunidad que hemos tenido de trabajar juntos ha tenido grandes aportes y enseñanzas; su paciencia, sus palabras, su estímulo y su guía hoy traen un gran resultado.

¡GRACIAS INFINITAS, LO LOGRAMOS DOC.!

Resumen

En este trabajo se analizan los elementos y la implementación del gobierno abierto (transparencia, participación y colaboración) en una institución pública como es el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. Además, se analizan la implementación del sistema de gestión como herramienta de apoyo digital y los beneficios que se han generado para la institución. La aportación principal es que el gobierno abierto en el IMPI no debe considerarse como la solución a una gestión pública, sino que trata más bien de la construcción de puentes colaborativos para la apertura de la información, la escucha a la demanda social, su participación y colaboración en la atención efectiva de las necesidades de la ciudadanía.

CAPITULO I. Introducción general

La idea de un gobierno abierto (GA en adelante) influye en la gestión organizacional con la cultura del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC en adelante), la transparencia y la democratización. Pretende alcanzar beneficios para que los ciudadanos obtengan la sistematización, que hagan afables las actividades político-sociales-administrativas, además de buscar la eficiencia que tenga un impacto social mediante la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana. Siendo esta vinculación la que permita el empoderamiento de la sociedad en la información, con disminución de recursos, seguimiento de actividades, objetivos alcanzables, metas medibles, procesos creativos, buena comunicación, autonomía individual y así se dará el soporte a la gestión del gobierno abierto, englobando todas estas características en una gobernanza publica inteligente (Criado, 2021).

Lo que se busca es hacer eficiente la organización de una forma horizontal y multisectorial, denotando una democracia de la información, implementación de ideas, robustecer la experiencia ganada con nuevas formas de resolver problemas arraigados en la administración pública.

Para México el papel del desarrollo tecnológico ligado a la gestión gubernamental va de la mano del uso de Internet en la administración pública y la sistematización de trámites, la transparencia, la protección de datos, el uso de redes sociales como medio de comunicación con la sociedad (aunque no es la única vía); siendo un aporte fundamental para el modelo abierto, como ejemplo se puede citar que aproximadamente hace 18 años dentro del instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI en adelante), se da a conocer la política de reducción de consumo de papel cuyo lema fue: “cero papel”, abriendo la posibilidad a la digitalización de documentos, esta implementación coadyuvó en la sistematización de ventanillas receptoras digitales (Naser y Concha, 2011), que se han convertido en las puertas de entrada para los

procesos internos, donde se ha facilitado la resolución de trámites, actividades y sistemas que se operan en las institución. Considerando que en el periodo 2001-2006 en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) se lanza el programa e-gobierno, donde aborda la adopción de las modificaciones en el desarrollo gubernamental tecnológico.

El gobierno abierto no se debe utilizar como un término de moda, sino como la evolución de un gobierno que ha presentado fallas y que ellas han sido detonantes de mejora para entablar nuevas formas para dar a conocer información pública, de trabajo, de asistencia a los ciudadanos, facilidad para hacer trámites en las instituciones, disminución de omisiones en los procesos, la incorporación del uso de las redes sociales que permiten la interrelación con los ciudadanos que han permitido una flexibilización en la escucha de las necesidades de los usuarios (Ramirez, 2013).

El gobierno electrónico es un mecanismo de cambio –podríamos visualizarlo como estrategia tecnológica- que ha permitido automatizar los procesos que se tenían en uso en el gobierno, citando la propia administración federal. Donde uno de los principales beneficios es la transparencia de la información que se pretenden generar de los sistemas digitales; el acceso electrónico a los trámites, procesos y servicios permiten un acercamiento con la ciudadanía, es decir, que el usuario es el elemento más importante para el gobierno digital.

Para la implementación del gobierno digital, la misma administración ha tenido que suministrar recursos tecnológicos para todos sus funcionarios, (ya sea por compra o renta de infraestructura), como ejemplo podemos citar el correo electrónico institucional, los sitios Web donde se plasman la información más destacada y útil de las instituciones, así como los servicios en línea que ofrece cada uno de ellos. La idea de un gobierno digital, es minimizar costos de recursos materiales y humanos, así como la reducción de tiempo, evitar la corrupción, generar incentivos para la innovación, y suministrar la capacitación del personal en su totalidad.

El gobierno digital y abierto se ha ido incorporando a la gestión pública, como una estrategia para optimizar, flexibilizar, agilizar, transparentar, reducir costos en el sistema de administración pública; con ello se ha acelerado y motivado al uso de TIC, siempre buscando los modelos más óptimos, las herramientas más adecuadas, con plataformas compatibles y robustas cuya finalidad es el intercambio de información, la compatibilidad, el acceso, la seguridad de la información y la simplificación de los procesos. Por lo que se puede decir que el gobierno electrónico, está transformando los paradigmas dictados en la administración pública, porque al integrar las TIC con un esquema de gestión, de planificación, de transparencia y de seguimiento de los procesos darán un nuevo entorno al gobierno actual, por supuesto que todo este esfuerzo tienen que llegar al usuario final (ciudadano y las organizaciones), para su participación en el círculo virtuoso de la retroalimentación y mejora continua con ello se acumulará la ganancia que se verá reflejada en el uso óptimo de los recursos y la obtención de las metas gubernamentales, haciendo más eficientes y eficaces los servicios proporcionados por las instituciones gubernamentales.

Para conocer al gobierno abierto como pieza de una institución gubernamental mexicana se propone tomar al Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) como parte de un modelo abierto, con herramientas tecnológicas, con la posibilidad de desarrollo tecnológico en apoyo de las TIC y modelando los procesos de negocio de esta institución, (que han permitido acoplar los procedimientos y trámites de una forma asequible y equitativa para el ciudadano), mediante la transparencia, la agilización de los procesos, se ha tornado amigable, pensando en la disminución de recursos tanto para la entidad como para el gobierno, así como evitar la corrupción en la gestión de los servicios y la aceptación de retroalimentación por vía de redes sociales, buzones o el tradicional teléfono (video-llamada). Aunque el IMPI, es una entidad joven, con tan solo veintiocho años de existencia (fue creado por decreto presidencial el 10 de diciembre de 1993), es un instituto que ha tratado de estar a la vanguardia en los procedimientos que están destinados a los

ciudadanos para la protección de su propiedad industrial (invenciones y/o signos distintivos).

El personal que labora en el instituto cuenta con un alto nivel académico y los procesos se han desarrollado de acuerdo a las necesidades de la operación, por tanto se ha gestado un aprendizaje que ha sido un mecanismo de adquisición de conocimiento (Jasso, 2004), la infraestructura en línea, el seguimiento y los resultados han permitido que la transparencia y la confianza de los ciudadanos den la libertad para que el funcionario y el usuario se involucre en la totalidad del uso sistematizado de la gestión electrónica.

Evidentemente no toda la administración gubernamental se lleva en línea, pero muchas de las acciones han tenido muy buena aceptación entre los usuarios, tan solo las solicitudes de las áreas sustantivas y áreas de apoyo pueden gestionarse en línea y se establece la intercomunicación en la plataforma.

Particularizando, como muestra de un GA con el uso de gestión electrónica, el Centro de Información Tecnológica del IMPI (CIT-IMPI en adelante) donde se realizan los servicios de: búsquedas, vigilancias y alertas tecnológicas, fue en un inicio en conjunto con el área de Marcas, los primeros trámites que se solicitaron en línea, al principio (2016) los usuarios no veían, ni entendían el beneficio que traería esta nueva modalidad, por el contrario, la falta de conocimiento para realizar el trámite se volvía un obstáculo para su implementación. La descripción de este servicio se especificará porque a partir de esta área organizacional se podrá analizar y estudiar los servicios que se van transformando con el implemento de la automatización y el enfoque de GA, aunque es importante comentar que en la actualidad, prácticamente las solicitudes de protección de las figuras jurídicas de invenciones se realizan en línea en su totalidad, no obstante, si el ciudadano decide que la modalidad de entrega en ventanilla es la más favorable para él, el trámite se llevará a cabo de la forma convencional de la gestión pública administrativa, porque así lo estipula la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial (LFPPI, 2020).

Las búsquedas tecnológicas tienen como principal objetivo mostrar el universo del estado de la técnica sobre algún tema especificado, para que a partir de los resultados proporcionados por el IMPI, los inventores puedan tomar la mejor decisión para proteger o comercializar su dispositivos, método, técnica o proceso como patente, modelo de utilidad o diseño¹. En el caso de las vigilancias y alertas tecnológicas el estudio que se lleva acabo permite ofrecerle al usuario un campo de acción específico para las tecnologías en las que está incursionando, o bien, reposicionar su producto o saber cuáles son sus principales competidores que desarrollan dicha tecnología a nivel internacional. El fin de estos servicios es ayudar a que los usuarios conozcan las tecnologías que están en proceso de protección o ya protegidas; para que evalúen sus desarrollos tecnológicos que pueden constar de productos, dispositivos, proceso, métodos, sistemas o diseños, en un ambiente nacional o internacional y ellos logren tomar la mejor decisión para la protección de su tecnología desarrollada. Es conveniente mencionar que los servicios ofrecidos por el Centro de Información Tecnológica del IMPI (CIT-IMPI), no permiten el pronunciamiento o recomendaciones, por el contrario, la información trata de dar una visión que va de lo particular a lo general, para que los usuarios puedan sustentar y tomar la mejor decisión para dar el paso a la protección de la innovación. Aunque el CIT-IMPI es un área pequeña, permite que se analice por completo el ciclo de la gestión de la solicitud de búsqueda de forma automática en el sistema de gestión y esto conllevará a ver la aportación y vinculación del gobierno abierto dentro de la institución.

En la actualidad, con el confinamiento derivado de la pandemia por COVID-19, que se ha vivido a lo largo de los años 2020 y 2021, las necesidades de la misma época, ha apremiado el abatir los retos que se han impuesto en pleno siglo XXI, el gobierno, las instituciones públicas, las personas y porque no decirlo algunas organizaciones en general, han tenido que hacer reformas en su gestión y los procesos se han visto favorecidos, por supuesto que se debe

¹ Las búsquedas, se pueden clasificar en: Bibliográficas (Art. 19 a y b), Búsquedas técnicas (Art. 20 a y b) y Estado de la Técnica (Art. 21)

decir que no ha sido solamente a lo largo de estos años, sino por el contrario el acumulado estratégico de trabajo se refleja hoy, pero el estímulo alcanzado para que el dinamismo llegara ha sido espléndido, ha evolucionado su uso y aplicación.

El cuestionamiento a la forma de trabajo, los servicios que se ofrecen, la calidad de la información, la seguridad de la misma, el tiempo de respuesta, el no contar con la disponibilidad de atención física, el distanciamiento social, etc.; ha modificado el trabajo habitual que se llevaba en las oficinas, el procesamiento de los asuntos públicos se ha tenido que echar mano de la Tecnología de la Información y la Comunicación, el acercamiento a las redes sociales, donde mediante ellas se distingue la gran actividad y participación ciudadana han presionado al gobierno y sus instituciones a ser más transparentes; convertirse en facilitadores con respecto al acceso a la información, a reestructurar los valores, el conocimiento y el trato hacia los ciudadanos por parte de las instituciones, emplazando a un mejor gobierno, con apertura social y sobre todo con cambio de paradigma que el modelo estático-jerárquico-unívoco transitará y se acoplará a las necesidades que se tienen en la actualidad, con apoyo de la tecnología que enriquece la relación y mejora la interacción (Canel y Piqueiras 2021). Por supuesto que esto no se podía dar de forma paulatina como ha pasado con otros modelos organizacionales (impulso por los tiempos vividos de la pandemia), la sociedad en la red empujó vertiginosamente a que nos volviéramos navegantes de la era digital, es muy significativo comentar que la sociedad también debía estar lista, ser capaz de afrontar los retos del progreso y sucedió prácticamente en menos de doce meses, algo que seguramente podría haber llevado más de un lustro, la tendencia es la cercanía digital.

Por lo que la administración gubernamental no tuvo más que abrir vías, para la participación ciudadana, la ampliación de la oferta de servicios, la promoción de políticas gubernamentales, la transparencia, la accesibilidad y ser muy

receptivo², todos estos puntos consolidados en plataformas electrónicas amigables, interactivas, sensitivas y con retroalimentación, para que el Gobierno pudiera continuar con el trabajo que ofrece a la sociedad y a los individuos para generar un verdadero valor Público.

1.1 Antecedentes de la gestión abierta

El GA es el mecanismo político-administrativo, alternativo al proceso tradicional con el que se realizan las actividades dentro del gobierno federal, estatal, municipal, etc., esta tendencia para modificar las actividades, se desencadena de la globalización que existe en productos y servicios a nivel mundial. Asimismo, la gestión pública tiene que responder a las demandas sociales, que día a día se incrementan y se solicitan en las entidades de gobierno. La demanda de atención al ciudadano se ha hecho a solicitud del mismo para que se encuentre disponible los 365 días (7 X 24 siete días de la semana, las veinticuatro horas), aunque legalmente los días hábiles siguen siendo considerados para los plazos de vencimiento o asignación, pero este esquema de trabajo le permite al usuario percibir que el servicio es continuo, y que una vez que se reanude el periodo del servicio de carácter hábil para la institución, su trámite continuará realizándose conforme lo establecen los procedimientos³, siendo importante considerar que el usuario no encontrará limitación de horario y tampoco será limitativa la referencia geográfica (aunque debe contar con remitente nacional, mencionado en la LFPPI, 2020). Como anteriormente ocurría, el servicio gubernamental contaba con un horario estrecho y prácticamente se desarrollaba el trámite, si y solo sí, los ciudadanos

² Se puede decir que los elementos del Gobierno Abierto son la transparencia, la apertura, la participación ciudadana y la colaboración se gesta entre las partes, es decir, que las actividades se encuentren abiertas al escrutinio público y la supervisión de la sociedad (transparencia). Y la percepción para encontrar la resolución a problemáticas públicas siendo éstas mismas complejas de raíz.

³ Aunque los plazos para la resolución de los trámites, se dictan en el Acuerdo por el que se establecen los plazos de respuesta a diversos trámites ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. Publicación original DOF: 27-12-2016 Última reforma publicada DOF: 06-09-2018

se encontraban dentro de las instalaciones, si cubrían todos los requisitos y si los funcionarios estaban dispuestos a hacer que ocurriera el trámite. Este modelo es desechado por la misma demanda del servicio, en el periodo de la pandemia fue inminente tener a disposición los servicios que se prestan en las instituciones, los requerimientos sociales son mayores y la exigencia es más amplia.

En la actualidad, los ciudadanos al tener oportunidad de seguir su trámite, pueden ver las etapas por las que la solicitud avanza, y se involucran en el seguimiento de la misma, este proceso hace el trámite transparente, los usuarios pueden conocer de la existencia de alguna notificación que sea enviada para su contestación, esto será para todas las etapas por las que el trámite debe pasar; ésta forma se torna sencilla e inmediata para la toma de acciones de forma bidireccional, todo ello mediante las especificaciones de las reglas de negocio y de los procedimientos que serán desarrollados en el sistema. Anteriormente, los servicios no podían seguir el flujo del proceso por falta de información, documentación o seguimiento por parte del ciudadano. No existía ningún compromiso por parte de los funcionarios a dar continuidad, hasta que nuevamente el usuario regresas a las instalaciones y se diera por notificado.

Se debe apreciar que al abrir la posibilidad del uso de las TIC y el gobierno electrónico (Gil, Quintanilla 2013) se provee a la ciudadanía de servicios de calidad, información accesible, sostenible en diversas reformas estructurales y legales, modernizando la administración pública, optando por un modelo evolutivo, para potenciar la capacidad del gobierno a obtener las metas fijadas, con la entrega de servicios eficientes para los ciudadanos. Esto trae como ventaja que los sistemas sean integrales, que las aplicaciones no estén aisladas, que pueda haber una reutilización de componentes a partir de una planificación y una comprensión de las necesidades, por lo que la organización tiene carácter dinámico, flexible, óptimo, público, clara, oportuno y transparente.

Aunque el desarrollo del sistema ha cambiado, precedentemente era modular y muchas veces se generaba en distintas plataformas que al finalizar el producto no era compatible con los otros desarrollos, esta particularidad no permitía el seguimiento y mucho menos se tenía la integralidad de la información (los datos eran manipulados, seccionados, omitidos y no siempre compartidos, por lo que la transparencia se podría decir que no era clara, ni tangible).

La participación y la colaboración ciudadana, únicamente se limitaban a los buzones de quejas instaurados en algunas oficinas gubernamentales, por lo que la falta de participación no permitió mejoras hacia los entes gubernamentales, lo ofrecido por las instituciones era lo inferido por los mismos funcionarios, tratando de mejorar el servicio en función de los procesos internos.

1.2 Justificación de la investigación

Los modelos gubernamentales tradicionales llevan a cabo sus actividades mediante mecanismos donde el ciudadano es requerido de forma presencial para iniciar un trámite y no se da un seguimiento personalizado, donde puede demandar información adicional, el pago de un requerimiento, una firma o emprender la siguiente etapa hasta que el usuario de su visto bueno de forma presencial. Por lo que el ciudadano se desmotiva en el transcurso del proceso y muchas veces deja a la deriva el trámite -perdiendo por completo sus recursos invertidos, es así que el gobierno se ha interesado en que los ciudadanos se sientan arropados desde un inicio y hasta el fin del trámite a realizar.

Para el gobierno abierto, la gestión gubernamental digital y el gobierno electrónico son unos de los elementos para administrar procesos que le permiten al ciudadano de forma fácil, rápida y segura conocer el trámite, su evolución y la conclusión del mismo, asimismo se puede conocer si se conduce

de forma favorable o en su defecto si tiene alguna anomalía que se debe subsanar, evitando las demoras en los procesos, debido a que la comunicación bidireccional se contempla en la sistematización y automatización de la gestión gubernamental.

El IMPI, como una institución joven que trata de aplicar el modelo de gobierno electrónico en sus mecanismos de acción, se ha empeñado en llevar a cabo en su totalidad los tramites en línea para que los ciudadanos tengan un acercamiento mayor a la institución (participación), también cuidando la integridad de su información, de esta manera fortaleciendo los procesos de modernización, ofreciendo al ciudadano la calidad en los servicios suministrados.

Sin embargo, la aplicación de la automatización de los procesos que se llevan a cabo en el Centro de Información Tecnológica del IMPI (CIT-IMPI) del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, permitirán evaluar la cercanía que la institución tienen con sus usuarios, la problemática legal a la que se puede confrontar, los resultados que se ofrecen por el servicio tarifado, la retroalimentación que existirá por parte del usuario hacia la institución y viceversa, los reportes en tiempo real que se podrán generar gracias a la sistematización, definición de reglas y seguimiento a los procedimientos que se deben llevar a cabo. Este análisis se requiere debido a la automatización que se debe hacer en las solicitudes de servicios del CIT-IMPI, cuyo servicio a detalle será el de Búsquedas de Información Tecnológica, para la resolución adecuada en tiempo y forma, la obtención de los resultados para los usuarios y las estadísticas consistentes que se reportan en la institución (rendición de cuentas, de uso de recursos federales). Finaliza proporcionando la sistematización en la gestión que permite recibir, turnar, procesar y tener los resultados accesibles para el usuario en línea y determinar si es factible la transparencia de los procesos dentro del IMPI, que podrán ser parte del gobierno abierto proactivo que se busca a nivel nación.

Este proceso se realizará con el apoyo de las tecnologías de la información y un sistema de gestión electrónica automatizada, para hacer eficiente la entrega de resultados al usuario no obstante, es importante hacer un análisis profundo del proceso para su estandarización y ejecución, en virtud de concebir la mejora del proceso y esté disponible para su consulta por parte del usuario, sea interno o externo, de forma interna se busca una transformación gerencial que evite las trabas burocráticas, cuellos de botella, simplificación de procedimientos administrativos, reducir la cantidad de documentos y los tiempos de procesamiento, además de permitir la transparencia durante el avance del servicio y la participación colaborativa que puede dar como resultado del servicio.

Permitiendo con ello incluir al CIT-IMPI como parte del gobierno abierto en el que incursiona el Instituto, con la debida transparencia, la participación ciudadana que permitirá mejorar el servicio; al obtener retroalimentación del usuario por diversas vías, el sistema se podrá modificar, adaptar y mejorar para brindarle servicios completos que ayuden al usuario a tomar la mejor decisión en el momento de la protección de su proyecto tecnológico.

1.3 Definición del problema

En el Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (CIT-IMPI), se ofrecen tres servicios: búsquedas, vigilancias y alertas tecnológicas; la Solicitud de Información Tecnológica presenta una carencia de metodología en su atención, falta de transparencia y seguimiento: tomando en consideración que el ciclo de resolución es el siguiente: la recepción de la solicitud, la asignación al especialista, la resolución y la disponibilidad de resultados al usuario final. Cada una de estas etapas cuenta con su problemática, debido a que el servicio tiene muchos años ejecutándose de la misma forma, los tiempos de respuesta no siempre son cumplidos, ocasionado por cuellos de botella que no permiten la continuidad del proceso de atención.

El servicio de vigilancias y alertas tecnológicas, son servicios relativamente nuevos implementados a partir del 2016, estos servicios cuentan con muy poco tiempo de desarrollo tan solo seis años y la petición de este servicio no ha sido la deseada, por lo que únicamente se ha detectado la falta de homologación para realizar los servicios. Se puede indicar que, los servicios tienen la misma recepción metodológica de atención que las búsquedas, pero los objetos de estudio son diferentes, el procesamiento y los resultados son más profundos a razón de las tecnologías que son estudiadas y analizadas; esto trae como consecuencia que el usuario cambie sus expectativas, se adapte a los plazos de entrega y pida el servicio hecho a la medida de su interés tecnológico.

En el servicio de búsquedas se ha detectado que la solución integral, algunas veces no tiene un impacto positivo para el usuario. Los usuarios manifestaron que había demoras en la resolución de los servicios y esto no debería generarse⁴. Una recepción con errores u omisiones, con entrega tardía, reasignaciones con demora, hace que el proceso sea lento, desde su comienzo en la asignación de los especialistas del área, creyendo que no existe un equilibrio equitativo en la asignación, pudiendo darse por muchas circunstancias: falta de personal, carga de trabajo muy alta, omisión de entrega por falta de orden en la coordinación, etc., la resolución sin estándar preciso (debido a que aunque hay plantillas para la generación de reportes, no siempre son respetadas), el percibir del usuario es: que hay una completa falta de seriedad para los servicios brindados por el CIT-IMPI; en algunos casos, la entrega con demora de los resultados puede causarle al ciudadano quedar fuera de concursos, evaluaciones, programas de apoyo, etc., perdiendo el beneficio económico, las licitaciones o la detención de la mercancía en las aduanas. En otros casos, el usuario olvida acudir al IMPI por su resultado y a veces no hay forma de contactarlos, para recoger los resultados en las

⁴ Estos datos son obtenidos de los buzones de quejas y sugerencias que se han implementado en las entidades gubernamentales; asimismo el Órgano Interno de Control le señaló al CIT-IMPI mediante oficios internos estas observaciones y le solicita que sea resuelta ésta problemática.

instalaciones del instituto y los reportes deben ser almacenados hasta su entrega, por lo que se tiene que designar un área de archivo para el resguardo de los resultados.

Esta problemática ha permitido tener un servicio deficiente y el ciudadano ha detectado la falta de claridad, calidad, profesionalismo y poca transparencia. Asimismo, en relación al desempeño del trabajo interno, los especialistas muchas veces piensan que existe favoritismo o segregación para la entrega de trabajo, haciendo un entorno laboral ríspido y competitivo sin llegar a obtener una participación proactiva que beneficie al CIT-IMPI. De la misma forma, los buscadores tienen demora en la entrega de resultados –en algunas ocasiones, es necesario modificar el reporte por errores que pueden ser considerados simples o de mayor profundidad por diversas causas (desde la homogenización de los criterios de búsqueda, hasta resultados excesivos que no contribuyen al tema)- pero el principal motivo es la gran carga de trabajo con la que se labora; esta carga también puede considerarse porque la coordinación no distribuye equitativamente, ni en tiempo las solicitudes, adicionalmente se asignan tareas adicionales, no relacionadas con las búsquedas y esto obstaculiza la realización de las mismas.

La gestión administrativa del CIT-IMPI, por un periodo largo llevó los controles de forma manual, la generación de informes o reportes se tornaron complejos e inexactos, en muchos de los casos existieron inconsistencia en los datos, debido a la captura con errores o la falta de claridad en la resolución, además se introducen notas para tomarse en cuenta de forma anexa a los documentos, pero si por alguna circunstancia el recopilador no vio la nota o el anexo, el reporte no reflejó el cambio o la observación.

Como se puede observar en esta descripción existe una carencia de planificación, asignación, procesamiento y entrega de resultados, en un entorno transparente y de retroalimentación para el ciudadano, por lo que se puede apreciar que mediante una automatización y sistematización de procesos se podría contribuir a una mejora, para brindar una eficiencia organizacional,

dando pie al uso de TIC abriendo la posibilidad de asir parte del gobierno electrónico que será un pilar para incursionar en el gobierno abierto.

1.4 Preguntas de investigación

Esta investigación inicia con el planteamiento de las preguntas que son la pauta para indagar acerca del tema del gobierno abierto y su aplicación.

¿En qué consisten los elementos (transparencia, participación y colaboración) del gobierno abierto de los servicios del Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial?

¿En qué medida la implementación del sistema de gestión coadyuva en la transparencia, la participación y la colaboración del Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial?

¿Cuáles son los beneficios que generan valor en la aplicación de la transparencia, la participación y colaboración de la ciudadanía en el Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial?

Estas preguntas nos permitirán determinar si es posible que el CIT-IMPI, forme parte del gobierno abierto en los entes gubernamentales, saber si realmente puede brindar un beneficio el gobierno abierto en la gestión organizacional y en virtud de los ciudadanos que requieren el servicio como antesala a la solicitud de la protección de la propiedad industrial.

1.5 Objetivo

Analizar los elementos del gobierno abierto (transparencia, participación y colaboración) de los servicios de información tecnológica del Centro del Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial

Implementar un sistema de gestión como herramienta del gobierno abierto para facilitar la transparencia, la participación y la colaboración en el Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

Identificar los beneficios del sistema del Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial para la generación de valor a partir del gobierno abierto y para la ciudadanía.

1.6 Estructura de la Tesis

Se hará un análisis y la identificación de la situación en la que gestiona sus servicios el Centro de Información Tecnológica para evaluar el uso del gobierno electrónico y la vinculación al gobierno abierto, a partir del análisis se proporcionará un mecanismo de cambio metodológico y sistematizado al que se deberá llegar para el desarrollo del sistema de gestión, como parte de la automatización del servicio de Búsquedas de Información Tecnológica para alcanzar la modernidad administrativa, empleando el gobierno electrónico.

La definición y el análisis de las reglas de negocio serán el fundamento del procedimiento; detectando las áreas de oportunidad en las que se debe incursionar y mejorar, asimismo, se deberán cuidar las partes del proceso que son eficientes y potencializarlas, tomando en consideración que el proceso entremezcla actividades que se relacionan con el personal especializado en la resolución de Búsquedas de Información Tecnológica y la gestión por parte de la coordinación del área.

Cada uno de los servicios ofrecidos por el CIT-IMPI tiene plazos que deben ser cumplidos, el acuerdo de cumplimiento de plazos así lo regula y este es uno de los objetivos que se debe alcanzar, la realización de los servicios en tiempo y en forma, como parte de la solución que ofrece el gobierno digital, en atención a los ciudadanos.

Posteriormente al análisis, se desarrollará un sistema de gestión que le abrirá la puerta al Centro de Información Tecnológica del IMPI a la incorporación tecnológica y al gobierno abierto. Donde se faciliten los insumos (solicitudes de servicio) a través de la Web, el proceso tendrá un desarrollo y un seguimiento en línea (transparencia y confianza para la ciudadanía), al final el ciudadano podrá obtener sus resultados de esta misma forma y éstos se encontrarán al alcance desde cualquier punto, con el uso de la Web para el sistema de gestión, el servicio será incluyente para las regiones donde únicamente se brindaba el servicio mediante un tercero (Delegaciones de la Secretaría de Economía⁵).

Por último, se dejarán algunas recomendaciones para un mejoramiento continuo dentro del proceso sistematizado, por el tiempo de desarrollo y los costos, se debe considerar etapas de avance para evitar que por cuestiones ajenas al sistema quede truncado sin vislumbrar la mejora continua.

Esta modernización administrativa deberá beneficiar al CIT-IMPI y por ende al Instituto, debido a que su inmersión en los servicios en línea, la disponibilidad equitativa y la transparencia de las tareas para el trámite de las solicitudes de servicios conlleva un beneficio total para el ciudadano. Así al automatizar los servicios de esta área, se podrá unificar con los servicios del IMPI y se permitirá cuantificar si el cambio que se da por la transición al gobierno abierto será en beneficio de los ciudadanos

⁵ Aunque en la actualidad las Delegaciones de la Secretaría de Economía, siguen recibiendo las solicitudes y enviándolas al CIT-IMPI, abriendo la posibilidad al ciudadano a no depender de estas entidades.

CAPITULO II. La gestión pública y el gobierno abierto

Lo que encontraremos en este capítulo será la definición e identificación de los elementos que conforman para conocer su vinculación y aplicación en los entes gubernamentales; se aborda la gestión pública como contexto de acción para situar la organización de la que se hace el análisis, del mismo modo se expone el gobierno electrónico como herramienta de soporte para el gobierno abierto, asimismo se dedica una parte del capítulo a la transparencia, sus tipos y sus limitantes. Se enmarca la participación ciudadana, las redes sociales y se genera una pequeña recapitulación de como se ha llevado a cabo la gestión gubernamental y hoy la dinámica del gobierno abierto.

Una de las principales preocupaciones del gobierno, ha sido desarrollar la capacidad de dirección, decisión, controlar el gasto público, la gestión pública, el logro de mejores condiciones de bienestar y desarrollo para los ciudadanos. Por lo que la gestión pública tiene los retos de adaptarse, transformarse y revisar sus procedimientos de forma continua, incrementar la eficiencia, la eficacia y la calidad de su gestión, permitiendo así cumplir con las funciones que se le han conferido, la gestión pública ha mostrado la viabilidad de cubrir ciertas necesidades de los ciudadanos, que tienen que ver con la interacción del gobierno en sectores: primario, económico, infraestructura, industria y sociedad, pero la misma naturaleza en muchos de los casos fuerza al sistema a gestar soluciones sin un análisis previo o en su defecto demasiado teórico, como incipiente de una problemática presentada, que debe ser atendida y solucionada. En la mayoría de los casos la mejora se va dando paulatinamente, optimizado por el mismo personal involucrado, que ofrece mejoras en los procedimientos en un porcentaje muy alto no se tomaba en cuenta a los ciudadanos que solicitaban y recibían servicios, el argumento que sostenía el actuar, es que se obtenían los mejores resultados posibles con los recursos ejercidos.

En la actualidad esto ha cambiado por fortuna (pero no en todos los entes del gobierno), el presupuesto en las instituciones se destina a una actualización y

mejora de infraestructura, al análisis de la funcionalidad, a reingeniería de procesos, capacitación, cultura organizacional, etc. Esto ha permitido que los involucrados en los procedimientos tengan los elementos suficientes para la mejora, el dinamismo y la aceptación de la necesidad de transformar las obsoletas disposiciones que se tenían por usos y costumbres, la era digital ha robustecido la interacción con la ciudadanía, la legislación también ha cambiado o se ha actualizado, se ha adecuado a la transparencia y la participación ciudadana como parte de los nuevos elementos que deben conformar la gestión pública.

Esta nueva adaptación de la gestión gubernamental se puede asociar con el gobierno abierto, al comenzar con la incorporación y apertura al uso de Internet, las comunicaciones digitales en la administración pública y la transparencia (rendición de cuentas y acceso a la información); siendo un objetivo agilizar las actividades en el entorno gubernamental-social-industrial. Por lo cual se convierte en un detonante de la cultura de Internet y el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación. Lo que busca la administración del gobierno abierto es una cultura participativa, colaborativa para incentivar un ambiente social proactivo para exigir la apertura, calidad y claridad del quehacer gubernamental.

La gestión del gobierno abierto se puede conceptualizar como la conjunción de tres acciones específicas como son la transparencia⁶, la participación y la colaboración de los ciudadanos y los entes gubernamentales, mediante procesos creativos y de autonomía individual para alcanzar un bien común.

Siempre con la finalidad de que los ciudadanos tengan acceso a los datos del gobierno, encaminado a la democratización de la información⁷.

⁶ La transparencia que debe estar encaminada a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental publicada en 2002.

⁷ La democratización de la información, representada con las ideas, principios o convicciones de argumentación libre, presentados de forma clara y precisa a los ciudadanos y buscando interacción con los mismos.

El gobierno abierto se empeña en evitar la manipulación de resultados, los valores fuera de rango, el re-trabajo, la omisión de información, la falta de comunicación, la desigualdad de tareas semejantes, malas prácticas, decremento de costos de operación y recursos en las instituciones.

Por lo cual el gobierno abierto se apoya del gobierno electrónico, para facilitar, sistematizar, automatizar procesos y servicios mediante la disponibilidad de la información, buscando en todo momento que exista una mejora, un valor agregado en los procesos/servicios que se brinden a la ciudadanía de forma directa o partiendo de la contribución entre las instituciones que permiten compartir datos, para una interrelación de métodos de trabajo de calidad, fiabilidad y eficiencia.

Dentro del gobierno abierto se debe replantear la gestión pública (un nuevo modelo organizativo), transformar la sociedad y contribuir a desarrollar democracias sanas (un modelo de comunicación), pasar de las jerarquías verticales a las redes laborales, de asumir compromisos transversales a generar trabajo celular colaborativo que incorpore las necesidades de los ciudadanos y para ellos. En conjunto con otros actores sociales y económicos, valor público (no se debe hablar tan solo del cambio tecnológico), sino de la inclusión de la tecnología social y relacional, impulsora del cambio en la concepción, la gestión y la presentación de servicios públicos (Gutiérrez-Rubí 2011). Quizá cada uno de estos componentes enunciados, tenga una parte teórica-técnica-práctica, que tendrá que desarrollarse específicamente para las áreas; la idea es que este progreso sea únicamente celular y su composición total vislumbre un ecosistema pragmático-eficiente, que consolide la evolución de la gestión pública al gobierno abierto que se requiere en el país.

2.1 La gestión pública

La gestión pública la podemos entender como los procesos, actividades, operaciones, mecanismos y recursos empleados para ofrecer un buen funcionamiento en la administración de la organización pública. Siendo las instituciones las que deben construir un entramado entre los procesos planificados adecuados a las políticas implementadas, para su distribución de bienes y servicios, con la regulación correspondientes según el sector al que pertenezca, (preexistiendo una división de trabajo por la especialización funcional).

Esta capacidad de administrar las políticas estatales, son caracterizadas por un exceso de planeación (en muchos de los casos solo queda documentado, pero es poco pragmático), llevando a la gestión a un cumplimiento de trámites excesivos (burocracia) que no han facilitado la administración de los bienes y servicios. Sus limitantes se vuelve la jurisdicción territorial o política.

Los procesos de modernización de la gestión pública, enmarcan una relación con el incremento de la eficacia en la operación de la administración, cuya meta será cumplir las funciones institucionales. Por lo que se busca el carácter abierto y democrático del gobierno, trabajar mejor a menor costo (Osborne y Gaebler, 1994), se puede deducir que se requiere del pragmatismo, la gradualidad y la sistematización para que la innovación permee a la administración, con elementos institucionales, organizativos y estructurales. Estos procesos de reforma del Estado y la modernización de la gestión pública están estrechamente entrelazados, con influencia bidireccional y no necesariamente de forma sincronizada. El planteamiento de la modernización puede distinguirse con las acciones que tienden a la búsqueda de la eficacia operacional de las funciones estatales definidas en la fase de reforma, (Vigier, Cereceda y Genovesi, 2001).

La modernización de la gestión pública comprende las políticas, las reglas, los procedimientos, los sistemas, las estructuras organizativas y del personal, financiadas por el presupuesto del Estado y su gestión está a cargo de los

funcionarios del gobierno, por otro lado, la gestión y la ejecución de las actividades gubernamentales son relacionadas con la implementación de las leyes, regulaciones y decisiones de los gobernantes. Esto muestra la complejidad para aplicar cambios en la gestión pública, debido a que hay que superar la visión estrecha y lineal que restringe la acción de las agendas gubernamentales, el sistema es heterogéneo, al cual habrá que aplicar técnicas, herramientas, normas, valores, cultura organizacional, estrategias, entre otros muchos componentes, para satisfacer las demandas ciudadanas.

Por lo que se podría entender a la modernización de la gestión pública como el esfuerzo que busca la mejora continua de los aspectos institucionales y organizativos de la administración pública, para responder a las peticiones de la sociedad, bajo la constante adaptación y transformación del propio Estado.

Dentro de la modernización de la gestión pública hay que resaltar que debe existir una voluntad del cambio, es decir, que se iniciará con un proceso de transformación y las personas que tienen la toma de decisión deberán conducir a dicho proceso. La transformación debe tomar en cuenta la trayectoria en la que se han desarrollado los procesos, el contexto nacional e internacional, esto es, el contexto en el que se han llevado a cabo las acciones, la disponibilidad de los recursos, la economía de tal forma que se pueda profundizar en el cambio, permitiendo la sistematización, adecuándose a la situación que domina la institución -y porque no decirlo en la nación-, de tal forma que esta práctica de cambio se vaya generalizando y adoptando para los actores que intervienen en la gestión. Cabe destacar que la modernización no se hace extensiva de igual forma en todas las zonas, regiones, organizaciones, etc., aún con las mismas condiciones, sino se enmarca a partir de las características que rodea el entorno a modernizar.

Es imposible transformar la gestión con tan solo la voluntad del cambio, sino por el contrario debe venir acompañada de la integralidad, de una cultura a transformarse (el cambio en todo momento debe estar acompañado de la sensibilización en todos los aspectos), no se puede minimizar la

transformación como un aspecto tecnológico, sino debe custodiar la instrumentación moderna, las comunicaciones, la innovación, la técnica para hacer diferentes las cosas, la industrialización siempre con la visión incluyente, la adaptabilidad a los requerimientos y demandas específicas. Por lo que es indispensable identificar a los agentes de cambio, que a su vez asuman la responsabilidad de efectuarla, además de saber quiénes serán los impulsores y guías, para evitar cualquier fracaso en su implementación.

El enfoque deberá ir direccionado a identificar las estructuras que precisarán el cambio, de forma alternativa se deben detectar los agentes de cambio, los elementos necesarios que permitirán hacerlo factible y las directrices que permitan la homologación y equidad para la transformación. Los agentes que permitirán la transformación, los cuales estarán vinculados a la capacitación, la educación, la comunicación, el procesamiento de información, de tal forma que se permita tener referencias social, política, económica y cultural. La transformación que se espera tiene que ser vinculante entre la sociedad civil y el gobierno, la simbiosis que se espera obtener es una demanda de requerimientos, el fortalecimiento de los procesos, que permitan girar el engranaje que conlleva a una modernización, la limitación de ambas partes y la función para dictaminar la forma en la que se llevan a cabo las acciones, evitando la corrupción, como parte esencial de la modernización, de tal forma que se pueda desencadenar la confianza que el ciudadano ha perdido en el gobierno, esto dará la pauta para minimizar las practicas duplicadas que se tienen, el re-trabajo que es una acción muy característica y recurrente del gobierno y que se conoce como burocracia.

Es preciso destacar que la modernidad apunta al cambio, al dinamismo, pero siempre con un análisis del pasado, como punto comparativo de la medida a la evolución; este proceso abierto, continuo, adaptativo, integrador, no discriminatorio de los diversos ámbitos dentro de la sociedad y sus condiciones requeridas.

Ilustración 1 Conceptualizando la gestión pública



Fuente. Elaboración propia a partir de la definición de la gestión pública.

La Ilustración 1 presentada sobre estas líneas, muestra los elementos a disponer para la gestión pública común; a sabiendas que la regulación de los servicios tiene una planificación que se apoya en el presupuesto a ejercer para la generación de bienes y servicios (únicamente se presenta la información que se hace a través de peticiones expresas por parte del interesado), que cumpla con lo necesario y la regulación de los servicios relacionados, pero la normalización es hacerlo a favor de la institución y no pensando en el ciudadano, ni en su beneficio.

2.2 La modernidad de la gestión pública en México

Para México, la modernidad ha sido parte de su proceso histórico, gradual y vinculando a las diferentes etapas por las que ha pasado, se han adecuando los requerimientos a sus estructuras en todas las índoles (social, político, ideológico, económico, educativo, etc.). Los cambios no solo han sido en procesos productivos, sino han estado acompañados en una regulación económica, en el intercambio comercial, en su sociedad, en la dependencia

internacional, en la tecnología, la industrial, el comercio y la parte administrativa, los cambios han tenido dinamismo y vienen a paso constante a lo largo del tiempo, debiendo apuntalar a una capacidad de transformación, siempre de forma abierta y continua con la máxima interacción de los diversos ámbitos de la necesidad de la sociedad mexicana.

El vínculo de la sociedad y las instituciones ha permitido su fortaleza, la versatilidad, la adaptabilidad, el cambio, por lo que la modernidad en la administración pública debe estar inmersa en una transformación constante, siendo la única forma de asumir los retos de las épocas, con una renovación progresiva, que ha permitido fijar desafíos que convolucionan su actuar.

A lo largo de las administraciones públicas, la información que el gobierno brindaba era dosificada, no siempre con la claridad y robustez que permitiera tener la seguridad de que en su totalidad se estaba haciendo pública por completo; podemos situarnos en el año 2000, donde el correo electrónico, las redes de comunicación, los primeros conatos de información pública empieza a generarse y a publicarse con mayor peso –la solicitud y exigencia de la ciudadanía por conocer los datos que se generan en la gestión gubernamental- claro que en este momento la información es únicamente publicada por el gobierno en algunas de su dependencias, pero aun no es solicitada por los ciudadanos, la infraestructura no permite del todo tener comunicación directa con los ciudadanos. A partir de esta necesidad, el gobierno empieza a tratar de homologar la información, tienen una iniciativa e-gobierno⁸, pero únicamente sigue publicando información general sin interacción, las entidades gubernamentales no adaptan en este momento las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medio de apoyo, sino únicamente se empiezan a conocer las herramientas y se trata de adoptarlas como entes

⁸ E-gobierno, este es el modelo a nivel mundial, pero en México se adopta el e-México en 2002, donde se crean tres ejes de acción: la conectividad, el contenido y los sistemas que brindaran un mejor gobierno electrónico.

individuales (modulares), no las relaciona como parte de los insumos y/o resultados de los sistemas utilizados.

El e-gobierno no fungió como eje integrador de los servicios digitales y mucho menos como parte de la modificación a los procesos operativos, cambios estructurales y procesos administrativos. Para esto se requería madurez en el uso de TIC, pero logro la apertura de la información del gobierno hacia los ciudadanos, enfatizando que no había interacción alguna, con el ciudadano, es decir que, la presentación de la información era meramente informativa.

A partir del estímulo de e-México, se da paso al buen gobierno –gobierno digital- con las prerrogativas que el gobierno debe tener: menor costo, mayor calidad, profesionalismo, ambiente totalmente digital, amplia regulación, honestidad y transparencia.

Adicional a ello, la gestión que se desarrolló dio las instrucciones precisas para adoptar la imagen gubernamental que es dictada desde el gobierno federal, dando mayor homologación en la información generada por las entidades gubernamentales.

2.3 Identificando al gobierno abierto

El gobierno siempre ha deseado que sus acciones sean lo más transparentes, claras e informativas posibles, aunque esto solamente sea un discurso demagógico, pero lo que bien es cierto es que lo relacionado con el gobierno se convirtió en una “caja de pandora”, con nula: claridad, transparencia, buenas prácticas y centralización en el ciudadano.

A finales de los años 70’s se utilizó el término gobierno abierto por primera vez dentro del entorno político británico, con la conceptualización de tratar las cuestiones relacionadas con el Gobierno, el sector público para el ciudadano, cuyo objetivo era reducir la opacidad de la burocracia (Chapman y Hunt, 1987).

En la década de los 90's en Estados Unidos de Norteamérica, se comienza con las iniciativas del acceso a la información como parte de un derecho ciudadano que fortalecerá el ejercicio democrático de la información. Particularizando entre los años 1994 y 1995, en este país, se realizó una investigación para evaluar la legislación, las órdenes ejecutivas, los procedimientos, las regulaciones en materia de información clasificada, que dio lugar a un informe que recomendaba el manejo de la información como secreto gubernamental. Y en 1997, con el informe final se mostró que el secreto es una forma de regulación gubernamental, por lo que el exceso de secreto trae grandes consecuencias sobre el interés nacional cuando los tomadores de decisión no están lo suficientemente informados, además de carecer de una gran exigencia de rendición de cuentas para el gobierno por lo cual los ciudadanos no se encontraban en condiciones de involucrarse plenamente en debates informativos⁹.

Por lo que el gobierno abierto surge como un método nuevo en la gestión, para atender la problemática pública de los mecanismos de acceso, apertura y transparencia de la información, que se genera y articula dentro del gobierno, tratando de obtener mayor eficiencia, eficacia, responsabilidad, inclusión y calidad que garantice una mejor política pública.

El gobierno abierto se puede definir como una herramienta que promueve la colaboración, el debate, la elaboración de ideas, la participación ciudadana y la contribución entre los ciudadanos y el gobierno (School, Luna, 2015), se puede considerar que provee un sistema jurídico para el suministro adecuado de información, evitando las demoras y los secretismos, esto brinda el soporte que vincula la información como parte fundamental del núcleo de la innovación. Aunque Oszlak 2013, destaca que el gobierno abierto “es aquél que pone a disposición del público los datos que obran en su poder o que están en condiciones de generar”, conllevando a la unión de ambas visiones

⁹ En el año 1997 estimó el senador Moynihan que se crean aproximadamente 400,000 nuevos documentos secretos “*top secret*”, causando un gran daño a la seguridad nacional de Estados Unidos de América del Norte. (Oszlak 2013)

permitiendo determinar que el gobierno abierto debe tener gran apertura en los datos públicos apoyándose en la tecnología actual y por ende la transparencia será la eficiencia en el servicio público, a través de los canales de comunicación y difusión que permitan a la ciudadanía hacer la información propia y la contribución como parte de un ciclo de acción dinámica; al generarse los datos confiables y oportunos, la toma de decisiones adecuadas es más factible para la realización de políticas públicas, la reforma de las leyes deben mejorar la efectividad y eficiencia en la gestión pública.

Se puede inferir que una vez que la información es pública, el estado tendrá la obligación de sistematizar la información que es de carácter público, debido a que esta información no se puede negar, ni restringir, sin embargo, se deberán generar procedimientos que hagan posible su publicación, de manera sistémica y verificada, estos mecanismos podrán constar de nuevos portales para propagar la información, responderá a las demandas de información general y hasta peticiones específicas, asumiendo las normas nacionales e internacionales que así especifiquen esta acción.

El gobierno abierto se ha tornado un nuevo eje articulador para mejorar la transparencia, la apertura, la participación y la colaboración formando parte de este enfoque que fortalece los sistemas democráticos y las mejoras a la gestión pública, además de la protección de datos y una democracia sana.

Se generaron principios para los datos del gobierno abierto (CEPAL 2011) y (Tauberer 2011), contemplando que los datos pueden promover la innovación si se usan o son compartidos, y estos principios son los siguientes:

1. Los datos deben estar completos, no deben estar sometidos a la privacidad u otras limitaciones y deberán estar almacenados de forma electrónica.
2. Los datos deben ser primarios, es decir, tener disponibilidad de la fuente, sin procesamientos, ni formas agregadas, se puede decir que

los datos deben estar “crudos” o “en bruto”, con un nivel detallado. para su uso o reuso.

3. Los datos deben ser oportunos, como factor fundamental para preservar su valor, deben estar disponibles tan pronto como sea posible, si los datos no son liberados y compartidos corren el riesgo de no estimular a los datos abiertos.
4. Los datos deben ser accesibles, siendo una característica esencial la disponibilidad, lo más ampliamente posible para la gran gama de usuarios y los diversos propósitos de uso, con estándares actuales, para asegurar que no existen limitaciones de acceso.
5. Los datos deben ser procesados, con estructura definida para permitir la automatización de diversas herramientas automáticas. La enmienda debe apuntalar a los datos, no a documentos, que se tornan difíciles para extraer información unitaria.
6. Los datos deben tener un acceso indiscriminado, la disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de un registro.
7. El formato de los datos debe ser no-propietario, la disponibilidad del formato permitirá abolir la exclusividad se disgregan las restricciones sobre quien puede usar los datos o como se pueden usar o compartir.
8. Los datos deben estar libres de licencias, es decir que la propiedad intelectual no haya surgido efecto en ellos, aunque no por ello se debe dejar de lado la privacidad, seguridad y las restricciones que el mismo gobierno pueda aplicar, pero las restricciones deben ser la excepción y no la regla.
9. Los datos deben contar con permanencia, deben permanecer en un sitio estable en la Web, con direcciones permanentes, donde los ciudadanos puedan utilizarlos, compartirlos de manera sencilla y sin costos de transacción.
10. Los datos deben promover el análisis y el análisis debe llevar a la reutilización, parte del punto álgido del gobierno abierto es que los

ciudadanos puedan elaborar análisis propios de los datos puros, para que el valor individualizado sea reconocido.

11. Los datos en formatos de archivos seguros, se debe buscar siempre el uso de formatos que no incluya contenidos ejecutables y que hagan un manejo factible para los usuarios.

12. Los datos deben tener una procedencia y por ende generarán confianza mediante un certificado o firmado digital, que contengan la fecha de creación-publicación, autenticidad e integridad.

A partir de estos principios se puede advertir que los datos ofrecerán un universo completo, detallado, disponible, actual, accesible para procesarse según las necesidades de los ciudadanos; su acceso debe ser indistinto, igualitario, abierto sin ostentar dueño, para efectuar análisis, reúso, contar con el respaldo de la institución que lo genera, con la seguridad, fiabilidad de su disposición y autenticidad. Estos datos que se convertirán en información disponible en diversos medios, deberá ser regulada, actualizada y gratuita en el caso de la información general, volviéndose útil para conocer el desempeño del gobierno y su gestión, de tal forma que la información democrática permita una retroalimentación que acceda a la discusión, a la evaluación y proponer mediante argumentos sustentables una rendición de cuentas, actos y tareas que permitan el dinamismo del cambio, la flexibilidad de acción, enaltecer lo que se realiza de forma adecuada y modificar las acciones que lejos de aportar, disminuyen los recursos en las entidades.

La apertura en los medios y las redes sociales facilita la comunicación, la participación ciudadana, el intercambio de ideas, la señalización de acciones no ejercidas en periodos anteriores, todos estos insumos deben transformarse en un trabajo colaborativo que enriquezca y aporte valor público, para modificar las acciones que por omisión no se lleven a cabo y el gobierno debe estar ávido de las exigencias, sugerencias y aportaciones que los ciudadanos tienen, pero inteligentemente deberá tener el criterio para partir de ellas y

desarrollar nuevos mecanismos, proporcionar soluciones, aplicaciones, nuevos modelos de gestión, con el apoyo de las tecnologías de la información.

La meta del gobierno abierto es mejorar la efectividad y la calidad de sus decisiones, cuyos objetivos van ligados a fortalecer la confianza del ciudadano, la obtención de mejores resultados a menor costo, desarrollar políticas específicas para la atención de necesidades puntuales, la equidad de acceso –fomentando con esto la participación-, la creación de valor mediante la innovación y la atemporalidad de los sistemas.

Los objetivos previamente mencionados deben ser las directrices de gobierno abierto, como un modelo de gestión que modernizará el aparato gubernamental, mitigando los problemas colectivos que han existido y no han tenido solución en las gestiones anteriores. Siendo un modelo que aportará soluciones proactivas y económicamente posibles (no obstante, los presupuestos no siempre contemplan inversión para desarrollos tecnológicos y sistematizados, pero la planificación debe considerar este rubro, de carácter indispensable para el mejoramiento de la gestión¹⁰).

Para tener un gobierno abierto es fundamental impulsar de forma incremental, los datos públicos, la interoperabilidad de ellos, la reutilización de información del sector público, articulando estos componentes se puede llegar a un gobierno abierto, definiendo la posición del estado y la ciudadanía, siendo esta última la encargada de continuar con la apertura del uso de los datos. En términos generales el gobierno abierto busca proporcionar datos útiles, con gran usabilidad, que se puedan obtener, analizar, comparar, integrar, vincular, combinar con información diversa, siempre buscando el valor agregado y público, quedando disponibles para todos los usuarios.

¹⁰ Iniciar con desarrollo tecnológicos, modifique el presupuesto que se necesita para la gestión gubernamental, partiendo de un enfoque técnico, la inversión a mediano plazo lo deberá contemplar y con ello se podrá obtener una cultura sistematizada, con soluciones puntuales que responden a necesidades citadas por los ciudadanos, con transparencia y rendición de cuentas, la inversión se recuperará con el interés social.

El planteamiento del gobierno abierto es estimular la innovación mediante los datos públicos, como ensamble de nuevas aplicaciones y servicios totalmente integrados, sin olvidar que la transformación del gobierno es fundamental; una vez que los datos están disponibles los usuarios pueden realizar nuevas presentaciones, aplicaciones, desarrollos tecnológicos y compartirlos en la Web, agregando valor público, recordando que el gobierno abierto además de brindar los datos también consume los mismos; favoreciendo una participación activa por parte de la ciudadanía, colaborando en los grandes huecos de información que todavía se tienen; este es un gran problema público que debe mostrar parte de la reciprocidad de la responsabilidad que se brinda al tener un gobierno abierto. La interacción de las redes sociales permite la colaboración y la integración, para informar en tiempo real acontecimientos que por diversos motivos no se cubren o no se tienen los medios para ello. Pero esto habla de que los gobiernos tienen que ser más perceptivos, receptivos y distinguir que la información puede ser recolectada por la ciudadanía, de tal forma que se deben planear mecanismos que ayuden a corroborar esta información, tener espacios de almacenamiento, equipos de análisis, infraestructura para también hacer útil la información. Pero este reto puede plantearse y ofrecer solución, si se establece la interoperabilidad del sector público, con formatos y protocolos estándares, de tal forma que puedan emplearse en las gestiones públicas, haciendo homogénea la información, las aplicaciones, la construcción de infraestructura, comunicación, promoviendo la facilidad para el intercambio de datos, siendo así que las aplicaciones se tornen híbridas datos abiertos, datos vinculantes (open data- linked data).

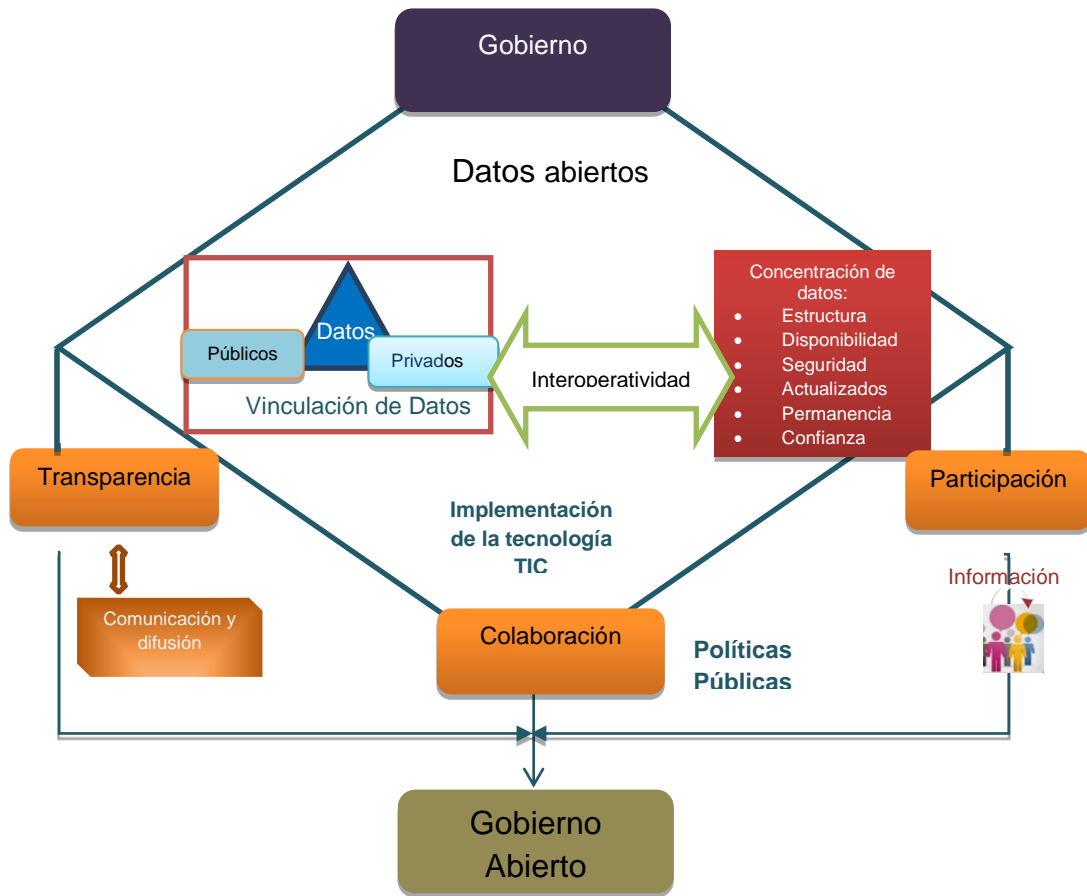
Al hablar de datos abiertos (open data), se debe concebir que estos deban tener una libre disposición para cualquier usuario, sin restricciones, pero sobre todo de una manera en la que se permita la reutilización de los mismos para cualquier propósito. Y el objetivo que persigue es brindar la diversificación de datos públicos, para generar y tomar decisiones desde ellos, estos datos pueden ser publicados, distribuidos o sistematizados en sitios con el fin específico de dar a conocer dicha información (sitios Web de los entes

gubernamentales). Existe a nivel internacional¹¹ compromisos para la unificación de los datos ya sea en catálogos, archivos, repositorios o bases de datos, con la disponibilidad de no propietario y contextualizados. En la Web los datos vinculados o enlazados proponen esquemas progresivos, para ofrecer niveles ascendentes para su uso y reutilización, produciendo correlación de datos que son abierto y las necesidades o expectativas de los ciudadanos.

La Ilustración 2, representa la conceptualización del gobierno abierto, en forma de síntesis, muestra los elementos (datos abiertos, transparencia, participación ciudadana y colaboración), sus componentes (el tipo de datos que conforman y su interoperabilidad, la interacción que debe haber entre las partes, como la implementación de las tecnologías para la gestión de la información, se enmarca la comunicación y difusión que hay de los datos a fin de que la ciudadanía pueda tener eficiencia en el servicio, a su vez tomar la información para hacerla suya y con ello se podrá obtener la participación ciudadana que originará nuevas políticas públicas, como parte de la colaboración que busca esta gestión. Aunque los elementos son tomados del modelo conceptual del gobierno abierto que presenta (Nasser y Concha, 2011), se han reinterpretado y agrupado desde un punto de vista pragmático que nos ayudará en la explicación más general del GA.

¹¹ Existe un sitio Web “Carta internacional de datos abiertos”, donde se especifican los 6 puntos que deben contener los datos digitales, técnicos y jurídicos para ponerse a disposición para ser usados o redistribuidos, <https://opendatacharter.net/principles-es/>

Ilustración 2 El gobierno abierto y sus elementos



Fuente. Elaboración propia a partir del Modelo conceptual del Open Government, Naser. A. y Concha G. (2011).

La idea de la esquematización de síntesis del gobierno abierto es poder evaluar si estos componentes tienen lugar en la entidad gubernamental del IMPI (y se presentará este esquema en el capítulo IV, pág.164). Si la institución cumple con la transparencia, que conlleva la comunicación y la difusión, adicional la existencia del mecanismo de rendición de cuentas, plataformas de acceso a datos públicos, normas de reutilización de información pública y la interoperabilidad son actividades que permiten conformar este elemento; para la participación ciudadana: se debe contar con plataformas de consulta ciudadana y roles activos en la formación de políticas públicas, mecanismos de escucha activa y canales bidireccionales, promoción de espacios para iniciativas ciudadanas, servicios digitales y peticiones en línea; en la

colaboración: las plataformas de trabajo colaborativo, iniciativas de diseño, co-creación y co-producción de servicios, innovación abierta e inteligencia colectiva aplicada a la gestión pública, las asociaciones público-privadas y público-sociales, sin ser limitativo, son algunas de las actividades que sustentan los elementos del gobierno abierto y que se quiere comprobar que se cuenten con ellas.

2.4 Gestión gubernamental digital

En la medida de lo posible los gobiernos han encaminado sus acciones en el uso de herramientas tecnológicas (TIC), para poner sus servicios en línea, pero este simple hecho no cambia la percepción de los usuarios como parte demostrativa de una gestión gubernamental digital, entonces, la pregunta que viene de forma involuntaria es ¿Qué puede permitir la gestión gubernamental digital? La respuesta enfatizaría el cambio en las estructuras, los procesos administrativos, tratando de conseguir mejores capacidades operativas, fomentar la sinergia, la coordinación y el vínculo con las tecnologías implementadas en el sector público. Por lo que el gobierno debe abocarse al uso de TIC como elemento básico de la transformación de la gestión pública, siendo estas las herramientas que permitirán fortalecer la gobernanza pública digital, es decir que los gobiernos sean abiertos, eficientes, eficaces y deberán incluir las necesidades de los usuarios en los servicios públicos. El gobierno digital invita a revalorar al usuario, la esencia consiste en que los servicios y los procedimientos gubernamentales tengan un diseño digital, su conceptualización no podrá dejar fuera el uso de las TIC. Los servicios digitales demandan marcos de gobernanza adecuados como competencias institucionales, marcos regulatorios y capacidades de inclusión de las TIC en el sector público.

2.5 El gobierno electrónico

Aunque el gobierno electrónico se establece en parte del discurso y la política gubernamental, se reconoce que la infraestructura no permitía de forma instantánea la implementación del mismo; por tal motivo cada entidad empieza a modernizar parte de sus sistemas modulares para hacerlos integrales, siendo así, que la información comienza a fluir en las instituciones, no solo con carácter informativo, sino como marco conceptual para los planes de desarrollo gubernamental. Señalando que no ha sido una tarea fácil, debido a que la tecnología avanza de una forma vertiginosa y es aquí donde la transformación se lleva a cabo, inicialmente como requerimiento y paulatinamente envolvente en la era digital.

El gobierno electrónico surge en la década de los 70's a través de desarrollo de software como solución para la ejecución de procesos internos de la administración pública, no obstante, prospera hasta la década de los 90's con el acrecentamiento del uso de Internet y la implementación de las TIC.

Podríamos definir al gobierno electrónico como un medio para la modernización de los procesos del gobierno, mejorando la interacción con el ciudadano, ofreciendo mayor calidad en la administración y la economía (Cellary, 2008). Por lo que si los esfuerzos de eficiencia y eficacia van dirigidos a la sociedad (ciudadanos, empresas, empleados, entidades gubernamentales, organizaciones, etc.), existe una interacción con la misma, a través de las TIC, con reducción de costos, acceso a la información, además de brinda servicios y trámites.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son consideradas como herramientas que brindan cambios sustanciales en los procesos del gobierno con el fin de optimizar los servicios públicos y sus recursos para hacer eficiente los servicios y dar transparencia de sus acciones a los ciudadanos; el tipo de transacciones pueden ir desde una consulta de información básica, hasta pagos electrónicos por servicios; los alcances del gobierno electrónico van más allá de la publicación de la información general que las instituciones

ofrecen estadísticas de los periodos gestionados, como ejemplo puede ser la rendición de cuentas de los periodos ejercidos; por el contrario como ya se mencionó el gobierno electrónico busca reducir costos y mejorar la eficiencia (podríamos mencionar, la eliminación de papel que se generan por los servicios brindados), el seguimiento de los servicios o trámites presentados en línea, cumplir con las expectativas de los ciudadanos y mejorar la relación con ellos (ofrece la alternativa de elaborar los procesos totalmente en línea), facilita el desarrollo económico (Holmes, 2001), brindando interrelaciones ciudadano-gobierno-entidad. Para llegar a la inercia del gobierno electrónico es indispensable hacer análisis de procesos, detectar oportunidades, ofrecer soluciones adecuadas a la medida de los servicios, siempre homologados para las instituciones, por lo que los procesos duplicados se eliminan y se detectaran opciones de sistematización, los datos generados en los procesos pueden formar parte del big-data¹².

La información generada, se puede emplear para facilitar al gobierno a desarrollar suprasistemas¹³ que hoy no se han vinculado. Y esto es una gran omisión que se debe subsanar en el gobierno abierto, la tendencia es mejorar la coordinación intergubernamental que se vislumbra por el uso de los datos compartidos y entramados que se pueden desarrollar al compartir información pública.

La implementación del gobierno electrónico permite la reducción de tiempos en la realización de trámites, informes periódicos, disponibilidad de datos en tiempo real, procesos estandarizados, decremento de la corrupción -por tener sistemas automatizados con seguridad informática-, disminución de costos de

¹² Término utilizado para un gran volumen de datos generados, estructurados o no, que son complejos para procesarlos de forma habitual. Pero que, por su volumen, su velocidad de oportunidad, la variedad de formato, la variabilidad de información y su veracidad en la calidad de los datos, ayuda en la toma de decisiones.

¹³ Un suprasistema se puede considerar un sistema que integra a otros sistemas, no se debe confundir con la modularización de los desarrollos tecnológicos, sino por el contrario el suprasistema será el sistema principal, la comunicación interna y externa que da como resultado los insumos de los sistemas que ejecutan acciones concretas para obtener resultados mayores.

operación, gestión por personal autorizado, nuevos procedimientos que erradican las malas prácticas, pero sobre todo el acceso estará disponible y será equitativo para los ciudadanos.

2.5.1 La evolución del gobierno electrónico

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), ha clasificado al gobierno electrónico según el nivel de madurez y complejidad de la implementación y el uso de los sistemas. Esta clasificación se enuncia a continuación:

- Presencia emergente, el país asume el compromiso de desarrollar gobierno electrónico, pero sólo con información básica, se brinda a través de internet.
- Presencia ampliada: la presencia en línea del país se expande. Crece la cantidad de sitios Web, y se provee interacción a través de medios más sofisticados.
- Presencia interactiva: existe una presencia masiva de organizaciones gubernamentales en la Web, y se ofrecen servicios con interacción más sofisticada (llenado y envío de formularios electrónicos).
- Presencia transaccional: el estado ofrece transacciones completas y seguras (trámites, pagos, etc.)
- Integración total: acceso instantáneo a servicios de manera integrada. El usuario no percibe las fronteras entre los distintos servicios.

Esta madurez tiene que ver con la evolución y la vinculación de la tecnología, su aceptación al incorporar las herramientas TIC en la gestión pública otorga grandes beneficios a todo nivel para la sociedad y el gobierno del país.

2.5.2 Fases del gobierno electrónico

El gobierno electrónico al ser una herramienta progresiva cuenta con diferentes fases, las cuales no necesariamente son interdependientes, ni tienen una forma secuencial de acción. Cada fase cuenta con un objetivo y requerimientos específicos y se enunciarán a continuación:

Presencia

Esta fase tiene por objeto el tener una representación en internet, la divulgación de la información en el portal o sitio Web. No hay interacción con el ciudadano, meramente es dar a conocer que existe la entidad y sus principales características.

Interacción

En esta fase el objetivo es recabar la opinión del ciudadano y establecer comunicación bidireccional, es decir que además de brindar información dispone de un correo electrónico cuando menos para percibir la opinión, o se cuenta con formularios, encuestas, foros donde la información puede ser recibida y contestada.

Transacción

Esta fase tiene por objetivo la automatización de las actividades, siendo así que los ciudadanos tengan la posibilidad de ejecutar un trámite o petición, darle seguimiento y finalizarlo en línea; estos trámites son complemento de la operación cotidiana que se brinda en las instituciones, cabe hacer mención que hasta esta fase no se llevan a cabo ninguna modificación a la estructura organizacional.

Transformación

El objetivo de esta fase es como su nombre lo indica transformar, redefinir servicios, procesos operativos, generar la interacción de la información entre entidades gubernamentales, no gubernamentales, del sector privado y el ciudadano. Por supuesto que esto conlleva a un cambio cultural, la sensibilización y se convierte en un reto la implementación de dicha fase.

Participación democrática

El objetivo de esta fase es la unión de la interacción de ciudadanos, empresas y diversas organizaciones, donde el gobierno estimula la toma de decisiones participativas, implicando a la sociedad en un dialogo bidireccional, esto puede ser en foros, blogs, apartados para opinión, chats, etc., siempre de forma activa, integrando a todos los actores en un proceso interno para la toma de decisión (Tricas, 2007).

El gobierno electrónico tiene ciertas formas de ofrecer y captar los servicios y ha creado las relaciones siguientes: Gobierno a Ciudadano (G2C), en esta relación se ofrecen servicios administrativos e informativos actualizados para los ciudadanos mediante las TIC, es decir, que desde cualquier lugar donde se disponga de acceso se podrá utilizar y el periodo del servicio será de 24 horas, ahorrando tiempo y dinero para ambos entes. La relación de gobierno a empresa (G2B), ofrece los servicios administrativos y de información a las empresas a través de internet, con estrategias alineadas a los intereses y las prioridades del sector privado en su mayoría. Estos bríos destinados a las empresas son muy similares a los que consiguen los ciudadanos, por lo que el ahorro de tiempo y dinero es igual, pero administrativamente hay mayor reducción y transparencia en la gestión, pudiendo agilizar procesos específicos entre las empresas y el gobierno como es el caso de las licitaciones. En el caso de la iniciativa del Gobierno al empleado (G2E), se ofrecen servicios que tienen que ver con el desarrollo profesional y de interacción con las herramientas laborales, la integración de los elementos

electrónicos a las actividades del personal, con referencia a que los funcionarios públicos son la estructura administrativa del gobierno y prácticamente son una pieza clave en la integración para la estructura del gobierno electrónico. Por último, pero no menos importante, se genera la relación del Gobierno a Gobierno (G2G), que tienen a la coordinación necesaria intra-gubernamental para las diferentes tareas que existen en la Administración Pública como es: la planeación, el presupuesto, las adquisiciones, los recursos materiales, la infraestructura, las áreas sustantivas, etc.

2.5.3 Beneficios del gobierno electrónico

La implementación del gobierno electrónico puede traer grandes beneficios, cimentando las bases para la modernización y eficacia del Estado, tienen como medio de facilitación el control interno y externo, aportando transparencia al sector público, disminuye costos de los sectores públicos al compartir recursos, la descentralización tiene un gran avance, la participación ciudadana empieza con auge, por lo que podemos decir, que el gobierno electrónico se vuelve parte de la transformación tecnológica de la gestión pública, optimizando la oferta de servicios e información, disminuyendo los tiempos y costos de la gestión.

El acercamiento que el gobierno electrónico brinda a los ciudadanos en los servicios públicos, permite una mayor participación e incentiva al diálogo de forma bidireccional, esto genera un valor público en las instituciones. El valor adicional será el incremento en la calidad de los servicios brindados; podría parecer que existe una despersonalización en la automatización de los procesos, pero se puede tomar en cuenta que se brindan herramientas que le permitirán al ciudadano estar bien informado sobre el seguimiento que tienen su trámite o servicio de forma automatizada; las plataformas electrónicas, tienen tableros de información, que le permiten conocer al usuario el estado de su solicitud y en caso de existir alguna notificación por este mismo medio,

es posible conocerla, subsanarla y darle seguimiento al trámite gestionado. Considerando que la disminución del uso de recursos, materiales y del personal que por lo general hacía tareas manuales y reiterativas, que causaban errores, faltas u omisiones, con la automatización se tenderá a la reducción de ellos.

Otro de los beneficios que se puede mencionar es que en términos generales el gobierno estimula la promulgación de leyes, reglamentos y políticas que accedan al uso y la extensión de las TIC, es el caso de la firma digital que hoy es reconocida por la gran mayoría de tramites gubernamentales en línea; se llevó a cabo la modificación a la Ley General de Mejora Regulatoria y a los reglamentos correspondientes para validar su uso.

El gobierno electrónico considerado como una herramienta de gestión cuyo medio es el Internet, las redes sociales y la tecnología, considera como insumo la información que se genera en las TIC, para dar paso a la modernización de las organizaciones y a una mejora en el funcionamiento de las mismas. De los beneficios podemos citar el aumento en la comunicación, la integración de la información en los diferentes niveles del gobierno.

El estado es el encargado de almacenar y aprovechar los datos adquiridos a través de las herramientas digitales de las instituciones, cuyo propósito es mejorar el acceso a la información, facilitar los trámites y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, además del mejoramiento de la calidad en la presentación de servicios públicos (una mejora en productos, procesos y atención), eficiencia, eficacia (incremento en la productividad de las organizaciones gubernamentales) en la transparencia (disminución en la corrupción, rendición de cuentas, disponibilidad de la información) siendo estos los beneficios más tangibles.

El gobierno electrónico no cuenta con una ley federal de gobierno abierto, esto tiene como repercusión la falta de coordinación entre dependencias federales, estatales o municipales. Por lo que todavía hay un gran camino que recorrer,

como vínculo a una sociedad del conocimiento y de la información, pero las bases están asentadas para hacer perfectible esta herramienta de apoyo digital, aunque debemos mencionar que hay formatos institucionales que se hacen llegar a las organizaciones públicas para la presentación de la información.

2.6 Transparencia en el gobierno

Como parte de la cultura organizacional gubernamental, la innovación en el gobierno busca brindar una estructura óptima para generar respuestas vertiginosas en la administración pública. Del mismo modo, los ciudadanos pueden realizar trámites y obtener información de los servicios que brinda el gobierno, con una óptica amigable, ágil y con acceso desde la comodidad de su oficina u hogar.

La visión de la innovación gubernamental es llevar de forma evolutiva a los ciudadanos, a la sociedad de la información global, con la posibilidad de incrementar consultas, disponibilidad, acceso seguro, simplificación de procesos, asentar sugerencias, quejas, anomalías, omisiones, felicitaciones (forma de interacción con el ciudadano) y la calidad de los servicios.

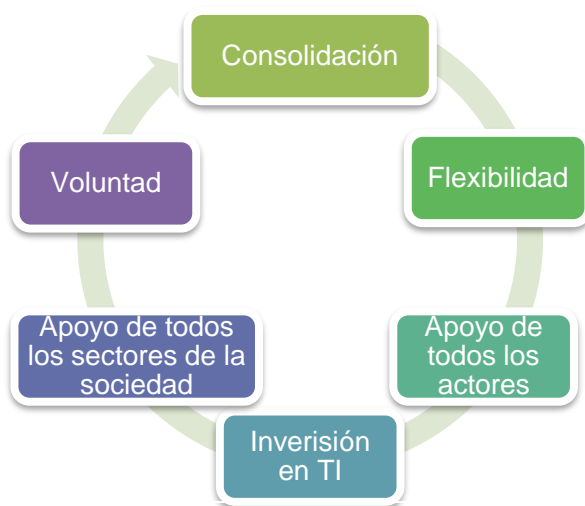
La innovación nos dicta que los paradigmas existentes, deben tornarse dinámicos con el fin de la renovación constante. Siendo así, que los ecosistemas gubernamentales deben tomar en cuenta a su personal, su infraestructura, sus procesos, su sistema y a los ciudadanos, manteniendo un monitoreo de cada uno de los ensambles, a través de métricas generales y específicas, que permitan tener comparativos y a su vez exista retroalimentación durante todo el círculo virtuoso de acción gubernamental. Es decir, que no se puede hablar de innovación solo con un sistema de gestión que mejore la forma de trabajo, que no se abstraiga la información que permita mejorar de forma continua y dinámica la rendición de cuentas, transparencia,

confianza para el ciudadano, reducción de costos para el gobierno, mejora en la calidad, eficiencia, eficacia de los procesos y su involucramiento.

Por lo que la innovación gubernamental busca una descentralización de servicios, así como la desburocratización en virtud de mejores prácticas, pero no solo en el discurso, considerando una mejor adaptabilidad a las necesidades del ciudadano en las instituciones, y a su vez deben ser flexibles los análisis de procesos, actividades y servicios. Esta diversidad que puede ofrecer una misma entidad, permeará con mayor sensibilidad en la disponibilidad de acceso que los ciudadanos deben tener en las instituciones gubernamentales. Por lo que la innovación aplicada en el gobierno debe dar por resultado soluciones sencillas e innovadoras para los usuarios, que corresponderán a las soluciones reales y detalladas de las instituciones.

Al buscar que la innovación tenga logros importantes, debemos considerar algunos factores como se muestra en la siguiente ilustración.

Ilustración 3 Diagrama de factores de logros en la innovación.



Fuente. Elaboración propia, a partir de valores vinculantes en la innovación

Todos estos factores mostrados en la ilustración 3, deben dar el vínculo que permitirá alcanzar una innovación en las entidades. Si hablamos de la voluntad, este factor está relacionado con la voluntad política, la innovación

gubernamental debe infiltrarse de forma descendente en las instituciones gubernamentales, dado que, si la política de acción es apoyar la innovación como desarrollo de un gobierno evolutivo será mucho más fácil para la consolidación con respecto al tiempo en el que se aplique, permitiendo con ello se obtenga una medición importante que ayude a agilizar la implementación, sin pensar que es una acción momentánea, sino por el contrario que se volverá atemporal pero acotada y con resultados obtenibles y verificables. La flexibilidad debe vislumbrar los recursos financieros, ellos deberán dar la apertura a la inversión de las tecnologías de la información. El apoyo de todos los actores favorece un trabajo colaborativo y empodera los recursos invertidos en tecnología de la información a lo largo de los procesos, esperando como resultado el apoyo de todos los sectores de la sociedad.

2.6.1 Transparencia en el gobierno abierto

Siendo un pilar fundamental la transparencia en el gobierno abierto, debe mencionarse que, durante muchos años, “la caja de pandora”, como lo llamé antes, hizo que la ciudadanía perdiera la confianza en las acciones del mismo gobierno. Seguramente el gobierno de épocas anteriores podría argumentar que el ocultamiento de la información era justificado por motivos de estado, o quizá aún, porque la sociedad no estaba lista para recibir la información real, actual y veraz. Por lo que la búsqueda de transparencia hoy en día es tendenciosa a beneficiar la confiabilidad de las acciones gubernamentales, algunos estudios comparativos entre países muestran que la transparencia tiene un índice de confiabilidad muy pequeño o negativo, acerca de la confianza que se otorga al gobierno, por supuesto que tienen gran influencia la sociedad de cada nación y su experiencia precedente.

Algunos incentivos más de transparencia incluyen la regulación de instituciones y la gestión de intereses, además uno de los beneficios potenciales de la transparencia es terminar con la corrupción en apoyo de las TIC para la apertura de datos, se podrán facilitar la transparencia de las tareas

del sector público, en conjunto con los procesos de rendición de cuentas. Si la apertura de la información deja de ser accesible para solo unos cuantos, el potencial de transformación en cuanto a la relación del aparato gubernamental y la sociedad se verá favorecida.

Para el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), la transparencia es definida como: “una cualidad y una obligación de cualquier sujeto obligado de la Ley General de poner a disposición de las personas información sobre las acciones que realiza y el uso que hace de los recursos públicos, sin que medie una solicitud directa de información”, pero también argumenta que se instituye una serie de instrumentos y prácticas de gestión dirigidos a asegurar la apertura de información y de procesos internos de los sujetos obligados, tornándose en un gran instrumento para el acceso a la información.

Los orígenes del concepto de transparencia pública se tienen registrados en el siglo XVIII en Suecia, pero más cerca de la época actual en Estados Unidos en 1996 se promulgó la Ley de Libertad de Información (FOIA, por sus siglas en inglés *Freedom of Information Act*), donde se estipula que cualquier persona tienen el derecho a solicitar el acceso a los registros y a la información de las agencias federales, siempre que esos registros no estén protegidos por una exención o exclusión de la misma Ley. Es importante comentar que, esta Ley no obliga a archivar las comunicaciones oficiales realizadas mediante las redes sociales, pero es esperable que esto cambie. Después Barack Obama, quien se dio cuenta de la utilidad política de la transparencia dispuesta en FOIA, lo empleo en su beneficio para tener una vinculación con el ciudadano.

En México se ha construido normatividad en materia de transparencia y acceso a la información, a pesar de que esto ha llevado gran tiempo, a finales del siglo pasado la transparencia no era un asunto de trascendencia para el país; en la actualidad no hay programa público, ni entidad gubernamental que no agregue los valores y los mecanismos de la transparencia en sus sitios Web y se tienen designados enlaces que deberán dar respuesta ante alguna

petición ciudadana. Debido a la gran demanda social, se ha formado una comunidad integrada por funcionarios, académicos, organizaciones sociales, activistas y ciudadanos comprometidos con la transparencia, la democracia y el acceso a la información. Se debe destacar en las fracciones V y VII apartado A del artículo 6° de la Constitución Política Mexicana, establece la obligación de todo ente gubernamental a “publicar a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos “. Si bien se expresa que la obligación debiera ser para los recursos públicos, se puede extender al actuar de las autoridades buscando la colaboración de los ciudadanos, para la toma de decisiones públicas.

El gobierno abierto ha tratado de promover la participación social, impugnando que de este modo se puede aprovechar la inteligencia colectiva siendo un beneficio para las políticas públicas otorgando así legitimidad a la gestión gubernamental y transitando en la positividad hacia la edificación de una democracia deliberativa. Por lo que el gobierno debe hacer el esfuerzo necesario para asegurar un acceso simple, rápido, efectivo y práctico para la presentación de la información.

Asegurando el acceso simple a la información, la participación de los involucrados se torna muy importante y esencial; la información deberá ser exhaustiva y disponible para la ciudadanía en general (con los estándares necesarios de los datos abiertos).

Si hablamos de la conformación que tienen la transparencia se puede dividir en tres tipos principalmente: la transparencia activa, proactiva y reactiva.

2.6.2 Transparencia activa

Este tipo de transparencia es parte de la obligación del gobierno y los sujetos obligados a publicar sus obligaciones que son establecidas en la Ley Federal de Transparencia, Art. 7 y deberán poner a disposición de la ciudadanía, sin

que exista una solicitud expofesa a la presentación de dicha información, esta debe ser publicada en los sitios Web de cada entidad para la fiscalización de la gestión. Para denominarse con el termino activa debe considerar la periodicidad de actualización y permitirá que la ciudadanía exija la divulgación con sustento actualizado. Siendo está información la que da a conocer las funciones y atribuciones, los cargos de las autoridades, funcionarios, la gestión financiera y los servicios que brinda. Esta información deberá contener un lenguaje claro, sencillo y que le permita a la ciudadanía realizar búsquedas de la misma¹⁴.

2.6.3 Transparencia reactiva

Se le conoce con el término de transparencia reactiva debido a toda aquella persona obligada a dar a conocer su situación, reaccionan transparentando la información con la que cuentan; suministrada como respuesta a una solicitud de información gestionada ante la unidad de transparencia, con sus recursos de revisión que respaldan la entrega de información solicitada.

Se puede decir que esta transparencia, fue considerada como la antesala de la transparencia proactiva,

2.6.4 Transparencia proactiva

El principio de transparencia proactiva, será un conjunto de actividades e iniciativas ordenadas que van por encima de las obligaciones que marca la ley, cuyo propósito deberá identificar, generar, publicar y difundir la información (y bases de datos relevantes en forma de datos abiertos. Por lo que se usará como el derecho que tienen los ciudadanos para acceder a la información, además que éste cuente con el acceso a cualquier información que el estado

¹⁴ Consejo para la Transparencia. (2018). <https://www.consejotransparencia.cl/glosario/>

genere, se realice en el ejercicio del gobierno, a la par deberá de ofrecer un lenguaje claro y entendible.

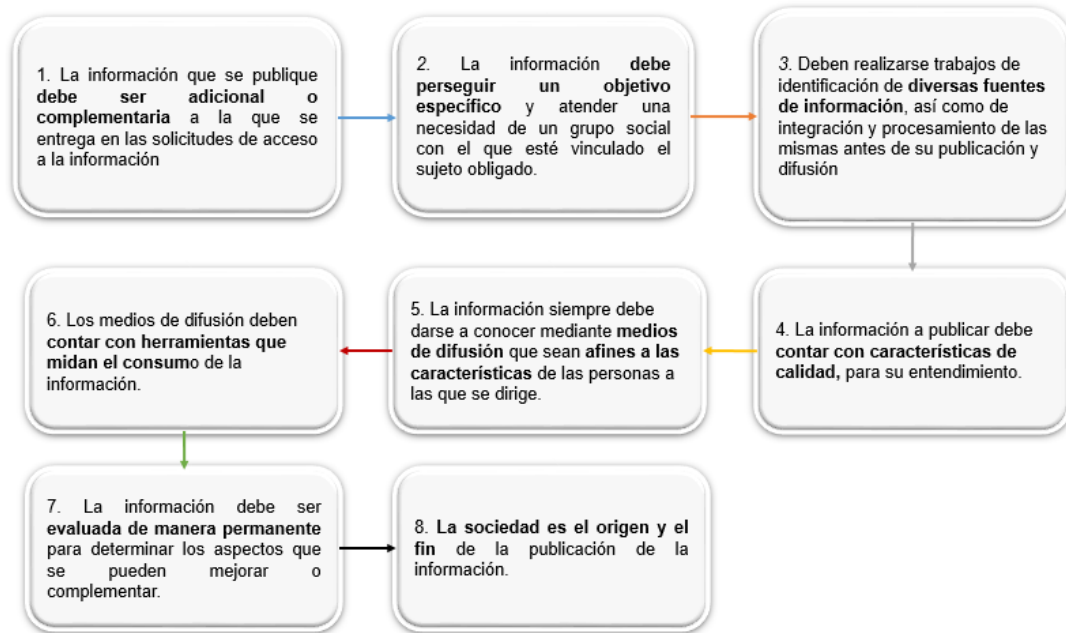
Definido por el INAI como un conjunto de actividades e iniciativas que promueven la identificación, la generación, publicación, difusión y reutilización de información adicional a la establecida con carácter obligatorio por la Ley.

A pesar de que esta información no es obligatoria, los entes emisores ofrecen la información como parte de la aportación a la necesidad de transparentar las acciones realizadas, en virtud de un reconocimiento de prácticas favorables que traerán un cambio en la publicación de información.

Resaltando que la transparencia proactiva debe apremiar un objeto específico, es decir, que da atención a una necesidad concreta de un grupo social; identificando diversas fuentes de información, integración y procesamiento, antes de hacer cualquier publicación y/o difusión. La difusión debe contar con herramientas que permitan la medición del consumo de la información. Asimismo, se deberá evaluar la información de manera permanente, esto permitirá la disminución de la asimetría de la misma, de tal forma que se torne un detonante para la participación de la ciudadanía, pudiendo mejorar el acceso a trámites y servicios, facilitando con ello la toma de decisiones por parte de las autoridades y/o ciudadanos.

La publicación de la información debe realizarse con base en criterios de utilidad social, por mencionar acciones específicas la información publicada en los sitios Web del gobierno deben ser información sustantiva a partir de un análisis de las demandas, intereses y necesidades de los ciudadanos. Si se presenta la cantidad de información con calidad, lo siguiente que debe hacer la institución es diseminarla para que la ciudadanía esté informada y pueda hacer suya la misma, dando como resultado la retroalimentación y se comience un entorno favorable para la participación y colaboración ciudadana en la institución.

Ilustración 4 Elementos mínimos de una práctica en la transparencia proactiva



Fuente. Elaboración Propia a partir de la “Guía de Transparencia Proactiva. Construyendo conocimiento público útil en beneficio de la sociedad”, INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, SFP, TP. (2016)

La ilustración anterior muestra al menos ocho elementos que ofrece la transparencia proactiva, para que la información a publicar vaya del ciudadano para el ciudadano, con tintes abiertos, de calidad, medición del consumo de la información y evaluación permanente, siendo uno de los esquemas con los que se puede contar para que el cumplimiento de la información tenga la transparencia elemental que ha acostumbrado manejarse en las instituciones.

2.7 Participación ciudadana en el gobierno

En las actuales administraciones y en la medida de la adopción de la tecnología, la participación ciudadana ha tenido una gran cabida para que todos los ciudadanos tengan un acercamiento, manifiesten las necesidades, den sus puntos de vista con respecto a la gestión pública y se ejerzan los cambios o modificaciones. Lo que se debe buscar son los mecanismos que faciliten este acercamiento, en la actualidad, las redes sociales se han vuelto el vínculo de apertura para poder conocer los discurrecimientos sociales, pero no podemos limitar a esta participación, cada organización debe darse a la tarea de brindar los medios para que la información llegue y sea analizada.

2.7.5 La participación ciudadana en el gobierno abierto

Para que el gobierno se democratice es indispensable contar con la participación ciudadana, es decir que, los ciudadanos deben tener la oportunidad de participar de forma efectiva en las decisiones públicas. Aunque, las dependencias gubernamentales se mantuvieron inertes en esta área, ahora el impulso de la misma ciudadanía ha inducido el dinamismo innovador y sistemático de retroalimentación para el gobierno sobre lo que se está recibiendo.

Las nuevas tecnologías, las redes sociales, las aplicaciones que permiten hacer llegar opiniones de los ciudadanos hacia el gobierno, asociadas a la Web han allanado el camino para el acceso a la información que se genera por parte de los entes gubernamentales y la información divulgada cuenta con mayor calidad y variedad. Esto abre la puerta a un involucramiento directo en los procesos políticos, en la cercanía y confianza de la información generada por el gobierno y va dirigida a la ciudadanía.

La participación ciudadana trata de forma general, un involucramiento obligatorio o voluntario de personas que pueden actuar solas o de forma colectiva con la finalidad de influir en las decisiones públicas, dando a conocer las necesidades, los valores públicos y el sustento para la toma de decisión (Creighton, 2005). Pero también podríamos decir que es “un proceso de desarrollo y aprendizaje mutuo en el que instituciones, gobierno y grupos organizados de la sociedad pueden mejorar sus capacidades de interlocución, de intereses e incidir en la toma de decisiones” (Cejudo,2019). Por lo que se puede inferir que la participación ciudadana en el gobierno abierto busca mayor legitimidad, aceptación y apropiación de acciones del gobierno, pero esta misma participación tienen ambas caras, como puede incitar a que las acciones gubernamentales florezcan, como también a hacer poco eficiente una toma de decisión, porque pueden intervenir los intereses particulares de grupos específicos.

La ciudadanía participa, porque existe una motivación, para manifestar una idea con efecto, es decir que la información está disponible, la han hecho suya, han generado conocimiento y puede convertirse en factor de cambio.

La Asociación Internacional para la participación pública de valores nos habla de seis puntos para que se lleve a cabo la práctica de la participación pública:

1. El público debe tener voz en la decisión acerca de las acciones que afecten sus vidas.
2. La participación pública incluye la promesa sobre las contribuciones realizadas, las cuales tienen que influir en la decisión a tomar.
3. El proceso de la participación pública debe comunicar los intereses, además de cumplir con las necesidades de todos los participantes.
4. El proceso de la participación ciudadana busca facilitar la participación pública, dando a conocer cómo deben participar los ciudadanos.
5. El proceso de participación pública proporciona a los participantes la información que se requiere para participar de manera significativa.
6. El proceso de participación pública comunica a los participantes como sus aportes afectaron la decisión.

Cada uno de estos puntos deberá ser tomado en cuenta para un entorno de la participación ciudadana y la búsqueda de posibles soluciones a tópicos que son llevados a resolver de forma bidireccional entre las autoridades y los ciudadanos. Dificultad para la propuesta de mejores soluciones, por medio de la existencia de un consenso, aunque en muchos de los casos el entablar el diálogo para la resolución resulte complicado, por ambas partes, pero siempre con la finalidad de que se expongan todos y cada uno de los argumentos que permitan sostener las resoluciones, de tal forma que con ello se busca la legitimidad del acto, siendo participe todos los involucrados.

Si bien es cierto que, comenzando con la participación y colaboración, la integración de la participación ciudadana se empoderará ganando terreno y puliendo las reglas que de un inicio se parten, pero se debe tener un

seguimiento puntual a la autoridad para que se concreten las resoluciones tomadas. Posiblemente se creó que a partir de cierto número de participantes serán necesario tomar en consideración la voz de la ciudadanía, por el contrario, aquí es donde el gobierno debe ser mucho más receptivo para atender todas las necesidades externadas para que la transparencia y la participación se vuelvan parte de la practicas requeridas para el gobierno abierto receptivo y transparente.

Es muy importante conceptualizar que la participación debe ser cualificada, debiendo cumplir con la disponibilidad de la información, la consulta y la participación activa (Naser, Ramírez, Rosales, 2017).

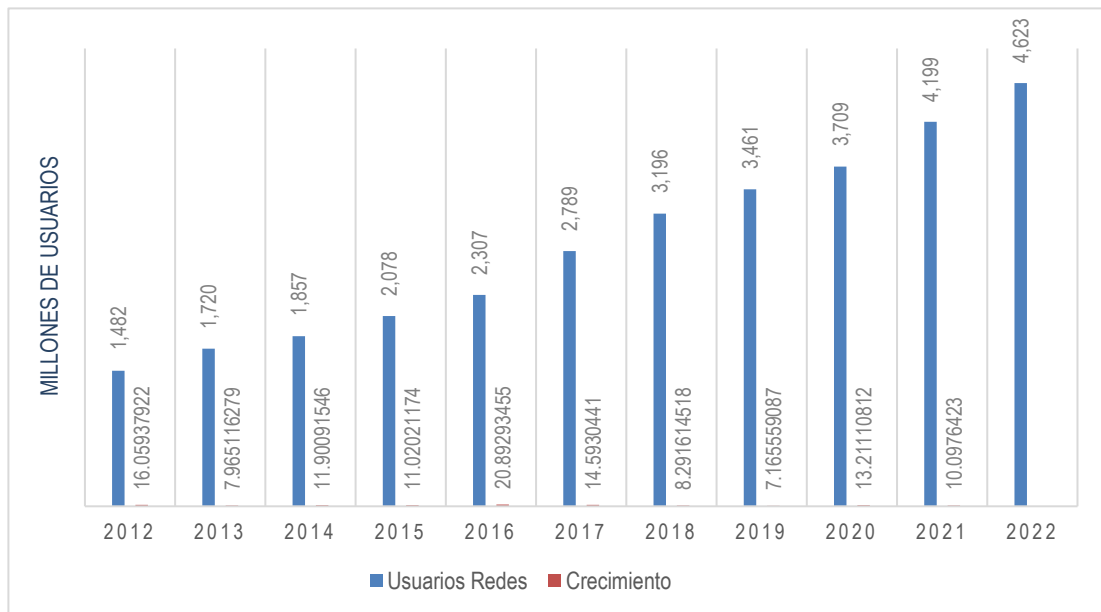
De los beneficios que se tienen al escuchar la participación de los ciudadanos podemos considerar una mejora en la calidad de la toma de decisiones, la minimización de los costos y las demoras, la creación de consensos, mayor facilidad para la implementación, se evitan confrontaciones, se mantienen la credibilidad y la legalidad, se puede anticipar a las preocupaciones del ciudadano, el desarrollo y la educación de la sociedad civil. Como se puede ver, todos estos factores deben ser trabajados en forma integral para que la democracia, la transparencia y la colaboración realmente tengan el impacto requerido para el gobierno abierto que se busca para México.

2.7.6. Las redes sociales

La Real Academia Española define a las redes sociales como: “Plataformas digitales de comunicación global que ponen en contacto a un gran número de usuarios”, contextualizándola podríamos precisar que una red social es un servicio que se brinda entre individuos, empresas o de forma hibrida para su comunicación, permitiendo crear un perfil público o semipúblico en un sistema determinado, articulándose los usuarios entre ellos para compartir la conexión, visualizar las conexiones propias y de otros dentro de la plataforma. Aunque su historia es muy reciente, podemos decir que más del 50% de la población mundial forma parte de una red social. Se podría comentar que, en 1997,

Andrew Weinreich gesta *SixDegrees*, donde se crean perfiles, se permite situar a otros usuarios, generar listas de allegados, en 2001 este sitio cerró, pero la incursión en la comunicación social ya estaba diseminada; toman esta idea otras empresas como fueron *Friendster*, *MySpace*, *Orkut* y *hi5*, estas dan la pauta para que Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, por mencionar algunas, sean las redes más usadas en estos momentos. En la página Web del Informe General Global: Digital 2022, se menciona que los usuarios de las redes sociales han crecido por encima de la expansión de los usuarios de Internet a un ritmo de 3.1% en la última década, con un total de 4,623 millones de usuarios de redes sociales. Y se puede ver el incremento en el último año de 424 millones de usuarios comenzando en esta colaboración social en tan solo el último año.

Ilustración 5 Mundial. Usuarios de redes sociales, 2012-2022, millones de personas



Fuente *Elaboración propia con base en Digital 2022: Global Overview Report*

Existe una teoría del actor-red¹⁵, donde exponen que las redes sociales son ensambles socio-técnicos, infraestructura y su desempeño, las plataformas no

¹⁵ Actor- Red, teoría desarrollada por Bruno Latour, Michel Callon y Jonh Law, se instaura la relación entre la tecnología y las personas.

pueden ser considerados “artefactos”, sino por el contrario son relaciones sostenidas por su desempeño. Se debe mencionar que los usuarios se tornan receptores y consumidores de los productos, en muchos de los casos las plataformas estimulan la participación activa y la conectividad, aunque en su mayoría pueden ser vistazos espontáneos como parte de una respuesta a los cambios que se viven y que pueden verse directamente afectados, pero las respuestas críticas pueden variar, el contenido generado por los usuarios se aboca a la expresión ante los demás, pero estas plataformas tienen un empoderamiento para los individuos, permitiendo llegar a una gran cantidad de personas, siendo parte del mismo grupo o de comunidades diversas. Las plataformas siempre tienen interés en conocer la identidad de los usuarios, sus preferencias y sus datos, por lo que para hacer uso de las mismas hay que tener un perfil, con políticas de uso que, aunque no siempre son revisadas a detalle por los usuarios, es la entrada a esta comunicación.

Se puede confirmar que las Instituciones se han adaptado a la dinámica de las redes sociales para tener una aproximación al entorno cotidiano a conocer las necesidades de los ciudadanos, pero también se han podido dar cuenta que la vertiginosidad con la que se mueve la información no siempre puede ser alcanzada.

Klischewski, (2012) en una investigación que realiza en Egipto, comenta que los funcionarios están de acuerdo en el uso de las redes sociales como una manera de distribuir la información, siempre y cuando exista una preparación para su publicación, destacando que es inminente recapacitar sobre el contexto que se vive como una forma de impulso para una posible iniciativa dando lugar a la transparencia en el gobierno. Y concuerdo con él, pero no se debe perder que pueden existir problemáticas de “credibilidad política, barreras legales y hasta una gran brecha digital” Chuansheng (2007). En el caso de México, la administración federal ha concientizado a los entes gubernamentales a que se tengan estándares de respuesta, para evitar que no se emitan respuestas tendenciosas o tópicos personales, sino por el

contrario se realice de forma objetiva e institucional. Pero a pesar de ello, se han dado situaciones donde ante un mismo contexto hay respuestas contrapuestas dependiendo de la situación en la que se encuentra la entidad gubernamental.

Aunque el enfoque es que a mayor transparencia debe existir una mayor legalidad y por ende se debe buscar la legitimidad social, pero no debe ser únicamente por la apertura de información, sino debe ser una tarea conjunta entre la opinión del ciudadano, el análisis contextual y el aporte de las mismas autoridades que deben gobernar para el ciudadano (flexibilizar la producción de datos y su gestión). Es importante aclarar que el uso de redes sociales tampoco está ligado a una participación ciudadana de calidad y contundente, pero no podemos minimizar que esta comunicación no alcance un nivel encaminado a un cambio en la gestión gubernamental.

2.8 Colaboración en el gobierno

Para poder determinar que existe colaboración en el gobierno debemos decir que el compromiso debe ser extensivo entre los ciudadanos, los agentes sociales y el gobierno, para dar soluciones a las problemáticas que surgen en la gestión pública, tanto de forma local como a nivel nacional (Ramirez, 2013).

Este esfuerzo debe ser interorganizativo y sinérgico, con la ciudadanía y las organizaciones, siendo un esfuerzo en conjunto bajo las directrices de la administración y los funcionarios buscando valor público.

Para el gobierno abierto, la colaboración se efectúa al trabajar de forma conjunta entre la sociedad y el gobierno, sobre asuntos del orden público y buscando la generación de espacios para el dialogo favorecedores para iniciativas co-creadas y co-producidas por ambos actores de servicios públicos novedosos. Es aquí donde se debe aprovechar de la capacidad, experiencia, conocimiento de la ciudadanía que está habida en compartir para la

generación de posibles soluciones o la misma gestión de los asuntos en donde están involucrados (Naser, Concha,2012).

La colaboración debe entenderse como una política de Estado, sin importar el momento que se vive, sino asentar bases para el desarrollo de una gestión gubernamental moderna, de continuidad, con objetivos claros, que pueden ser dinámicos, con visión a largo plazo. Sin olvidar que debe existir el compromiso político de todos los que intervienen (gobierno-sociedad)

2.8.1 La colaboración un bien compartido

Para el caso de los asuntos públicos, las personas involucradas, ciudadanos, organizaciones, comunidades, personas con toma de decisiones deben ser conscientes, responsables de la gestión que representan. Y pugnar por el bien común, con colaboración entre partes que permita promover la innovación, la apertura y la transparencia, no en función de quien debe obtener mejores resultados.

Se debe tener claro que debe existir siempre la búsqueda de encuentros para la toma de decisión, así como descubrir y desarrollar soluciones o propuestas que satisfagan la problemática que se presente. Siempre en una relación de trabajo en conjunto, comprometidos y coordinados. Pero debe puntualizarse que si la ciudadanía no es movida por una causa o razón que esté logado a un interés ya sea económico, un derecho legítimo o un valor difícilmente se involucraran o movilizaran. Por lo que los ciudadanos deben sentir la amenaza del Estado para que se active la acción colectiva, si no existiera este estímulo será difícil conseguir que la ciudadanía colabore o participe.

Se puede hablar de colaboración deliberada a partir de la política y los servicios públicos que deben ser de calidad, en respuesta a los derechos y predilecciones de la ciudadanía. Siempre instaurando la confianza entre los participantes, de tal forma que el impulso debe verse reflejado en políticas públicas, que promuevan co-creación, corresponsabilidad y co-ejecución entre el gobierno, el sector primado y la ciudadanía.

2.8.2 Recapitulación de la gestión pública vs el gobierno abierto

Para cerrar este capítulo resumiré en una tabla las diferencias que se han detectado entre la gestión pública y el gobierno abierto, estos aspectos organizativos de la gestión han dado pie a la modernidad de la misma, visualizando al gobierno abierto como la gestión que se apoya en diversas herramientas para recuperar la confianza del ciudadano, pero que ha tomado la base de la gestión pública para la transformación de esta nueva tendencia administrativa.

Tabla 1 Gestión pública vs gobierno abierto

Gestión pública	vs	Gobierno abierto
Basado en la funcionalidad		Basado en la problemática social
Con estructuras verticales		Estructura transversal (se atraviesan sectores)
Resolución de problemas en favor del funcionamiento del gobierno, pero se limita con los conflictos jurisdiccionales		Co-gestión; Resuelve atravesando los límites geográficos o el derecho constitucional.
Sin rendición de cuentas		Emplea la rendición de cuentas
Sin responsabilidad patrimonial, sin control, sin aceptación de crítica		Responsabilidad de individuos, y objetos, con control y medición
Autonomía decisional		Busca la participación ciudadana
Procedimiento manual o semi-manual.		Empleo del gobierno electrónico, facilitando el proceso
Solo da lo que tiene, sin buscar el beneficio y la satisfacción total del ciudadano		Busca la confianza del ciudadano

Elaboración propia a partir del Gobierno electrónico para lograr el gobierno abierto: avances y retos en México, Cruz, C.

Las diferencias que se encuentran, muestran que el gobierno abierto es la evolución de la gestión pública, que trata de buscar la transparencia, la participación y la colaboración que debe existir entre el gobierno y el

ciudadano, siendo que el Estado debe responder a las necesidades y demandas sociales; debe permitirse escuchar el dialogo que se manifieste de los ciudadanos, hacer las modificaciones, adaptación de forma ágil, sencilla y funcional de los servicios que se ofrecen en la gestión.

CAPITULO III. El Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial

Este capítulo se enfoca en la organización estructural del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, con su historia, su funcionalidad, su entorno de acción, se detallan las áreas sustentables, se presentan estadísticas publicadas por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) y se abordan los servicios electrónicos que ofrece la institución como avance del gobierno abierto, además de mostrar su vinculación a la transparencia y la participación colaborativa que existe en la institución.

El Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI), es una entidad gubernamental, que el diez de diciembre de 2021, cumplió 28 años de existencia; es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, que administra la propiedad industrial en México, con carácter legal de la materia. Es decir, que la protección jurídica a la creatividad e inventiva (invenciones y distinciones comerciales) se integren a la cadena de valor y obtengan beneficios económicos y fomento social, que estimularán el patrimonio y el desarrollo tecnológico del país. Asimismo, resguarda los derechos de los creadores y los innovadores, sus creaciones e innovaciones, de una manera equilibrada con respecto al interés público para permitir desarrollos accesibles y que puedan ser comercializados.

De las labores más importantes que ha tenido el IMPI de forma permanente es la promoción y difusión del sistema de propiedad industrial entre las empresas, universidades, centros de investigación, inventores, gestores tecnológicos y el público en general. Con una política de descentralización de servicios. El instituto cuenta con representación en cinco regiones del país las cuales están ubicadas en puntos estratégicos de la república, como apoyo al impulso del sistema de propiedad industrial (Monterrey, Guadalajara, León, Puebla y Mérida).

En México, contar con el IMPI también impone la presencia internacional, que a su vez garantiza y certifica la protección a los innovadores nacionales con los alcances internacionales que se tienen, mediante acuerdos y tratados

internacionales. Siendo así, un camino continuo de intercambio de experiencias y conocimiento técnico sobre propiedad industrial, mostrando estar a la vanguardia en las tendencias internacionales de protección.

Esta entidad ha tenido una evolución digital, que permite que los usuarios tengan un acercamiento, un ingreso de trámites y seguimiento virtual, para los ciudadanos que estén interesados en proteger su tecnología, sistemas, procesos y productos.

A partir de la pandemia que se ha vivido en los últimos veinticuatro meses, el IMPI se ha preocupado porque los servicios que se ofrecen no se paralicen y ha tratado de hacer una oferta mayor de servicios en línea. Esta gestión digital ha convertido al instituto en punta de lanza, de las entidades gubernamentales del sector económico para analizar, planear, desarrollar y ofrecer a la ciudadanía una diversidad de tramites en línea¹⁶.

El Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, puede reconocerse como eje vinculante para la protección de las innovaciones que se gestan en el país o que se tienen como parte de la transferencia tecnológica que recibe el país por las empresas trasnacionales o que comercializarán sus dispositivos, productos, procesos, métodos, etc. Asimismo, promueve el progreso de la ciencia y la tecnología permitiendo añadir a la economía del país un nivel sustantivo para el desarrollo sostenible¹⁷. La idea funcional del desarrollo tecnológico generado en el país, con la vinculación adecuada entre los institutos, universidades, empresas e inventores permitirá la integralidad en la innovación tecnológica. El campo de la investigación científica no deja de florecer en el mundo y con esto se profundiza en la protección que se debe dar a cada una de las innovaciones generadas en nuestro país. Esto impacta

¹⁶ Sustentado en la mejora regulatoria, como parte de la política pública, busca incrementar normas claras, trámites y servicios simplificados, orientados a tener un óptimo funcionamiento de actividades comerciales, industriales y de servicios, por lo que los trámites en línea estimulan la innovación, la confianza, la eficiencia y la productividad a favor de los ciudadanos.

¹⁷ Para satisfacer necesidades de la sociedad actual, en pro de una evolución y bienestar mundial.

directamente en la riqueza que se gesta en las naciones y que tiene una relación directamente proporcional con la tecnología. Para las organizaciones públicas muchas veces esta generación de riqueza solo se torna intelectual, para el caso de las empresas que invierten en el desarrollo sustantivo de la innovación, recuperar su inversión mediante la comercialización del producto o proceso protegido es vital.

La actividad inventiva en nuestro país se ha dejado a los semilleros de conocimiento, como son los institutos, universidades y los inventores independientes, los cuales tienen una notable participación en el desarrollo tecnológico, pero esto no refleja un avance evidente en la gestión tecnológica, por la falta de vinculación al mercado nacional e internacional.

Hoy por hoy, la propiedad industrial en México, refleja en gran medida la transferencia tecnológica que llega a nuestro país, por los países industrializados y que tienen grandes convenios de comercialización, exportando la tecnología y el desarrollo como fuente de ingresos para sus naciones.

Por lo cual las empresas nacionales con finanzas subsanadas e infraestructura para el desarrollo tecnológico, llevan la protección de sus innovaciones a buen término para ser dueños monopólicos de las mismas y hacer rentable su inversión en la innovación y el desarrollo. Si bien es cierto que los institutos y universidades generan gran parte del conocimiento del país, no se sabe el aporte que tienen dentro de la economía del país, existe la cuantificación de registro y de concesión de innovaciones pero ya de forma vinculante no se enmarca con un buen nivel de detalle¹⁸.

La innovación continua permite mantener el liderazgo competitivo, entre las organizaciones, institutos o los ciudadanos, hay que tomar en cuenta que no todos los desarrollos e innovaciones son patentables, aun cuando pueden ser

¹⁸ En el Informe Anual y el Reporte IMPI en Cifras, se compila la información estadística año con año, sin hacer un análisis de profundidad de los datos.

altamente beneficiosos para la sociedad como receptora del desarrollo tecnológico (Jasso, Calderón y Torres 2019).

3.1 Los antecedentes de la propiedad industrial en México

La naturaleza de los seres humanos permite la resolución de desafíos, el continuo cuestionamiento trae como efecto el avance sistémico en la tecnología y en la cultura, por lo que la generación de estos resultados puede convertirse en una invención o alguna obra artística, que podrá ser protegida para que su creador pueda estar seguro que será reconocido, remunerado, prohibir su uso o desarrollo o si así lo decidiera comercializar su creación, por lo que estos tópicos pueden ser protegidos por la propiedad intelectual.

La Propiedad Intelectual (PI) se puede entender como la protección que se le da a todas las creaciones del intelecto y que sean susceptibles de protección, que incluye las invenciones científicas y tecnológicas, las producciones literarias o artísticas, las marcas o signos distintivos, los dibujos y modelos industriales y las indicaciones geográficas. La PI, a su vez se divide en dos ramas principales, los derechos de autor y la propiedad industrial, los derechos de autor se aplican a las creaciones literarias y artísticas, la expresión de derechos de autor se aboca al creador de una obra artística, este derecho es denominado como derecho moral, el cual impide la reproducción de las obras sin autorización del autor.

La propiedad industrial, que se expone en el Convenio de Paris¹⁹ - este acuerdo internacional fue la base más importante para ayudar a los creadores a proteger sus obras intelectuales en otros países- y sus disposiciones fundamentales se dividen en tres categorías: el trato nacional, el derecho de

¹⁹ El Convenio de Paris, adoptado en 1883, se destina a la Propiedad Industrial y contempla las patentes, las marcas, los dibujos y modelos industriales, los modelos de utilidad, las marcas de servicios, los nombres comerciales, las indicaciones geográficas y a la representación de la competencia desleal.

prioridad y las normas comunes. Este instrumento de ratificación o adhesión está en poder de la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI).

La OMPI que es un organismo intergubernamental, con sede en Ginebra, Suiza, agrupa a un importante número de países, dicta las directrices y da la pauta a seguir, así como la administración, la promoción en el ámbito de la PI a nivel mundial, a través de la cooperación de los Estados, además se encarga de administrar varios tratados multilaterales, pertenece a las Naciones Unidas como un organismo especializado, es autofinanciado y cuenta con 193 estados miembros y por supuesto México es uno de ellos (México se adhiere el 14 de junio de 1975 a la OMPI). La OMPI tiene como finalidad llevar el desarrollo de un sistema internacional de propiedad intelectual, de forma equilibrada y eficaz, permitiendo la innovación y la creatividad.

La propiedad industrial en México tiene sus orígenes en la primera Ley publicada en 1942, con tan solo disposiciones de patentes y marcas; y en 1987 se reforma y adiciona la Ley de Invenciones y Marcas, en 1991 se publica la Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial donde se establece la creación del instituto especializado para brindar apoyo a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (hoy la Secretaría de Economía) en la administración del sistema de propiedad industrial. La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial contaba con la Dirección General de Desarrollo Tecnológico (DGGT), esta dirección se encargaba de promover el desarrollo tecnológico, a través de la protección a la propiedad industrial y la regulación de la transferencia de tecnología, por lo que se puede decir que, fue ahí, donde prácticamente se gestó el IMPI.

El 10 de diciembre de 1993, se publica en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el decreto por el que se crea el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, uno de sus objetivos sería continuar brindando apoyo técnico y profesional a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. En 1994 cuando se reforma la Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial con las atribuciones de otorgar la protección mediante patentes, registros de modelos

de utilidad, diseños industriales; registros de marcas, avisos comerciales, publicación de nombres comerciales, autorizar el uso de denominaciones de origen y protege los secretos industriales, así como, prevenir y combatir los actos que atenten contra la Propiedad Industrial (PI), la competencia desleal y aplicar las sanciones correspondientes, esta ley estuvo vigente hasta el año de 2018 sufre algunas modificaciones, para impulsar los trámites en línea y la parte contenciosa. Pero el último cambio que tuvo la Ley (de forma sustancial), fue el 5 de noviembre del 2020, donde se abroga la Ley anterior para dar cabida a la “Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial”, surge de cuatro iniciativas del senado, la ley de 1994 había ya sufrido algunas reformas a lo largo de 27 años de su uso, por lo que se acuerda que en la nueva Ley se tienen que reorganizar los temas que se habían incluido en las diferentes reforma, además de incorporar criterios que de forma práctica ya se aplicaban y se quería brindar un soporte normativo; es importante que se tenga en cuenta que la Propiedad Industrial es dinámica, por lo que seguramente la ley puede modificarse para adecuarse a las necesidades actuales.

Como principales objetivos en el IMPI, se ha tenido la promoción y el fomento a la actividad inventiva de aplicación industrial, fomentar la transferencia de tecnología para contribuir a la actualización tecnológica de las empresas, mediante la divulgación de acervos documentales de información tecnológica contenido en medios electrónicos, microfilmes y papel, así como los derechos de propiedad Industrial en el extranjero.

En 1998 en la primera sesión de la Junta de Gobierno, se muestra el proyecto:” El IMPI hacia el año 2000”, y en 1999 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo autorizan su nueva estructura. Con la estructura orgánica se pretendió que se cumpliera eficientemente con la responsabilidad que le otorga la Ley al IMPI. Dicha estructura constó en la contratación de personal que laboraría en las áreas sustantivas, con la encomienda de que los perfiles de los futuros funcionarios estuvieran apegados a los requerimientos de las áreas y las plazas que se

generaría. Por lo que se puede decir, el personal que labora en el IMPI, tiene un alto nivel académico y profesionalización, asumiendo que la preparación para cada plaza consumiría gran cantidad de recursos federales, debido a la gran especialización que se requiere para ser parte del universo de la Propiedad Industrial, en la actualidad se cuenta con alrededor de mil funcionarios contratados para todas las actividades que se realizan en la institución.

En el periodo 2013-2018 en el “Plan Nacional de Desarrollo” se define una meta llamada “México Próspero” donde los objetivos estaban estrechamente relacionados con los del IMPI. Es en ese apartado donde se adiciona el Programa de Innovación Protegida 2013-2018 cuyos objetivos vinculantes son:

- El fortalecimiento de la propiedad industrial, que favoreciera la certeza jurídica;
- El mejoramiento de los servicios del IMPI, por la dinámica de la protección a la innovación.
- Promover y concientizar a la sociedad de los beneficios de la propiedad industrial.
- Favorecer la protección del conocimiento productivo y desalentar la competencia desleal en materia de PI.
- Fortalecer la presencia internacional en el ámbito de la PI.

Estos objetivos se han ido alcanzando y modificando según las mismas necesidades del servicio de la PI en el país y si se comparan con los objetivos iniciales del IMPI, no se contraponen sino por el contrario apoyan a que la PI en México siga teniendo florecimiento. El fortalecimiento en la propiedad industrial se ha dado con modificaciones a la ley, para favorecer y minimizar los pequeños recovecos que existen en ella, dando certeza jurídica a los usuarios y facilitando la incorporación del uso de la TIC a los servicios que se ofrecen para los ciudadanos.

En cuanto al mejoramiento de los servicios, el IMPI ha dado la flexibilidad y la apertura en los servicios, siempre apegados a la ley, se ha invertido en tecnologías de la información como en el desarrollo de sistemas amigables, persuasivos para los ciudadanos, facilitando con ello la disponibilidad de encontrar información y solicitar los servicios en línea.

Los servicios en línea han tenido una transformación y aceptación debido a su uso masivo y la gran necesidad que se tienen hoy por la pandemia²⁰, la capacitación e instructivos se encuentra asequible para los ciudadanos y adicional a ello, se ha realizado capacitación y asesoramiento virtual, en línea, transmisiones en vivo, los contenidos de los materiales se encuentra en los sitios oficiales, se tienen información actualizada en redes sociales, dando lugar a la nueva era tecnológica de la capacitación a distancia para el uso de TI, además de los servicios electrónicos que ofrece el IMPI, es de mencionar que estos cambios tecnológicos se han sustentado con base a las modificaciones legales que han dado lugar, por otra parte para todos aquellos usuarios que por alguna circunstancia no cuentan con la facilidad del uso de la tecnología en su hogar, el servicio se sigue ofreciendo en las ventanillas del IMPI.

3.2 El Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial en la actualidad

La autoridad administrativa en materia de propiedad intelectual, siendo un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, en México es el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI). Cuyas facultades están enunciadas en la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial 2018, Art. 5, siendo también modificado por la Ley vigente para dar soporte jurídico a las acciones legales que tienen el IMPI.

²⁰ Después de prácticamente 20 meses de confinamiento por COVID-19, el trabajo en casa, los protocolos de sanidad dictados por las autoridades mexicanas han hecho que los servicios en línea tengan un gran auge en el IMPI.

A partir de la firma del tratado de libre comercio entre México, Estados Unidos y Canadá 2018 (T-MEC), se suscita la abrogación de la Ley de PI del 94, se dispusieron en materia de protección mejores herramientas de política pública económica, para asegurar una sana competitividad. México se había comprometido a una protección efectiva en derechos de propiedad intelectual en las diversas áreas de creación humana, es el caso de las marcas, patentes, diseños industriales, indicaciones geográficas, derechos de autor y derechos conexos. De tal forma que el intercambio comercial favoreciera la igualdad de condiciones en los tres países. Para facilitar el proceso de registro en el IMPI se han establecido sistemas de gestión electrónica para las solicitudes de los servicios, bases de datos con contenidos actualizados para una búsqueda de información, siendo que esto ayudaría a incrementar la transparencia y la garantía de protección a los titulares de los derechos correspondientes.

Las encomiendas que tiene el instituto es garantizar que la intervención del Estado, otorgue a sus titulares la seguridad jurídica en el campo de la protección de los derechos de propiedad industrial, así el beneficio legítimo de la creatividad e inventiva se promueva en un entorno económico, mediante la explotación y la competitividad de productos y/o servicios que existen en el país, además de ordenar medidas para prevenir la violación a un derecho. Así como determinar las multas que se impongan y recaudar el crédito fiscal resultante, esto no se contemplaba en la ley anterior, por lo que en la actualidad esto le brinda mayor legitimidad a la PI en México.

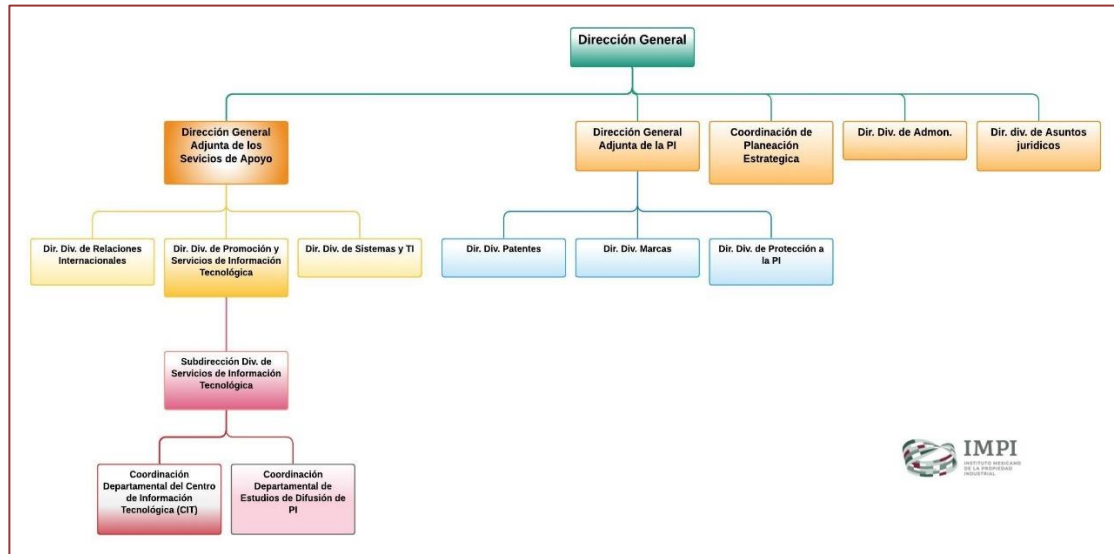
Como objetivo institucional (Art. 2 LFPI), el IMPI destaca el empleo del sistema de propiedad industrial como elemento de protección y otorgamiento en las actividades industriales de México (patentes de invención, registros de modelo de utilidad, diseños industriales, esquemas de trazado de circuitos integrados, marcas y avisos comerciales; publicación de nombres comerciales, declaración de protección de denominaciones de origen e indicaciones geográficas).

Para tener una visión amplia de la protección que brinda el instituto se enfatizará en las figuras jurídicas que contempla el IMPI dentro del marco de la propiedad industrial en México. Partiendo de tres áreas sustantivas principalmente que son: invenciones, signos distintivos y protección a la propiedad intelectual, que a su vez son rodeados de áreas de apoyo que permiten un funcionamiento colaborativo como una organización gubernamental que tienen presencia nacional e internacional.

Hablando de su estructura organizacional se puede decir que cuenta con una dirección general, dos direcciones adjuntas, ocho direcciones divisionales y una coordinación especial, cada una de estas direcciones cuenta con subdirecciones, que a su vez se conforman de coordinaciones departamentales, que permiten la atención a los ciudadanos, usuarios internos y externos que tienen requerimientos específicos según las áreas y por ello se ha impulsado a que las solicitudes se puedan llevar de forma dinámica en sistemas de gestión en línea, que permitan facilitar el acercamiento y la respuesta a los usuarios. Se puede observar en la ilustración 4, la estructura organizacional del IMPI, su división de áreas, en forma jerárquica, de forma ilustrativa y no limitativa.

También en la ilustración se muestra de forma particular el lugar que ocupa la Coordinación Departamental del Centro de Información Tecnológica, por ser el área sujeta de estudio, para este trabajo de análisis.

Ilustración 6 México. Organigrama Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial



Elaboración propia a partir del Organigrama del IMPI.

A lo largo de 28 años del origen del Instituto, las modificaciones estructurales que se han realizado en el IMPI son ajustes pequeños, por lo que los servicios que se ofrecen en las áreas sustantivas y de apoyo han podido madurar y llevarse a cabo en línea es parte de la gobernanza²¹ que se ha empleado y se ha encargado de cubrir la diversidad, la complejidad y el dinamismo social. Siendo que a pesar de los cambios del poder judicial y por ende de las administraciones que ha sufrido el IMPI, han abrigado al instituto ante la globalización, los procesos de democratización y la transparencia de las dependencias gubernamentales. Y coincido con Aguilar 2011, que indica que la gobernanza implica una parte administrativa, pero si se viera así su función del IMPI sería altamente limitativa. El instituto también ha incluido los procesos automatizados por encima del ofrecimiento de servicios y bienes públicos que se han requerido, tal y como se ha definido en la legislación alrededor de ellos, por lo que ha impulsado la apertura, la inclusión de agentes sociales cuyos intereses han convergido para mejorar el propósito, los objetivos y metas de

²¹ La gobernanza es “el proceso mediante el cual los actores de una sociedad deciden sus objetivos de convivencia –fundamentales y coyunturales y las formas de coordinarse para realizarlos; su sentido de dirección y su capacidad de dirección” Aguilar 2006.

la institución, por supuesto que con el andamiaje de las TIC. Esta estructura ha implicado un trabajo integral, con valores, normas, cultura y tecnología, para agregar valor a los servicios.

Por supuesto que, con la ayuda de la Dirección Divisional de Sistemas y Servicios de Información, se ha podido desarrollar el sistema de gestión, aplicaciones para las solicitudes de los servicios, presentación de la información actualizada, descargar de resultados y resoluciones, iniciar procesos en línea, asesorías, notificar a los ciudadanos, que los ciudadanos puedan responder a la naturaleza del servicio y hacer llegar los títulos de propiedad en línea de los diversos servicios. Evidentemente con el desarrollo de la pandemia 2020 (existían procesos que únicamente se podía llevar a cabo en ventanilla), hoy ante la necesidad de la operación, prácticamente todas las áreas cuentan con el respaldo tecnológico para gestionar solicitudes de forma electrónica en el IMPI. Si se etiqueta a la pandemia, como un acontecimiento de choque evolutivo, se puede hacer mención que la barrera tecnológica se ha minimizado y esto ha permitido la aproximación de la gestión pública a los ciudadanos, los esfuerzos que ha realizado el IMPI han permitido renovar la presencia de la institución en México, un ejemplo son las redes sociales que han sido un medio de comunicación fundamental para la institución.

3.3 La propiedad industrial en México

En el IMPI, como en otros muchos países miembros de la OMPI, toma al sistema de propiedad industrial como la base para la protección de las diferentes figuras jurídicas, que se abocan a la creación y novedad que se desarrolla en el país, estas son: patentes de invención, (solicitudes y patentes concedidas, modelos de utilidad, diseños y modelos industriales, y su registro), signos distintivos (marcas, nombres comerciales, avisos comerciales o imagen comercial) y denominaciones geográficas. Considerando además que la protección salvaguarda los intereses de los inventores, diseñadores o creadores de tecnología, siendo que contribuye a mantener un sistema

mundial que permita la explotación potencial de la propiedad industrial como fuente del desarrollo económico, el bienestar social y cultural. Esta protección podrá ayudar a los titulares de la protección en las negociaciones que prevean un empuje económico, tecnológico, social o estratégico. Aunque es sabido que la protección no es un hito para el éxito comercial de los inventos o creaciones, sino por el contrario tendrá que venir acompañado de estrategias competitivas que permitan detonar el monopolio legal que involucra un activo de esta naturaleza (Calderón, 2014).

La razón de tener un marco jurídico de protección es que la información debe ser considerado como un bien público de no exclusión, es decir, que no se le podrá negar el derecho a la información a aquellos que no han tenido inversión.

Para tener una explicación un poco más profunda de la propiedad industrial y los servicios que se ofrecen en el IMPI, se hará una descripción de las figuras de PI que son protegidas ante el Instituto.

3.3.1 Patentes de invención

Una invención puede ser definida como una solución técnica y nueva a un problema; o bien como lo indica el Art. 46 de LFPPI, “toda creación humana que permita transformar la materia o la energía que exista en la naturaleza, para su aprovechamiento por el hombre y satisfacer sus necesidades concretas”, su principal enfoque va encaminado a la delimitación del desarrollo de la invención y se crea una situación jurídica mediante la cual la invención sólo puede ser explotada con la autorización del dueño de la patente. El objetivo de una patente consiste en brindar protección a los adelantos tecnológicos, para hacerla rentable.

Las patentes están previstas para los grandes adelantos de la tecnología o bien para pequeñas mejoras tecnológicas. Así, los adelantos patentables que se producen en un ámbito determinado de la tecnología pueden constituir grandes avances.

La Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial (LFPPI) en el Art. 48 indica los criterios de patentabilidad, que son tres y sin ellos no es factible que se conceda una patente. Estos requisitos son los siguientes:

- Se exige que la invención sea nueva, es decir que sea novedosa, que no se encuentre en el estado de la técnica o el arte.
- Se establece que exista actividad inventiva, avance suficiente en relación con el estado actual de la técnica, es decir, que para un especialista en la materia no sea obvio dicho desarrollo.
- Y que se pueda aplicar industrialmente, esto tienen que ver con la reproducción y su comercialización.

Estos principios hacen que el desarrollo tecnológico garantice la novedad, la actividad inventiva y la aplicación industrial; así las patentes se tornan una fuente de innovación, activan la economía y sean una pieza base para la transferencia tecnológica, entre otros muchos de los beneficios que brindan, tan solo por mencionar algunos, una patente al haber cumplido su vigencia, pasará a formar parte del dominio público, permitiendo el alcance de la tecnología a cualquier individuo que desee desarrollarla y explotarla sin infringir la patente.

Es importante referirse a las solicitudes de patentes, como la petición para el análisis, el estudio y la evaluación por parte de un especialista en la materia, que determinará si cumple con los requisitos legales para obtener la protección. En la solicitud es necesario divulgar toda la información técnica que compete a la invención. Al ingresar una solicitud de patente, no implica que será otorgada, debido a que se evalúan los criterios ya comentados y a partir del resultado del análisis se otorgará o no, pero es el inicio del aporte de la innovación hacia el país y se empezara con el registro, formando parte del estado de la técnica a nivel mundial.

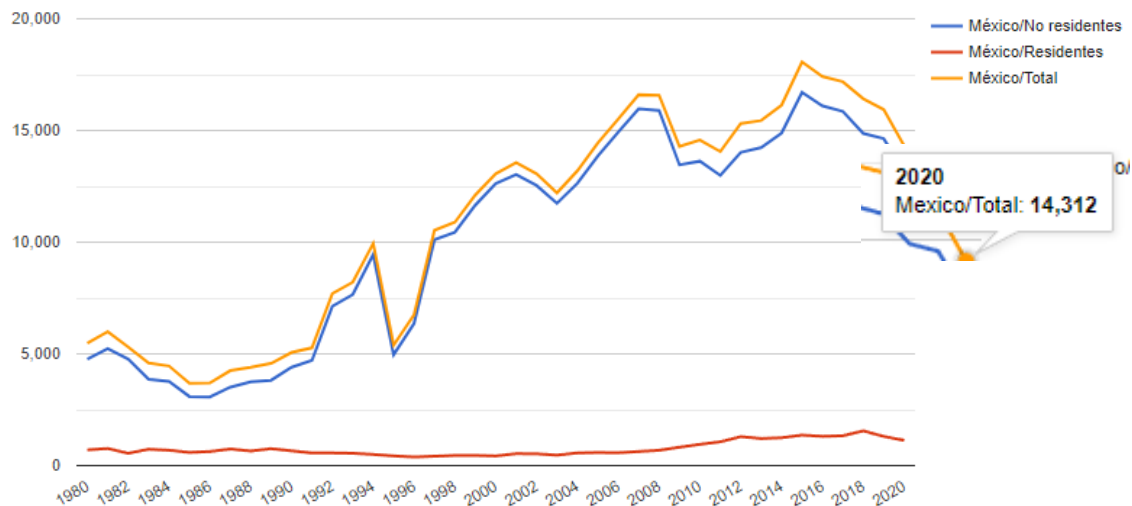
Es fundamental conocer las estadísticas que se presentan de las solicitudes de patentes para determinar la posición que tiene México y sus residentes con respecto a los no residentes que solicitan en nuestro País. El IMPI da a conocer estos datos anualmente en su informe anual “IMPI en Cifras”, adicional a ello, la OMPI recopila los datos enviados por cada miembro y los publica, permitiendo conocer cifras globales y particulares por nación. Como se muestra en la ilustración 6, solicitudes de patentes en México.

Cabe hacer mención que antes de la pandemia del 2020, se podía realizar y dar seguimiento al trámite de solicitud de patente en línea, si y solo sí, el trámite había empezado únicamente en línea; a raíz del cierre de servicios y el retorno a ellos de forma no presencial, se pensó en que los usuarios tuvieran acceso a sus expedientes de forma digital siempre y cuando así lo considerará pertinente el usuario. Este cambio se realizó debido a que los usuarios empezaron a solicitar la revisión del proceso, su expediente de forma digital, la dificultad de consulta de información en físico por los ciudadanos traía como consecuencia el no cumplimiento de los plazos o que las solicitudes, fueran abandonadas, así que la petición se ve con buenos ojos ante el IMPI, para que el acercamiento, la aproximación por parte de los ciudadanos, se diera un cambio de formato físico a digital. El IMPI tuvo que hacer adecuaciones a sus procedimientos y a la normatividad, con modificaciones a sus políticas de recepción, por supuesto reconociendo que se tuvo que trabajar a marchas forzadas para que la institución ofreciera esta posibilidad a los ciudadanos.

Al tomar las estadísticas como muestra de indicadores en la actividad de protección en propiedad industrial, se debe considerar que se puede medir la capacidad inventiva de nuestro país, conocer además las compañías, inventores, universidades, institutos, estados, etc., que tienen gran aporte tecnológico para el país. Asimismo, se pueden emplear como herramientas predictivas de rendimiento económico. Por lo que en cada figura jurídica se presentarán sus gráficas de solicitud y concesión/registro según sea el caso y

una pequeña descripción de lo que se aprecia como parte del análisis de los datos.

Ilustración 7 Suiza. Solicitudes de patentes de México, 1980-2020, número de patentes



Fuente. Centro de datos estadísticos de la OMPI sobre Propiedad Industrial

La gráfica presenta las solicitudes de patentes a lo largo del periodo de 1980 al 2019 cómo se han ido incrementando y expandiendo las solicitudes de protección en México, se muestra la tendencia de la protección, la suma total, las solicitudes de los no residentes y de los residentes, siendo estos últimos la línea más baja de la imagen.

Conjuntamente la gráfica muestra que en el año 2015 se alcanza el número máximo de solicitudes (18,071), aunque en su mayoría corresponden a los no residentes el mayor número de solicitudes, se puede observar que a partir del año 2012 se ha incrementado la solicitud por mexicanos alcanzando su punto máximo en 2018 con 1,555 solicitudes y en el año 2019 se ve que el sistema tienen un descenso considerable en las solicitudes, de un 2.94%

aproximadamente, pero con respecto al pico más alto se puede apreciar un decremento de un 11.78% en términos generales.

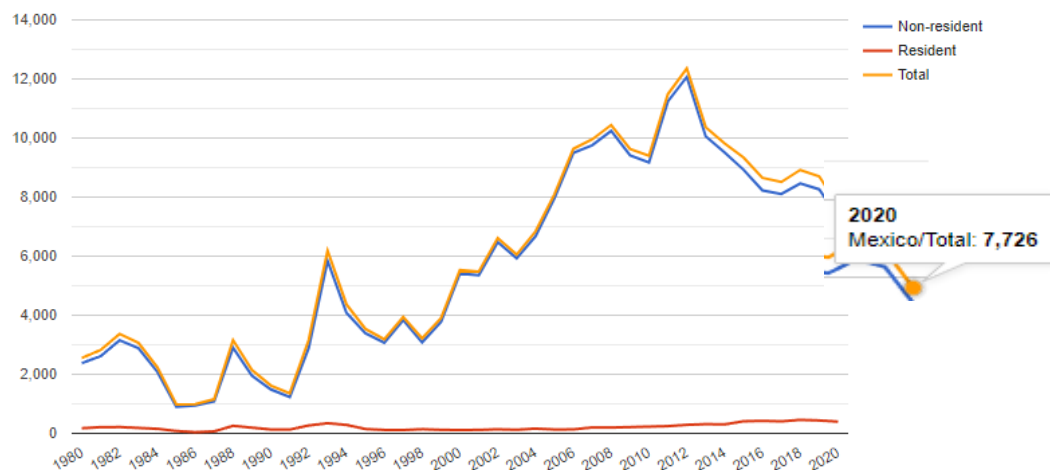
3.3.2 Patentes concedidas

Las estadísticas de patentes concedidas se pueden utilizar para elaborar mapas de procesos de innovación, competitivos o dar seguimiento al sistema de patentes por país, región, continente o a nivel mundial.

Las patentes otorgadas muestran el avance tecnológico del país, por lo cual la economía del mismo se puede entamar con estos datos.

La gráfica muestra la totalidad de patentes concedidas, las patentes de los no residentes y de los residentes en nuestro país.

Ilustración 8 Suiza. Patentes concedidas en México, 1980-2020, numero de patentes



Fuente. Centro de datos estadísticos de la OMPI sobre Propiedad Industrial

Para el caso de las patentes concedidas, la gráfica muestra picos donde la concesión es muy alta esto es en el caso de los años 1993, 2006, 2012 posteriormente hay un descenso drástico, en contraste el caso de la protección de los mexicanos ha tenido un ascenso paulatino a lo largo del tiempo hasta el 2019. Esto se debe a que se ha brindado mayor apoyo a que más mexicanos puedan concluir con el trámite, en la administración anterior se creó un programa para apoyar a los inventores a hacer la redacción de sus inventos arropados por especialistas para que pudieran llegar a un buen trámite, evitando con ello que las solicitudes cayeran en la figura de abandonadas.

Si se hiciera una comparación entre datos de las gráficas de solicitud vs concedidas la proporción no es ni medianamente cercana, el vínculo es estrecho pero totalmente imperfecto, y existen explicaciones muy básicas al respecto como es: la falta de implementación en la industria, o quizá el inventor se da cuenta que la invención no tiene suficiente valor económico o que ya existe algo superior que se comercializa, del mismo modo puede darse el caso que estratégicamente no se comercializará o simple y sencillamente porque no se cuenta con activos para su distribución y comercialización, factores hay muchos, pero el desarrollo tecnológico continua y este es la respuesta clave para seguir otorgando protección a la creatividad e innovación que tienen el país (Calderon, 2014).

3.3.3 Modelos de utilidad

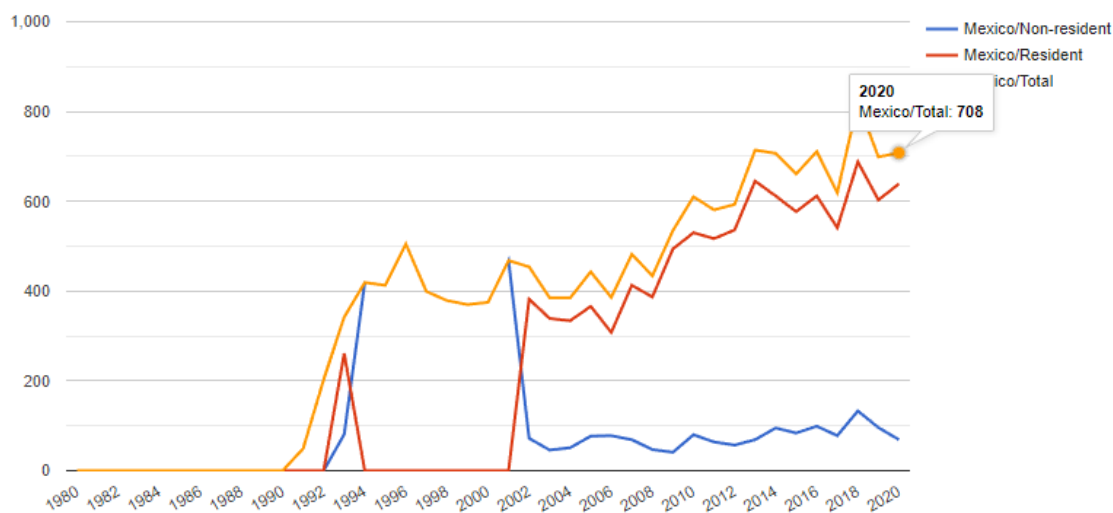
Se consideran modelos de utilidad, los objetos, utensilios, aparatos o herramientas que, como resultado de una modificación en su disposición, configuración estructura o forma, presenten una función diferente respecto de las partes que lo integran o ventajas en cuanto a su utilidad. (LFPPI 2021, Art. 59). Se pueden proteger los modelos que sean nuevos y susceptibles a la aplicación industrial, esta figura de la propiedad industrial tiene una vigencia de quince años improrrogables, con la asimilación de las demás figuras, a partir de la fecha de la presentación de la solicitud y el pago correspondiente.

El procedimiento para solicitar un modelo de utilidad es el mismo que una patente. En algunos países, esta protección no es considerada, en otros la conocen como una patente “chiquita”.

Esta figura en México presenta una gran protección por parte de los nacionales²², a diferencia de las patentes y los diseños industriales, pero el número sustantivo no es ni una cuarta parte del registro de los diseños industriales (información publicada en el reporte “IMPI en CIFRAS 2019”).

Los datos estadísticos pueden ser el reflejo del proceso inventivo de transferencia de conocimiento.

Ilustración 9 Suiza. Solicitudes de modelo de utilidad en México, 1980-2020, número de solicitudes



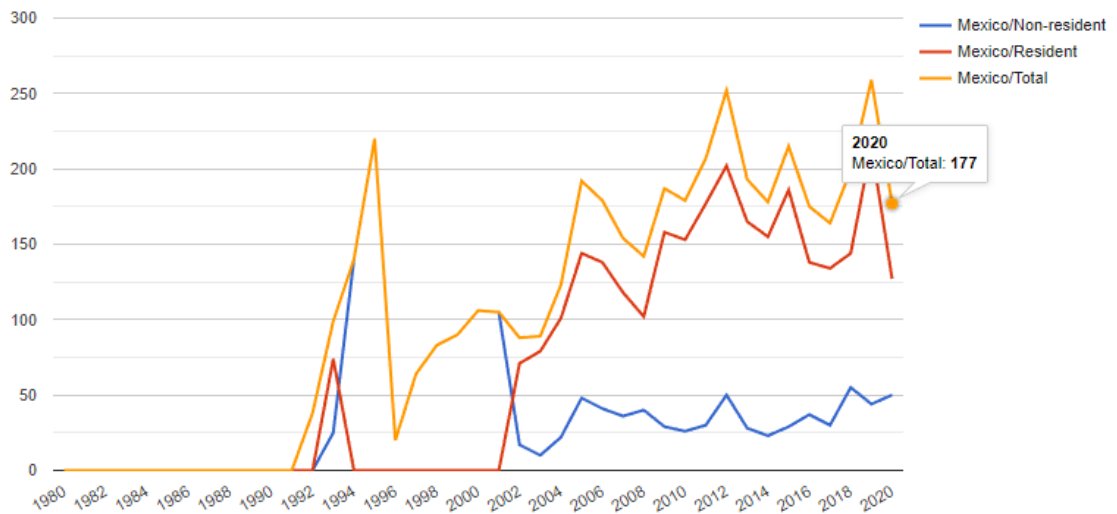
Fuente. Centro de datos estadísticos de la OMPI sobre Propiedad Industrial

Esta figura jurídica es más reciente por lo que se puede apreciar en la gráfica que a partir de 2002 comienza a tener un ascenso continuo por parte de los

²² El término nacionales, identifica a los inventores y empresas mexicanas de todos los sectores económicos.

solicitantes mexicanos, y esto está estrechamente relacionado con nuestra cultura adaptativa y creativa de hacer mejoras a las herramientas o utensilios, de hecho, también se aprecia que los solicitantes que no residen en México no protegen mediante esta figura jurídica tanto como las patentes. Este procedimiento es menos costoso, implica menos tiempo y es adecuada esta protección para productos cuyo ciclo de vida es menor.

Ilustración 10 Suiza. Modelo de utilidad concedidos en México, 1980-2020, número de modelos



Fuente. Centro de datos estadísticos de la OMPI sobre Propiedad Industrial

La grafica muestra un constante otorgamiento de protección de modelos de utilidad a partir del año 2002, con incrementos súbitos y caídas pronunciadas para los mexicanos y de forma más constante para los no residentes.

La adaptabilidad de los objetos, herramienta, utensilios ha permitido que exista mayor protección de los modelos de utilidad en México.

3.3.4 Diseño Industrial

Es un título de propiedad intelectual cuya función principal está asociada a la competencia por la vía de la diferenciación de productos. Su objetivo es proteger las características distintivas de los diseños y modelos ornamentales aplicados en la industria, (Aboites y Soria, 1999).

Los diseños industriales comprenden a:

“Los dibujos industriales, que son toda combinación de figuras líneas o colores que se incorporen a un producto industrial con fines de ornamentación y que le den un aspecto peculiar y propio, y

Los modelos industriales, constituidos por toda forma tridimensional que sirva de tipo o patrón para la fabricación de un producto industrial, que le de apariencia especial en cuanto no aplique efectos técnicos.” Ley Federal de Protección de la Propiedad Industrial (2020, Art. 66)

En cuestión a los requisitos para que se pueda otorgar un registro de diseño industrial es necesario que los diseños o modelos sean nuevos y que tengan aplicación industrial, sin estas dos características será imposible obtener una protección.

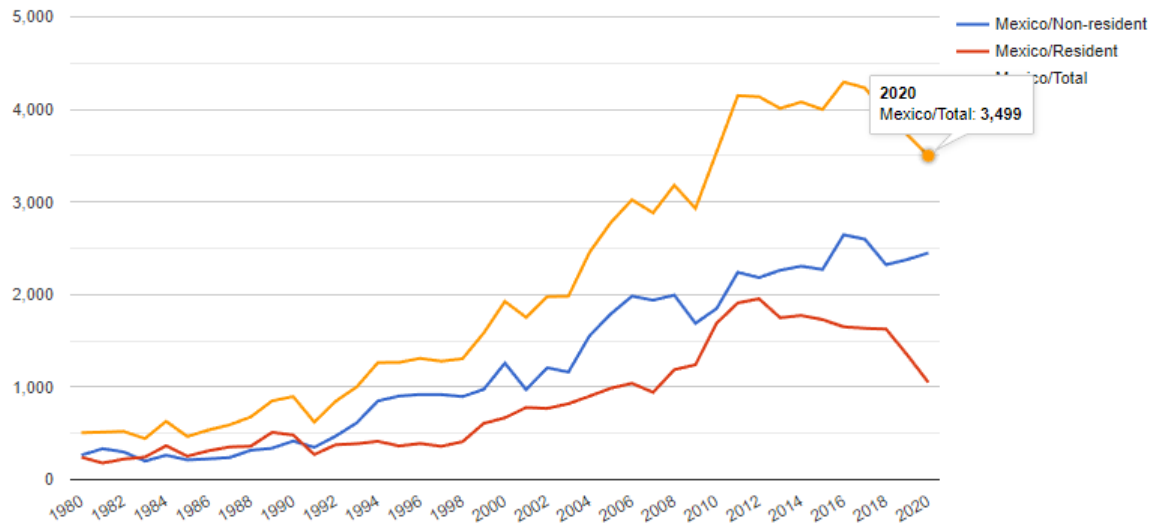
A diferencia de las patentes, los diseños industriales tienen una protección de cinco años y prorrogables hasta veinticinco a partir de la fecha de presentación de la solicitud, siempre y cuando se realicen los pagos de la tarifa correspondiente.

Los diseños industriales, así como las patentes, deben aprobar un examen de novedad, mediante la solicitud por escrito ante el IMPI.

Las industrias que predomina en la protección de los diseños industriales son: la textil, la automotriz y la electrónica donde los diseños son parte de la diferenciación de producto, donde la competencia es estrecha.

Los dibujos o modelos industriales se aplican a una amplia variedad de productos de la industria y la artesanía: desde relojes, joyas, prendas de moda y otros artículos de lujo, instrumentos técnicos y médicos; pueden ser electrodomésticos, muebles, aparatos eléctricos, vehículos, estructuras arquitectónicas, artículos prácticos y estampados textiles.

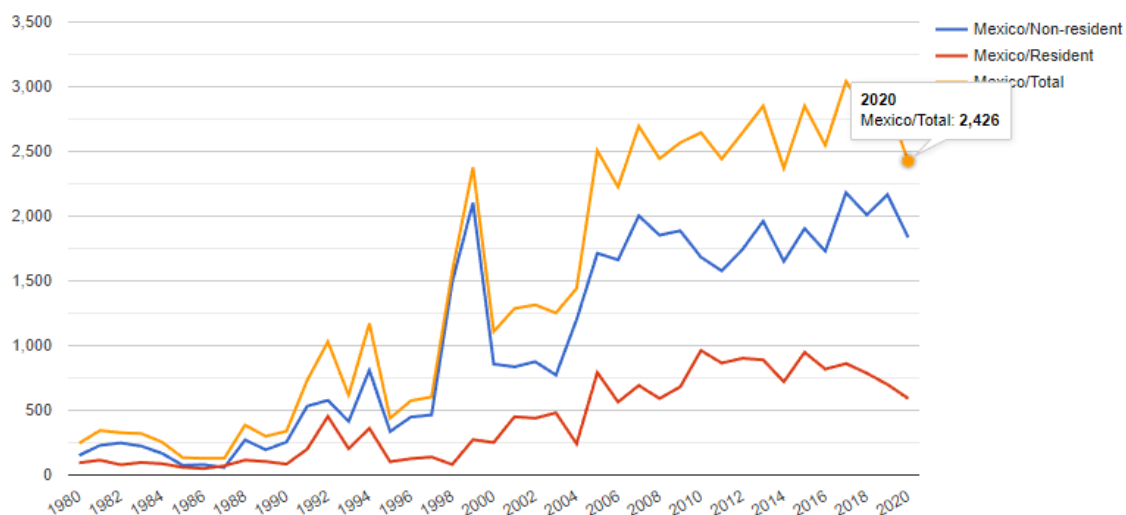
Ilustración 11 Suiza. Solicitudes de dibujos o modelos industriales en México, (presentación directa y por conducto del Sistema de la Haya), 1980–2020, número de solicitudes



Fuente. Centro de datos estadísticos de la OMPI sobre Propiedad Industrial

Esta gráfica muestra que ha habido un gran incremento en la solicitud de dibujos y modelos industriales, tomando en consideración que el aspecto, la parte ornamental de una creación, le da una gran diferenciación a los productos que se utilizan en la vida cotidiana, por lo que en cuestión de la protección tienen puntos de alza en el periodo del 2011 al 2017, donde su cima es 4,296 en 2016. Y se destaca que la protección por parte de los residentes está por encima de los extranjeros.

Ilustración 12 Suiza. Registros de dibujos o modelos industriales en México (presentación directa y por conducto del Sistema de la Haya), 1980- 2020



Fuente. Centro de datos estadísticos de la OMPI sobre Propiedad Industrial

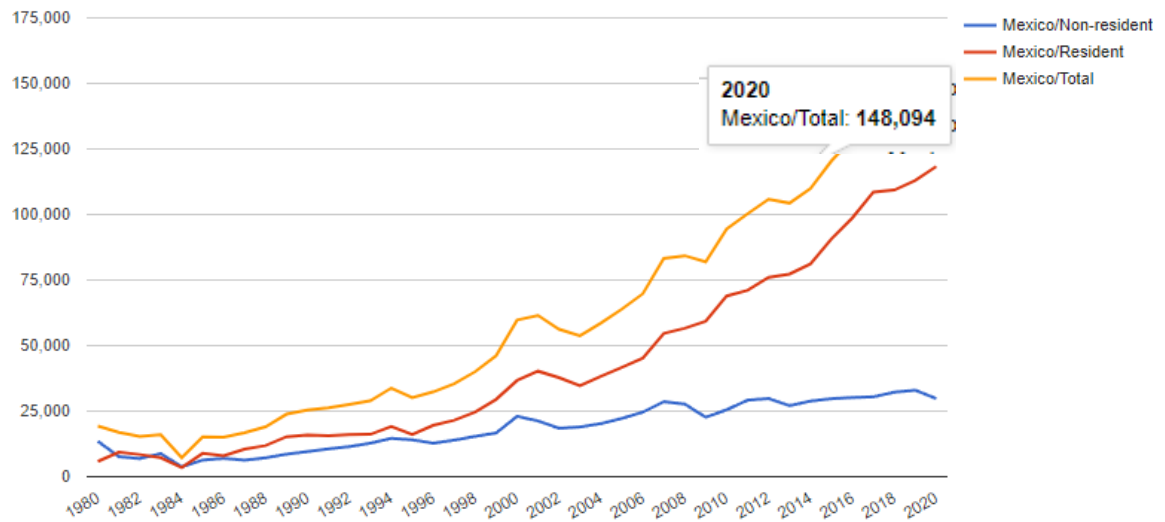
Estos datos estadísticos muestran que en 2017 alcanzan su pico más alto con un total de 3,042 registros de dibujos y modelos industriales, aunque se vislumbra que un año sube y después tienen un pequeño descenso las curvas de crecimiento. Y también se aprecia que los nacionales tienen un gran aporte en esta figura jurídica de PI.

3.3.5 Marcas

Se puede concebir como marca todo signo perceptible por los sentidos y susceptible de representarse permitiendo determinar un objeto claro y preciso, para la distinción de productos o servicios de su competencia Art. 170, LFPPPI.

Las marcas de forma semejante al resto de títulos de PI, tienen protección territorial, vigencia y lo que las hace diferentes es que son renovables indefinidamente, por periodos similares, previo pago correspondiente.

Ilustración 13 Suiza. Solicitudes de marcas (presentación directa y por conducto del sistema de Madrid), 1980–2020, número de solicitudes

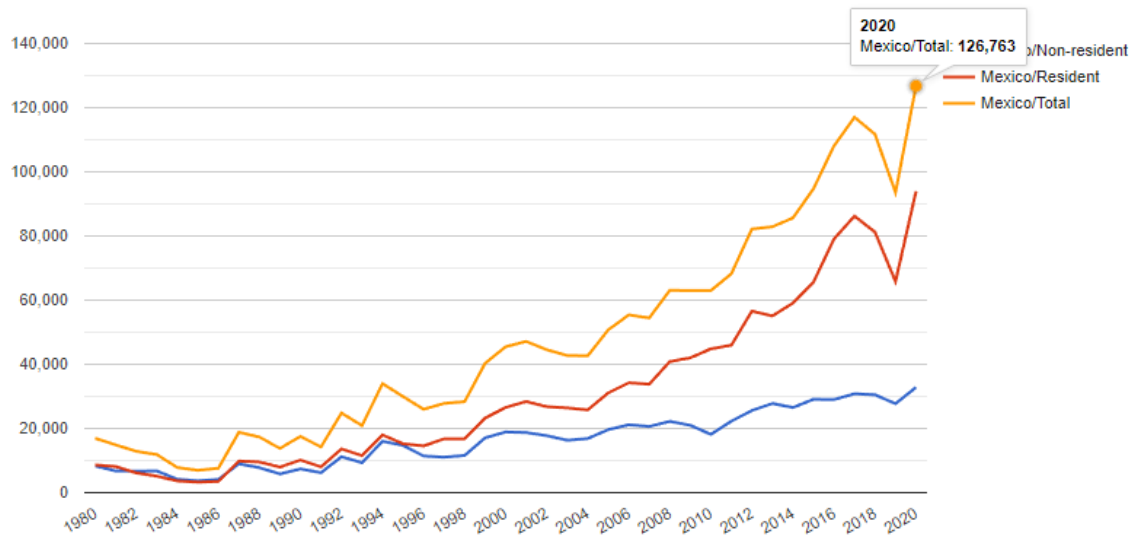


Fuente. Centro de datos estadísticos de la OMPI sobre Propiedad Industrial

El simple hecho de tener un registro anual de 148,094 solicitudes de marcas en 2020, ha sido verdaderamente un reto, tan solo a partir del año 2012, se comenzó con la sistematización de recepción de solicitudes de marcas permitiendo con ello el manejo de gran volumen de información.

Practicamente se le ha dado gran auge a la recepción en ventanilla electrónica y se hicieron modificaciones a la jurisprudencia para que se pudiera proporcionar este servicio. Como se puede ver el incremento constante, permite inferir que los ciudadanos invierten en la diferenciación de su producto o servicio.

Ilustración 14 Suiza. Registro de marcas (presentación directa y por conducto del sistema de Madrid), 1980–2020, número de registros



Fuente. Centro de datos estadísticos de la OMPI sobre Propiedad Industrial

Los datos estadísticos del registro de marcas también muestran que existe un aumento a lo largo del periodo de análisis (1980-2020), el IMPI ha hecho un gran esfuerzo por contar con personal capacitado y especializado para hacer un análisis en tiempo reducido para la obtención de registro, se pudo reconocer que en el año 2017 se alcanzó su punto máximo con 126,763 registros de marcas.

3.4 Los servicios electrónicos del IMPI

El IMPI, cuenta con servicios de propiedad industrial como son las invenciones, los signos distintivos, los litigios y la información tecnológica; como parte de un gobierno abierto y digital. los servicios además de brindarse en las ventanillas confinadas a la recepción de los trámites, también cuenta con ventanillas electrónicas -recepción en línea- que le permiten al usuario tener la facilidad y la flexibilidad de solicitar bajo los lineamientos legales, los servicios que requiere el ciudadano con respecto a la propiedad industrial. A través de un sistema de gestión que permite realizar los trámites en las áreas

y que ha dado pie a que cada área pueda realizar sus funciones de una forma sistemática para dar seguimiento, apertura en la mejora de los procesos internos en el IMPI.

El instituto como parte de su servicio sustentable atiende invenciones/creaciones resaltando el objetivo de resguardar los derechos que confieren la Ley, además de aplicar las disposiciones administrativas para la solicitud y concesión de las patentes, los registros de modelos de utilidad, diseños industriales y esquema de trazado de circuitos integrados, así como lo concerniente a las licencias, transmisiones y conservación de los derechos de lo previamente enunciado. La particularidad de los inventos y creaciones ha mantenido cauteloso el crecimiento del gobierno electrónico, porque existen muchos detalles legales que ha tenido que permearse para convertir las reglas de negocio en estados para que el sistema permita las acciones.

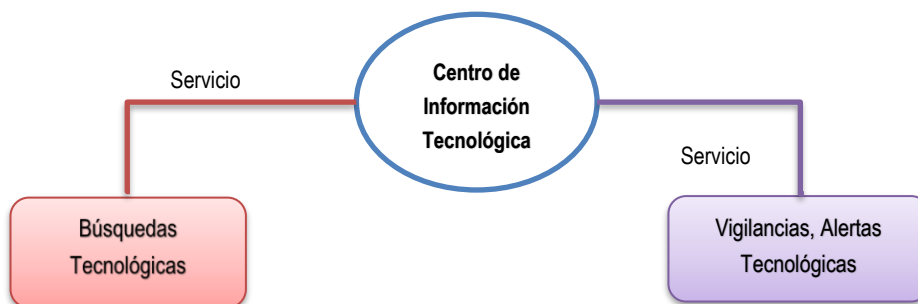
Para el caso de los signos distintivos, su misión es aplicar las disposiciones legales y administrativas para proteger la PI mediante la regulación y otorgamiento de los servicios de marcas, avisos y nombres comerciales, así como las denominaciones de origen, la inscripción de sus renovaciones, transmisiones o licencias de uso y explotación. Esta área fue la precursora de la adopción del gobierno digital, por lo que se tiene ya un gran camino andado y se convirtió en un modelo para el desarrollo de la automatización y el seguimiento del trámite en línea.

En cuanto a los servicios de propiedad intelectual (PI), que tienen como propósito salvaguardar los derechos de PI, como la prevención de la competencia desleal, infracciones, delitos, la inspección, vigilancia, la nulidad, la cancelación y la caducidad. El desarrollo que ha tenido esta área en cuanto automatización ha sido más pausado, debido a la participación de terceros (autoridades jurídicas) que intervienen en los procesos hacen que las reglas de negocio sean más específicas y con mayor número de posibilidades, pero el IMPI extendiendo la inercia de la automatización.

Los servicios de información tecnológica que se encarga de brindar la mayor referencia acerca del estado del arte relacionado con las patentes, los modelos de utilidad y los diseños son proporcionados por la institución con el fin de difundir el conocimiento tecnológico que existe hasta el momento (a nivel nacional o mundial), para fortalecer la mejor toma de decisión sobre la protección de la propiedad industrial.

El Centro de Información Tecnológica del IMPI ofrece los servicios de Búsquedas de Información Tecnológica, Vigilancia y Alertas Tecnológicas. Para efectos de una mejor comprensión la Ilustración 15 hace referencia a los servicios mencionados.

Ilustración 15 México. Centro de Información Tecnológica del IMPI y los servicios ofrecidos a los ciudadanos



Fuente: Elaboración propia

A partir del año 2020 y dada la contingencia sanitaria que se vivió, el IMPI ha incorporado prácticamente en todas las áreas los servicios electrónicos con los ciclos completos para su trámite, con la reforma a la ley del 2020, se permitió la recepción de documentación con la clave única de registro de población (CURP) y no con la firma electrónica avanzada (FIEL), haciendo que el trámite de las solicitudes o el seguimiento de las mismas fuera mucho más accesible. Asimismo, puso en práctica, que todas aquellas solicitudes que no habían iniciado en línea y no tenían asignado un expediente electrónico, se puede hacer un pago y se acompañara de la solicitud donde se pedía el cambio de modalidad, para que a partir de ese momento se torne el expediente en formato electrónico y el usuario pueda darle continuidad de forma electrónica

al proceso, siendo que la comunicación entre el IMPI y el ciudadano se realice por el sistema electrónico llamado “PASE”, donde el ciudadano monitorea el trámite en línea. Si consideramos que la estructura de control para la solicitud de servicios dependerá del número de asignación de expediente electrónico²³, que podrá contener diferentes documentos relacionados entre sí y que corresponden al mismo procedimiento administrativo. Entre los beneficios del uso del expediente electrónico encontramos: un expediente con validez legal, si es llenado en línea y firmado tendrá la misma equivalencia que uno en papel, considerando el uso de tecnología para su resguardo; también se termina con la centralización de los trámites, no es necesario que el ciudadano se presente para realizar un trámite, agilizando las tareas y permitiendo tener en tiempo real las consultas de los mismos; más aún se dispondrá de una sencillez para su localización, siendo más fácil buscar dentro de los sistemas de gestión, casi de forma instantánea, sumando seguridad, evitando con ello extravió, deterioro e ilegibilidad, para mayor comodidad y transparencia para el usuario.

Mediante estos accesos electrónicos, se brinda la transparencia, comunicación, difusión, accesibilidad, seguridad, estructura de datos (públicos y privados), disponibilidad, confianza como parte de una base fundamental para el gobierno abierto.

3.5. Transparencia, la participación ciudadana y la colaboración

Al hablar de transparencia debemos decir que el IMPI se ha preocupado por tener un estricto apego a la LFTAI, en los servicios hay una estricta confidencialidad para el manejo de los datos de los solicitantes, apoderados, licenciatarios y de los funcionarios. El instituto se ha encargado de ejecutar políticas de transparencia para el manejo de los datos a partir de procedimientos internos y en el caso de los datos digitales se tienen

²³ El expediente electrónico tiene una estructura que incluye el índice electrónico, metadatos obligatorios y la especificación del servicio, también cuenta con lo relacionado a la gestión y conservación de los expedientes digitales.

validaciones para que estos datos una vez ingresados únicamente los relacionados en el proceso puedan tener acceso a la información correspondiente. Muchas veces el volumen de la información no permite detenerse a detalle con datos específicos a menos de que se haya detectado o bien reportado algún error o inconsistencia. Lo que el IMPI trata de lograr en todo momento con los ciudadanos es que ellos se sientan confiados para depositar su información. Debido a la importancia que implica el tener los datos personales de los titulares, solicitantes, inventores, creadores, agentes, representantes legales, etc. Por otro lado, el instituto en la página de internet trata de mantener informada a la ciudadanía de los programas, metas objetivos, cursos, tarifas, guías del usuario, etc., para que los ciudadanos dispongan de la información generada para ellos y en su caso para la rendición de cuentas. No obstante, el sitio Web del IMPI, sigue la estructura dictaminada por el gobierno federan en el manejo de la información, por lo que la homologación de la información facilita su empleo.

El Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en su sitio Web, en el compendio de la Secretaría de Acceso a la Información Dirección General de Evaluación, muestra las solicitudes de información presentadas ante el instituto en el periodo, 2003-2022, con un total de 18,960 solicitudes de información pública, acumuladas hasta julio del año en curso, se pueden revisar en la siguiente tabla;

Tabla 2 Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, solicitudes de información pública.

<i>Padrón</i>	<i>Clave</i>	<i>Sujeto Obligado</i>	<i>2003-2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022 (Julio)</i>	<i>Total</i>
<i>Administración Pública Paraestatal del Poder Ejecutivo Federal</i>	10265I	IMPI	12,338	1,477	1,831	1,088	844	687	695	18.960

Fuente. Elaboración propia a partir de: "INAI, Secretaría de Acceso, Dirección General de Evaluación con datos de la Plataforma Nacional de Transparencia e información proporcionada por los Sujetos Obligados", 2003- julio 2022.

En cuanto a las solicitudes de datos personales realizadas al instituto del orden federal se desprende la siguiente información, que se puede ver en la Tabla 3.

Tabla 3 Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, solicitudes de información pública.

<i>Padrón</i>	<i>Clave</i>	<i>Sujeto Obligado</i>	<i>2003-2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022 (Julio)</i>	<i>Total</i>
<i>Administración Pública Paraestatal del Poder Ejecutivo Federal</i>	10265I	IMPI	130	28	28	46	21	47	61	361

Fuente. Elaboración propia a partir de: "INAI, Secretaría de Acceso, Dirección General de Evaluación con datos de la Plataforma Nacional de Transparencia e información proporcionada por los Sujetos Obligados", 2003- julio 2022

Estas solicitudes que se han presentado, se les ha dado una respuesta en tiempo del 99.2% (19,696) y tan solo un 0.8% no se han atendido en tiempo (149). En términos generales el IMPI, no pertenece a las instituciones con mayor demanda de información. Por lo que la información que se presenta en el sitio, puede considerarse proactiva y no parte de la transparencia reactiva.

Sobre la participación ciudadana podríamos comentar que esta no es únicamente a través de las redes sociales en donde tienen presencia la institución, existe atención personalizada en las ventanillas de las diferentes áreas del IMPI o solicitudes a buzones donde puede el ciudadano dejar su opinión o peticiones, así como la atención en línea mediante videoconferencias que han aportado en mucho a un cambio digital. Para ilustrar el acercamiento que tienen las redes sociales podemos ver la siguiente tabla publicada por el IMPI.

Del Reporte de Autoevaluación que publica año con año el IMPI, ante la Junta de Gobierno podemos obtener información relevante a la cercanía que se tienen con el ciudadano, en el periodo del 2021 se pueden revisar el acercamiento e impacto que tienen las redes sociales y el material que tiene disponible el IMPI.

Tabla 4 Informe de autoevaluación, cifras relevantes, enero-diciembre 2021

Actividad		Enero - diciembre	
		Actividades	Personas que recibieron información
Actividades de difusión en los canales disponibles		17,923	N/A
Son aquellas que ponen a disposición de las personas usuarias información general y temas de interés. Estas son: publicaciones en redes sociales institucionales y en la página web (blogs, documentos, etc.), comunicados, entrevistas y publicación de material elaborado para la campaña de comunicación, entre otras.	Publicaciones en redes sociales	13,294	N/A
	Publicaciones en otros canales	4,629	N/A
Acciones de orientación y asesoría de forma presencial o en línea		95,530	95,530
Comprende la atención de dudas y orientación a las personas usuarias respecto a los diversos trámites que presentan ante el Instituto. Estas actividades corresponden al mismo número de personas atendidas por estos canales.	Correo electrónico: buzón@impi.gob.mx	68,550	68,550
	Videollamada	18,978	18,978
	Presencial o en línea	5,378	5,378
	Mensaje directo en redes sociales	2,624	2,624
Actividades de promoción en pláticas, cursos, talleres y ferias, entre otras de forma presencial o en línea		3,993	327,981
Estas actividades son organizadas por el instituto o a solicitud de entidades interesadas. Se llevan a cabo de forma presencial o en línea. Incluye las veces que se pone a disposición del público las cápsulas de video que explican a las personas usuarias cómo hacer sus trámites ante el IMPI, su número de reproducciones en el periodo reportado. Se traduce en el mismo número de personas que recibieron información.	Videokonferencias	1,064	57,334
	Cápsulas de video	2,613	250,174
	Pláticas vía Facebook Live	268	20,473
	Ferías virtuales	5	N/A
Actividades de fomento del ejercicio de los derechos de PI en la Red de mujeres innovadoras y propiedad industrial		979	155
Son las publicaciones de pódcast, blogs, videos, pláticas, entre otras que se llevan a cabo en la página web de la Red de mujeres innovadoras y propiedad industrial. Asimismo, contempla las sesiones de mentoría que son facilitadas para el desarrollo de éstas.	Publicaciones página de la comunidad digital de la Red	249	N/A
	Sesiones de mentoría facilitadas	730	155
Búsquedas de información tecnológica		762	762
TOTAL		119,187	424,428

Fuente: Tomado del Informe de autoevaluación (enero-diciembre 2021), Junta de Gobierno.

Tomando la cifra de 95,530, acciones de orientación y asesoría en forma presencial o en línea podemos asegurar que existe un acercamiento estrecho con la ciudadanía que va encaminada a la escucha y por lo tanto a la obtención de una retroalimentación para la participación ciudadana.

Como ejemplo del acercamiento que se tiene con el ciudadano, durante el periodo de pandemia se realizaron cursos en línea y talleres en la plataforma de la red social Facebook, los temas fueron variados y siempre con el objetivo

de mostrar los servicios del instituto y la Propiedad Industrial, cada día hubo un ponente diferente, que le daba un enfoque particular a los temas, para que los ciudadanos pudieran realizar los trámites o entender el universo de la PI, se integró a un grupo de funcionarios que atendía las dudas de la ciudadanía, en otros muchos de los casos también el espacio era escenario perfecto para la exhibición de inquietudes y porque no decirlo felicitaciones que debían ser atendidos en ese momento o en su defecto a la brevedad. Aquí el seguimiento se empezó a realizar con la directriz que todas aquellas dudas del tema se deberían responder en ese momento, las inquietudes externadas podían enviarse a los buzones que permitían una explicación mayor y más profunda para que el ciudadano disipara su incertidumbre, en el caso de los ciudadanos que participaban se lleva una estadística que se reporta por día, semana, mes, trimestre y anual. De tal forma que se busca la cercanía con la ciudadanía en el instituto como parte de la mejora del gobierno abierto que se procura ofrecer a la ciudadanía.

La colaboración, se han realizado cambios internos que han permitido hacer una gestión más práctica y funcional en beneficio de la ciudadanía e intrínsecamente para que los procesos y procedimientos tengan mejores resultados para la institución.

CAPITULO IV. Hacia el gobierno abierto: el Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI)

Este capítulo tiene el objetivo de conocer los antecedentes, el funcionamiento de sus servicios, la problemática que aqueja al Centro de Información Tecnológica (CIT); como área de estudio ante la falta de control en el servicio que se ofrece a la ciudadanía, se comienza con el análisis para ofrecer algunas soluciones a desarrollar con base en el gobierno electrónico, la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración. Partiendo de ellas se dan a conocer los beneficios de la implementación de un sistema de gestión que incluya la metodología para edificar los elementos del gobierno abierto.

El CIT-IMPI, pertenece a la Coordinación Departamental del Centro de Información Tecnológica (CDCIT), que a su vez corresponde a la Dirección Divisional de Promoción y Servicios de Información Tecnológica (DDPSIT, para mayor referencia se puede consultar la Ilustración 5. Capítulo II, Organigrama del IMPI). Esta coordinación se ha encargado de llevar a cabo los servicios de información tecnológica, que son principalmente las búsquedas, las vigilancias y las alertas tecnológicas Ilustración 15.

Estos servicios tienen como finalidad darle a conocer al usuario, si existe información relacionada con la creatividad, la innovación y la protección que se encuentra en los documentos de patentes, en el estado de la técnica y el arte.

La abundancia de la información que existe hoy en día, hace pensar que es muy fácil encontrar información relacionada con un tema, el nombre de un titular, la clasificación, la fecha de solicitud, de prioridad o concesión (y efectivamente el universo puede ser tan grande que se logró perder mucho tiempo en la discriminación de información próxima), al mismo tiempo esto puede convertirse en un obstáculo cuando se recopila información relevante o con características muy definidas que serán trascendentales en la toma de decisión de los usuarios. En la era digital, los motores de búsqueda, brindan una gran ayuda utilizando lenguaje natural para encontrar “casi cualquier

cosa”, a veces las especificaciones técnicas pueden segregar fuentes de información que podrían ser de gran utilidad, justamente la información de las bases de datos de patentes que son un compendio de información técnica, jurídica que involucran partes comerciales, que en principio es lo que busca conocer el usuario. Hay grandes ventajas al revisar la información en los documentos de patentes, porque ésta se encuentra en forma ordenada, estandarizada, “normalizada”²⁴ y actualizada; así se ha especificado en los tratados y convenios internacionales para compartir la información a nivel internacional.

La información de patentes, evidentemente se encontrará en bases de datos de patentes, a disposición del público para su consulta siendo que cada una de estas bases abarcará un conjunto específico de documentos, hoy por hoy no existe una base de datos que incluya todos los documentos publicados en el mundo, aunque hay software especializado de empresas que han hecho convenios de colaboración (o compran la información) con las diferentes oficinas de patentes y sus registros, por lo que hay mayor robustez de la información; existen bases públicas (gratuitas) y otras que tienen costo (ofrecen valor añadido) para los usuarios, en todas se encuentra estructura para obtener resultados relativos a las consultas realizadas.

Las búsquedas técnicas deben ser acompañadas de un conocimiento profundo del recinto técnico al que pertenece la invención, el estar familiarizados con la terminología, el campo técnico, criterios de búsquedas, estrategias apropiadas, facilita la obtención de resultados próximos a las necesidades individuales que se tienen, aunque cabe señalar que en realidad el tener la oportunidad de especializarte en las búsquedas tecnológicas, abre la posibilidad de ampliar el panorama de desarrollo tecnológico que existe a nivel mundial y sectorizado de forma regional o local.

²⁴ La normalización de la información de patentes está definida en los códigos de Identificación numérica internacionalmente acordada en materia de datos bibliográficos (INID), identifican distintos elementos de los datos bibliográficos, véase la norma ST.9 de la OMPI.

Este servicio de búsquedas técnicas que ofrece el IMPI, es un servicio tarifado, como otros que se ofrecen en el instituto, que les permite a los usuarios solicitar búsquedas específicas o generales, en territorio nacional o internacional, de datos técnicos o datos bibliográficos, que tienen un tiempo límite de entrega y con reportes específicos o generales. Se podría decir que es un servicio hecho a la medida, pero con estándares perfectamente establecidos y encaminados a la mejora regulatoria, para facilitar el trámite y el servicio tanto en línea como en ventanilla, de tal forma que se estimule la eficiencia, la confianza, en los ciudadanos por el servicio.

4.1 Los servicios de búsqueda del Centro de Información Tecnológica del IMPI

El Centro de Información Tecnológica, ha realizado durante toda su vida organizacional búsquedas técnicas, el personal que lo inicio, no eran personas con formación técnica en su gran mayoría, pero el objetivo siempre ha sido claro en el área, “encontrar lo que el usuario solicite, si es que se encuentran en el estado del arte”. Con forme fue pasando el tiempo, los colaboradores fueron tomando cursos, especializándose, se fueron abriendo las áreas técnicas, para que los resultados fueran contundentes y concluyentes.

En un origen, únicamente se buscaban los documentos en las colecciones que se tenían en los acervos del Instituto, al encontrarse referencia similar, se imprimían y se entregaban a los ciudadanos. No había responsabilidad en los tiempos de entrega, había retrasos y al final los usuarios tenían una gran labor después de pedir el servicio. En esos momentos, los coordinadores que se encargaban del servicio tuvieron que empezar con pequeños análisis de los procesos administrativos, su funcionalidad y las posibles mejoras fueron expuestas e impulsadas. Estos análisis consideraron un poco a los usuarios - debido a que se quejaban de falta de información o exceso de la misma, así

como proporcionar documentación que no era igual por parte de los buscadores (no se homologaban los criterios).

Los buscadores hacían búsquedas de todos los temas, no por especialización del área, se buscaba en los acervos con los que contaba el IMPI, que en esos momentos eran en papel, no había formato digital y mucho menos el uso de internet. Pero en 1999, se firma un convenio de colaboración con la OMPI, para recibir los discos digitales de la colección ESPACE de Europa (que contenían las solicitudes de patentes y las patentes concedidas en la OMPI) y además se empezaría a generar la colección de ESPACE MX de solicitudes de patentes²⁵. Este material fue la primera parte de la digitalización y consulta que ahorra tiempo, permitía que la información estuviera actualizada y verificada mediante la normalización de la información de patentes.

Así, el mundo de las oficinas de patentes empezó a desarrollar su material en CD's y a enviarlo a las diferentes oficinas de propiedad industrial, principalmente se enviaban a la OMPI que es la oficina que se encarga de compilar las colecciones internacionales (hoy se cuenta con grandes bases de datos); esta digitalización de documentos trajo por ende la aproximación digital al CIT-IMPI, para desarrollar búsquedas con herramientas digitales, facilitando con este método la labor de las búsquedas tecnológicas y aunque en un principio como todo proceso nuevo, se empleó tiempo en la curva de aprendizaje, sin saber que se apostaba por la reducción del mismo en un corto plazo. Las colecciones se generaban cada mes en el caso de México, aunque la OMPI empezó a realizar publicaciones con periodos más cortos (15 días, por el volumen de documentos que manejan), correspondiendo a las fechas de publicación y los periodos de corte que se plasman en la Ley nacional, pero el envío del material muchas veces demoraba mucho, a pesar de que el material estuviera en formato digital no estaba disponible. Para visualizar este material se tenía que utilizar un software denominado "Mimosa" que

²⁵ Para que se pudiera generar la colección ESPACE MX, era indispensable digitalizar las solicitudes de patentes, únicamente la caratula y la memoria técnica (título, descripción, reivindicaciones, dibujos o figuras, resumen y su traducción de este último).

interactuaba con los jukebox, que eran compendios de CD's de las colecciones digitalizadas de solicitudes de patentes y patentes concedidas, que se podían consultar mediante una unidad virtual. Esto fue una gran ayuda para los buscadores y para los mismos examinadores de patentes. Por supuesto que es de reconocerse que la interface para la búsqueda no era tan amigable, era necesario conocer los códigos INID, para obtener la información de una forma más práctica.

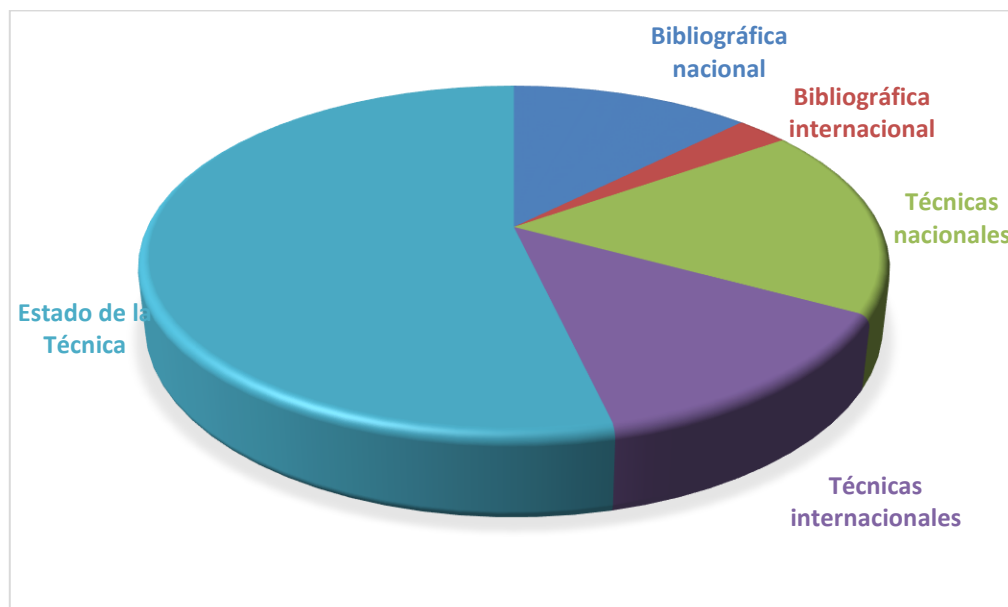
Varios años después, entre el 2002 y 2004, se firmó un acuerdo de colaboración con la OMPI, para compartir la información generada para la colección ESPACE MX y enviarla mediante un sistema de transferencia de archivos (FTP), a servidores digitales para compartir la información en ESPACENET, siendo una forma más rápida de hacer llegar la información, que fue de las primeras bases de datos de consulta de solicitudes y patentes concedidas. De esta manera se empezó a compartir la información de patentes ya en plataformas digitales. Por lo que el IMPI, se vio en la necesidad de tener una infraestructura robusta para consultar los acervos digitales internacionales. En esos momentos, los buscadores empezaron a tener sus primeras experiencias de obtención de información en formatos digital y por supuesto que se acompañaba de los documentos que se encontraban en los acervos que forman parte del legado del IMPI.

Dado el cambio y la adopción de la digitalización de la información, el CIT-IMPI comenzó a dar cabida a la especialización por área técnica, para que el servicio de búsquedas estuviera totalmente relacionado con las mismas áreas que existían en patentes dentro del IMPI. Así que los buscadores se hicieron especialistas o bien fueron contratados con perfiles específicos en las áreas de química, biotecnología, mecánica, eléctrica, electrónica, diseños industriales y datos bibliográficos. En algunas áreas había hasta tres especialistas en esa rama.

Para cuestiones de coordinación y dirección organizacional, se comenzó con métodos manuales, después empezaron a tener asignación de solicitudes por

área técnica, se empezaron a desarrollar formatos de entrega de reportes (carátulas), se comenzó con las directrices de la coordinación y por supuesto que todo el proceso fue de ensayo y error, hasta obtener mejores prácticas. En la siguiente gráfica se puede apreciar los tipos de búsquedas que se realizan en el CIT-IMPI, y ellas tienen que ver con la especificidad de la búsqueda que el ciudadano necesita.

Ilustración 16 México. Tipos de búsquedas solicitadas, 2005-2021



Fuente. Elaboración propia a partir del "IMPI en cifras 2021", publicado hasta septiembre 2021

En cuanto al personal, los colaboradores, fueron aportando ideas para desarrollar una mejor distribución de trabajo, una no saturación en las áreas que recibían más solicitudes, se dio mayor capacitación en las bases de datos de consulta y finalmente llegó el Internet, con esto empezó el desplazamiento de papel como una fuente principal de búsqueda. Siendo así, que se acortan los tiempos de entrega, mantener la especialización de los buscadores por área técnica (hasta por tema técnico), en las áreas donde esto era posible, por el número de buscadores que colaboraban en el proceso.

Con el uso de las TIC en el CIT-IMPI, el proceso comenzó a tomar mayor estructura y especialización, es decir, que se empezaron a asignar tareas vinculadas a responsabilidades, promoviendo a un encargado de la recepción de solicitudes de búsqueda que le reportaba a un coordinador, el cual se encargaba de hacer una asignación por área técnica, llevar un concentrado de los datos para tener estadísticas y generar reportes periódicos. Una vez que las solicitudes de búsqueda se habían realizado se archivaban en espera de que los usuarios fueran a recogerlas.

En el caso de la recepción, se empezaron a dar cuenta de la falta de documentación que conformaba la solicitud, como ejemplo: la solicitud no venía con el pago correspondiente o no venía acompañada de una carta de descuento (cuando éste se había solicitado) o que la solicitud había sido presentada por un representante legal (pero no añadían el documento comprobatorio). Esto traía mayores problemas, porque había que contactar al usuario para que resarciera las omisiones y se pudiera dar continuidad a la solicitud, es decir que, no se tomaba en consideración la solicitud hasta que fueran enmendadas las negligencias.

Una vez que estaban concentradas las búsquedas que habían cumplido con todos los requisitos, el coordinador hacía la asignación por área técnica o bien por menos saturación en la carga de trabajo, pero en muchos de los casos no se hacía la repartición de forma simultánea, algunas veces se les dejaba el día en que había sido recibida la solicitud a cada buscador, para que se comenzara al día siguiente con la revisión de la búsqueda. Pero en algunos casos el coordinador no se encontraba disponible y podían pasar varios días para que fuera entregada al buscador, esto traía como consecuencia demoras en el procesamiento. En otros casos, se depositaba en el lugar del buscador y podría ser que sufriera de un traspapeleo sin que se percataran de la falta de realización, hasta que llegaba el solicitante a recoger sus resultados. Y qué decir, de cuando la información era muy general y el servicio que se había solicitado era muy específico o por el contrario se había solicitado algo muy

específico como el nombre de algún inventor o empresa habiendo pagado un servicio diferente. También por error se asignaban búsquedas que no correspondían al área técnica y cuando el buscador la comenzaba a trabajar se percataba de que no había sido bien turnada y la regresaba a la coordinación. Todas estas acciones se veían reflejadas en entrega con retraso, que el usuario no tomaba a bien y se inconformaban.

A partir de que los buscadores empezaban a trabajar con las solicitudes, podría ser que encontrara tantos documentos que el manejo de ellos se tornaba complicado. Además, el hacer la búsqueda lo más exhaustiva posible requería mucho tiempo y se tenía que incursionar en cada una de las bases de datos, revisar y recuperar la mayor cantidad de documentos. Los reportes se entregaban con una portada de cada base de datos del país, en la que se había realizado la búsqueda y un reporte donde se ponía la cantidad de documentos encontrados. En algunas ocasiones, los buscadores tenían una gran carga de trabajo que dificultaba hacer las búsquedas con gran profundidad y solamente se aplicaban estrategias en las bases de datos más robustas, tomando en consideración que esto daba un panorama genérico. Los buscadores trataban de entregar en tiempo, pero se podía entregar el mismo día en que el plazo finalizara y era factible que pudiera tener errores por lo que se resarcirían hasta el día siguiente hábil, siempre y cuando el buscador estuviera disponible.

La coordinación, en lo que se refiere a la recepción de las solicitudes procesadas, hacía una revisión de forma y una más de fondo, que permitiría dar el visto bueno del procedimiento y de los resultados; se disponía a archivar la solicitud para que estuviera lista para ser recogida por el usuario. Algunas veces, se archivaba mal y los resultados no se encontraban en el expediente adecuado y se tenían que reimprimir los resultados. O bien los usuarios no regresaban a recoger los mismos y se tenían que guardar hasta que regresaran por ellos. La coordinación además tenía que llevar un control que empezó a realizar en una hoja de cálculo, que después requirió mucho

mantenimiento y por obvias razones dejó de ser confiable, por la falta de información, la duplicidad de registros o el control de versiones. Pero a pesar de estos contratiempos, del archivo se tomaban las estadísticas o los datos duros que se entregaban como parte de la medición de actividades. La falta de seguimiento y transparencia en todo el procedimiento no se veía reflejado en ningún lado, la única alternativa de recepción era *in situ*, por lo que no se favorecían al ciudadano.

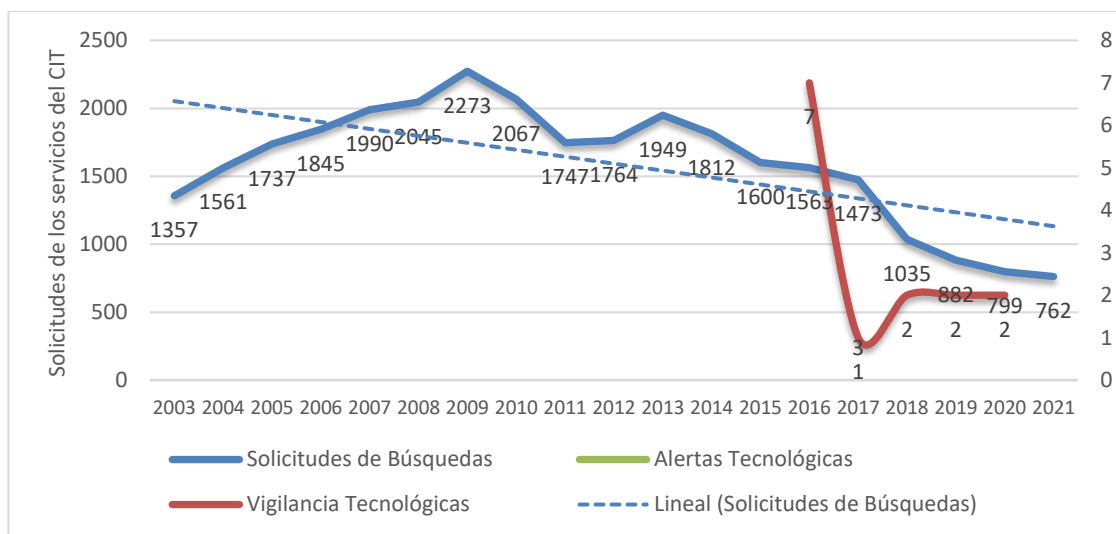
Las quejas por parte de los ciudadanos de estas anomalías no se hicieron esperar y empezaron a manifestar su descontento por el servicio y la falta de confianza por parte de ellos. En un inicio lo podía manejar la coordinación, pero empezó a escalar la atención a la subdirección hasta llegar al Órgano Interno de Control (OIC), el cual giro una solicitud para que se pudiera hacer la modificación y reestructura del procedimiento para todo el servicio de búsquedas de información tecnológica.

Una vez que se ha descrito la problemática en este apartado y que el OIC giro la recomendación de hacer mejoras en el procedimiento, se comenzó a hacer un análisis de todo el procedimiento para realizar una reingeniería, aplicar mejores prácticas, identificar las reglas de negocio y desarrollar un sistema de gestión que permitiera tener control, transparencia, rendición de cuentas de todo el servicio y devolver la confianza a los ciudadanos de la atención a su solicitud, respetando el tiempo establecido, de una forma homologada y con resultados fáciles de entender por el ciudadano.

En la siguiente grafica se puede distinguir el número total de búsquedas que se han recibido desde el año 2005 y hasta el 2021, que corresponde a 27,343 solicitudes de búsqueda, con una media anual de 1,747 búsquedas, aunque se puede ver un desplome del servicio de solicitudes de búsquedas tecnológicas. Adicional, se muestran los servicios de vigilancias y alertas tecnológicas que han sido muy pocas las solicitudes realizadas por los ciudadanos con lo que se da un panorama general de los servicios que brinda el Centro de Información Tecnológica del IMPI. El servicio de búsquedas,

ayuda a los creadores y desarrolladores de tecnológica a tener una perspectiva de lo que se encuentra en el estado de la técnica y el arte para que a partir de los resultados se realice un análisis para que se tome la mejor decisión de protección, comercialización o evitar cualquier posible infracción.

Ilustración 17 México. Solicitudes de búsquedas, alertas y vigilancias Tecnológicas, 2005-2021



Fuente. Elaboración propia a partir del "IMPI en cifras 2021", publicado hasta septiembre 2021

Al seleccionar el servicio de Búsqueda de Información Tecnológica se realizará un análisis por etapa del proceso de búsquedas del que ya se ha hablado en la introducción de este apartado, haciendo factible entender las debilidades que ha desavenido el Centro de Información Tecnológica ofreciendo el servicio de búsquedas; el análisis permitirá un planteamiento del desarrollo que debe aplicarse en esta etapa y por último se ofrece una posible alternativa para la solución, para que el gobierno abierto florezca en las actividades de búsquedas tecnológicas, como parte fundamental de lo que se busca en la flexibilización de la transparencia, la democratización del sistema gubernamental, la equidad de acceso y la colaboración que debe suscitarse.

El proceso de Búsquedas, Vigilancia y Alertas Tecnológicas (que son los servicios que ofrece el CIT-IMPI) lo podemos agrupar en cuatro componentes genéricos pero funcionales para todos los servicios, que son los que se han detectado y que pueden contener diversas actividades –reglas de negocio- que están relacionadas para automatizar el procedimiento. Estas etapas son: 1) Recepción de solicitudes, 2) Asignación a especialista, 3) Resolución de solicitud y 4) Disponibilidad de resultados, para facilitar su visualización podríamos apoyarnos del siguiente diagrama.

Ilustración 18 México. Principales componentes del proceso de los servicios del Centro de Información Tecnológica del IMPI



Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de las necesidades del CIT

Los tres servicios que brinda el CIT-IMPI -Búsquedas, Vigilancia y Alertas Tecnológicas-, se aprecian las mismas etapas, (pero el objetivo de este trabajo es únicamente las búsquedas de información tecnológica, por lo que los servicios adicionales quedarán fuera de este análisis), haciendo una explicación general de las diferencias entre los servicios, se pueden señalar que tienen diferentes plazos de resolución, los objetivos alcanzables están determinados dentro de la misma naturaleza conceptual de cada uno y la complejidad de los resultados varía mucho dependiendo en algunos casos el modelado realizado a la medida de la necesidad manifestada por los usuarios; Asimismo se debe mencionar que el volumen de búsquedas es mucho mayor a los otros servicios, tomando en consideración que las vigilancias y las alertas tecnológicas, no tienen tanto tiempo brindándose por el CIT-IMPI (cinco años), además no han tenido la proyección que se esperaba, aunque las búsquedas han sufrido una disminución en su demanda (se puede observar en la

Ilustración 17, en la línea de proyección). Para el IMPI es importante dar a conocer a los ciudadanos que mediante las búsquedas tecnológicas se puede hacer un análisis previo de la posibilidad de protección de la tecnología que están desarrollando, que se quiere comercializar o como se había mencionado antes de las posibles infracciones en las que puede caer el desarrollo tecnológico que se está gestando y este servicio debe verse como una inversión que les servirá para ahorrar en recursos.

4.2 Recepción de solicitudes

En esta etapa las solicitudes de búsquedas se recibían principalmente de dos formas:

1. En ventanilla, ya sea en las instalaciones del IMPI Arenal²⁶.
2. Enviadas por las Sedes²⁷ (Se) o por las Delegaciones Federales de la Secretaría de Economía²⁸.

La recepción de la solicitud en ventanilla consiste en que el usuario llena la solicitud en el formato adecuado y entrega en la ventanilla, una vez realizado esto, la recepción quién corroboraba que la información del usuario cumpliera con todos los campos de la solicitud (forma IMPI_00_011, 2012); algunos datos no eran obligatorios, por lo que se revisaba que los datos estuvieran completos, que además se adicionara el pago (que fuera el monto adecuado por el servicio solicitado) y en caso de que se requirieran los datos de la

²⁶ IMPI Arenal, conocido así porque se encuentra en la CDMX, en la calle de Arenal, Alcaldía Xochimilco, que es donde se encuentran las áreas sustantivas, oficinas centrales.

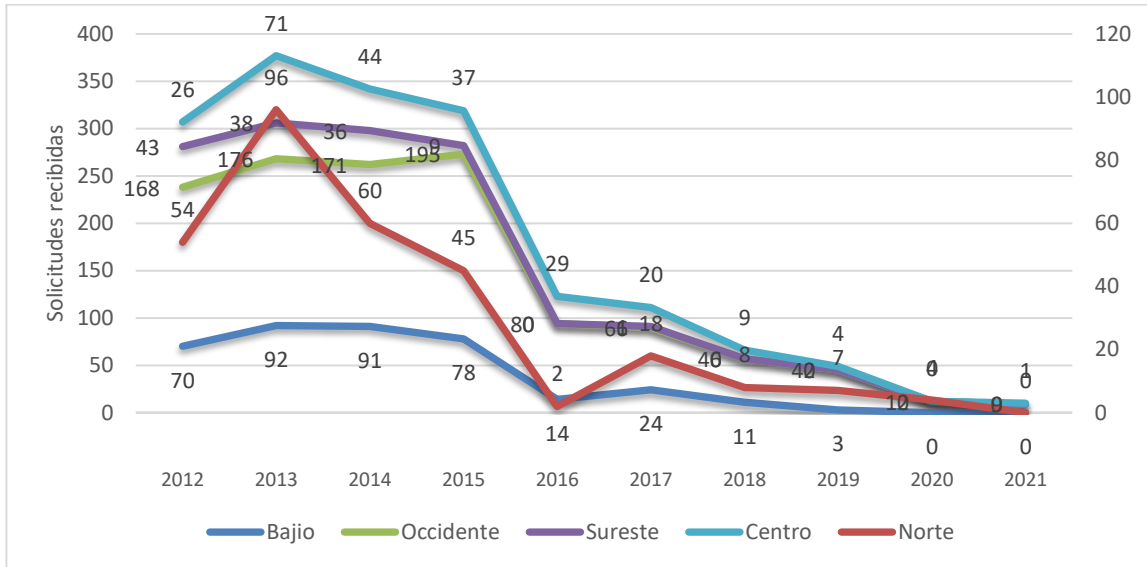
²⁷Sedes (Se) es la representación del IMPI en una región del país, las cuales ofrecen una coordinación con los gobiernos estatales y municipales, así como con la industria las empresas, los institutos de educación superior y centros de investigación científica y tecnológica, el IMPI cuenta con cinco Se, para ofrecer un servicio más próximo al ciudadano del interior de la República.

²⁸ El objetivo de estas Delegaciones es acercar el servicio mediante la Secretaría de Economía, la cual tiene cincuenta y un oficinas en el interior de la República, brindando servicios de información y recepción de trámites. Se puede encontrar con mayor detalle cada una de las oficinas en la siguiente liga: <https://www.gob.mx/impi/acciones-y-programas/servicios-que-ofrece-el-impi-informacion-tecnologica-delegaciones-federales-de-la-secretaria-de-economia-32167>. En el Reglamento de la LPI (2016), en el artículo 5 Bis, indica que se podrá presentar de manera indistinta en las oficinas del IMPI, o bien, en las delegaciones o subdelegaciones de la Secretaría de Economía.

persona moral, el apoderado y los anexos se incluyeran en la solicitud, como lo marca el instructivo al reverso del formato.

La recepción de las Sedes (Se) y de las Delegaciones Federales de Economía, era de la misma forma que en la CDMX, con la diferencia de que una vez que la información estuviera revisada, sin ninguna omisión, la Sede digitalizaba la documentación y la enviaba por mail a la coordinación del CIT-IMPI y físicamente enviaba por paquetería la documentación a la CDMX, para que se contara con la información en original (en el caso de las Delegaciones de la SE, el envío se hacía a las Sedes del IMPI). Existía la posibilidad de que la documentación no estuviera completa y esto originaba un primer acercamiento con la oficina receptora o con el responsable del envío (para que se contactara al usuario), podía pasar tiempo indefinido hasta obtener toda la información completa. La gráfica siguiente nos brinda un panorama de la recepción en Se en el periodo del 2012 al 2021, siendo la Sede de Occidente con la mayor recepción (966 solicitudes recibidas), seguida por Bajío (383 solicitudes), Norte (294 solicitudes), Centro (241 solicitudes) y Sureste (127 solicitudes). Se debe comentar que los datos correspondientes al periodo 2012-2015, son datos que se han publicado en los informes anuales del IMPI y del 2016-2021, se han obtenido del sistema de gestión de servicios de información tecnológica y también son reportados en los informes anuales que genera el IMPI.

Ilustración 19 México. Recepción de solicitudes en las Sedes del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, 2012-2021



Fuente. Elaboración propia a partir del "IMPI en cifras 2021"

A partir de la información presentada y la problemática en la que se encuentran la recepción de solicitudes de búsqueda tecnológicas, se agrupará la información en tablas concentradoras de los factores que se han detectado como origen de la problemática, conforme se va avanzando en el diagnóstico de la operatividad se mostrará una tabla con el análisis de los retos a resolver y la solución propuesta, la solución se vinculará al gobierno abierto, siendo esta una forma inicial para saber si la información generada por el Centro de Información Tecnológica del IMPI cuenta con la transparencia, la participación y colaboración ciudadana en esta etapa y que se requiere en el gobierno abierto como parte del estudio.

4.2.1. Problemática encontrada en la recepción de solicitudes

Al recibir la documentación en la ventanilla del IMPI, se tenía una relación de los documentos recibido asignándoles un número consecutivo para tener un orden secuencial. Algunas veces por desconocimiento o falta de atención, la persona encargada de ventanilla no revisaba la documentación y podía tener

omisiones, esto fomentaba una documentación incompleta; en otras ocasiones al llenar los datos en la solicitud los usuarios podían omitir deliberadamente información y el personal que recibía la solicitud no tenía la precaución de revisar esto, adicionalmente por momentos los pagos no correspondían al servicio de búsquedas que estaban solicitando o no se firmaban, ni se fechaban las solicitudes, cada una de estas faltas representaban documentación incompleta que se vería reflejada en la detención del procesamiento de la solicitud y no sería hasta complementar la misma para continuar con el procesamiento de la información.

En el caso de las Sedes, había también estas omisiones y al mandar la información a la CDMX la información llegaba incompleta, con demora, porque no se había mandado de forma expedita. Todos estos inconvenientes, conjuntamente con la poca transparencia del servicio y la falta de un sistema integral que permitiera saber quién había sido la persona que había recibido la información. La falta de capacitación se apreciaba debido a que en algunos casos el encargado de recibir no se encontraba y alguien más lo sustituía, pero conocía lo más básico de la actividad y esto permitía tener diversas negligencias, algunas veces se enviaba la información vía correo electrónico para que se pudiera revisar, después la información no coincidía en su totalidad y se había asignado la solicitud para su realización, ocasionalmente por ejemplo: el faltante era el pago, trayendo como consecuencia un re-trabajo. Y qué decir de los datos personales, no se tenía ningún lineamiento para su manejo, únicamente su resguardo era al final del servicio, una vez que estuviera la respuesta, la solicitud formaría parte del archivo de búsquedas tecnológicas.

En la siguiente tabla se puede observar la recopilación de las principales problemáticas con la que contaba esta etapa y que por mucho tiempo fue operado minimizando cualquier riesgo de información extraviada o faltante.

Tabla 5 Problemática encontrada en la etapa de recepción de solicitudes

Recepción de solicitud	
No.	Problema detectado
1	Información incompleta
2	Falta de datos de contacto
3	Pago no correspondiente al servicio
4	Lugar de recepción
5	Envío de documentación
6	Demora en el procesamiento
7	Falta de transparencia
8	Capacitación
9	Falta de una buena gestión de la actividad
10	Protección de datos personales

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de las necesidades del Centro de Información Tecnológica

Se puede pronosticar que, si la recepción no se lleva a cabo conforme la homologación, revisión exhaustiva y con una buena gestión, los resultados no se podrían esperar de forma satisfactoria con respecto al tiempo estipulado para elaborar una búsqueda tecnológica.

4.2.2 Análisis, solución y modificación al proceso de la recepción de solicitud

Al tener una recepción carente de sistematización, subjetiva, con faltantes para su procesamiento, se determinó que la forma en la que se eliminarían los faltantes era mediante una lista de la documentación con la que se tendría que recibir la solicitud y a partir de ella se podría evitar que la recepción estuviera carente de información²⁹.

También se brindó la posibilidad de que la recepción se hiciera principalmente por dos vías: la primera con tendencias al gobierno digital a través de una cuenta que el usuario podía tener en el sistema de gestión y que esta misma

²⁹ Esto se hará con campos que deberían llenarse de forma obligatoria. En caso de que el ciudadano no tenga los datos disponibles, la información se podría guardar en su solicitud, pero no se recibiría por el sistema hasta que los datos estuvieran completos y correctos.

le serviría para cualquier otro servicio ante el IMPI (homologación de cuenta para los servicios ofrecidos por el IMPI) y por ventanilla, porque el IMPI tienen la obligación de recibir de forma física las solicitudes.³⁰ Pero aunque el proceso se lleve a cabo por ambas vías, los requerimientos deben ser exactamente iguales para la recepción por ventanilla (oficina central, sedes o delegaciones SE), la captura deberá tener toda la información solicitada en el formato actualizado y si hubiera un incumplimiento con ellos, podrá guardar el usuario los datos y una vez que se cuente con la información podrá ingresar la solicitud para su atención, validación, recepción y entrega de resultados, además el sistema asignará un número de expediente digital consecutivo y con ello se facilitará el control de las solicitudes de servicio. En la siguiente tabla podremos observar las alternativas con la que el proceso podría mejorar, en virtud de una modernidad del proceso y reestructura de acción. La primera columna recupera la información de la Tabla 5, “Problema detectado” y muestra las alternativas que se pretenden implementar como parte del análisis que conlleva un gestión automatizada, abierta y transparente.

Tabla 6 Alternativas a realizar en la etapa de recepción de solicitudes

Recepción de solicitud		
No.	Problema detectado	Alternativas de solución
1	Información incompleta	Realizar la revisión mediante una listas de datos y documentos obligatorios que no podían permitir que se ingresara la solicitud con dichos faltantes.
2	Falta de datos de contacto	
3	Pago no correspondiente al servicio	
4	Lugar de recepción	Además de la recepción en ventanilla se ofrece una alternativa de migrar hacia el gobierno digital. Es decir, que se pueda hacer la captura de la solicitud en línea con validaciones para evitar omisiones.
5	Envío de documentación	

³⁰ Art. 13 LFPPI. “Toda solicitud o promoción dirigida al Instituto, con motivo de lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella, deberá presentarse por escrito y redactada en idioma español...”

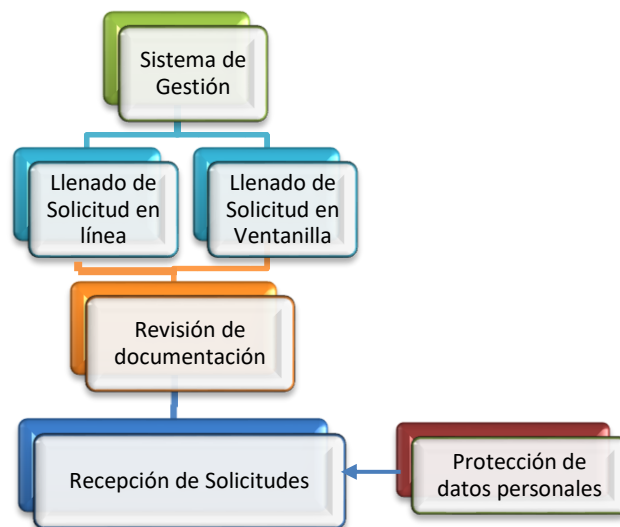
6	Demora en el procesamiento	Estandarización para la recepción, evitando las omisiones y detener el proceso. Compromiso en los tiempos de entrega.
7	Falta de transparencia	Sistematización y gestión de la recepción y permitirle al ciudadano que pueda conocer las etapas que recorrer su solicitud hasta su entrega. Brindar campos de ayuda en el sistema de gestión para que tengan clara la información que se solicita, por campo o de forma general.
8	Capacitación	Brindar pequeños cursos para compartir las mejores prácticas que se tienen en la etapa de recepción, con el personal que sustituye al titular de la ventanilla.
9	Falta de una buena gestión de la actividad	Desarrollar un sistema de gestión que permita tener un control de cada etapa. Se asigna un número de expediente digital, que acompaña a la solicitud como identificador durante todo el procedimiento y hará mucho más fácil su manejo.
10	Protección de datos personales	Seguridad para la protección de datos personales, apegándose a la Ley Federal de Protección de Datos Personales y a la seguridad digital con la que se cuenta en el IMPI.

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de las necesidades del CIT-IMPI

El diagrama siguiente muestra el proceso de recepción de solicitudes con alternativas que permitirán la recepción óptima de las solicitudes para evitar información incompleta, brindar al ciudadano la opción de depósito en ventanilla física o llenado en línea, evitar que la documentación pueda ser enviada con desfase de tiempo, evitar demoras o tratos especiales que deben desaparecer, permitir que el ciudadano pague en línea y que los pagos estén

vinculados al servicio correspondiente, otorgarle al ciudadano un tablero que le permita ver la etapa en la que se encuentra su solicitud, generar un sistema de gestión que ayude al coordinador a administrar, evaluar la problemática, conocer los tiempos de recepción y tener un control total de las solicitudes que entran al Centro de Información Tecnológica, permitir que la información fluya de forma continua y automática a la siguiente etapa. Y por último capacitar al personal para que conozca el proceso, lo haga suyo, detecte los posibles errores y sean subsanados a la brevedad, para todos aquellos actores que se involucren en esta etapa, al mismo tiempo dar un buen asesoramiento a los usuarios para evitar faltas u omisiones en el llenado de la solicitud.

Ilustración 20 Recepción de solicitudes a través de un sistema de gestión



Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de las necesidades del CIT-IMPI

4.2.3 Transparencia en la recepción de solicitudes del sistema de gestión

La transparencia proactiva indica que hay un objetivo específico que conlleva a la publicación de la información y éste se enfoca en ofrecer al usuario los datos de ingreso de su solicitud, como beneficio se dará el seguimiento al trámite de inicio a fin por parte del ciudadano.

Conjuntamente, en la transparencia proactiva se menciona que la información debe ser de calidad, estos datos se toman de la base de datos del sistema de gestión, los cuales fueron ingresados por los usuarios; tomando en

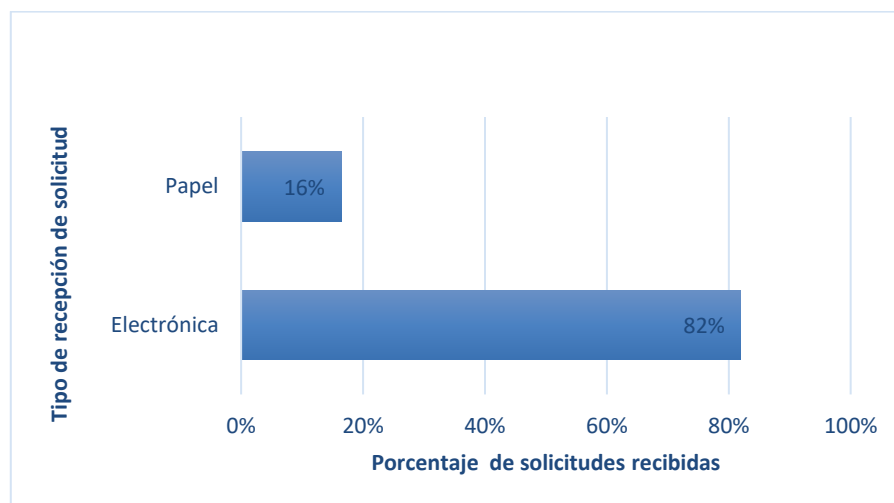
consideración los principios de datos del gobierno abierto (para mayor referencia ir a 2.3 Identificando al gobierno abierto).

Otra acción para realizar publicación de información es brindar ayuda con campos de texto que funcionen como apoyo al usuario para identificar la información requerida a lo largo del sistema, los campos a llenar y ejemplos que pueden aclarar los requerimientos.

El medio de difusión será el tablero de control del usuario, porque la información contenida en la solicitud, es considerada información confidencial por tener datos personales. Sin embargo, al ser un servicio tarifado en el IMPI, el sistema de gestión ofertará estadísticas propias que se publican en el reporte del IMPI en cifras anual, por lo que el CIT-IMPI realiza reportes de las solicitudes que ingresaron mensual, trimestral, semestral y anualmente.

Se debe mencionar que por el momento no hay ninguna herramienta de medición del consumo de la información, con la particularidad de la recepción de solicitudes, ver la Ilustración 21 que muestra el tipo de recepción de las solicitudes de búsqueda de información, que pueden ser recibidas en un porcentaje de más del 80% a través del sistema de gestión y se ha reducido a menos del 20% en ventanilla. Se tienen planeados nuevos desarrollos de medición para que la información se evalúe de forma constante, particular y se conozca el aporte a la ciudadanía.

Ilustración 21 México. Tipo de recepción de solicitudes de búsquedas 2018-2022



Fuente. Elaboración propia a partir del sistema de gestión CIT-IMPI 2021

4.2.4 Participación ciudadana en la recepción de solicitudes del sistema de gestión

La participación ciudadana dio lugar a que el sistema de gestión se desarrollara, a partir de quejas efectuadas en el buzón físico institucional que capta manifestaciones de los usuarios hacia la institución y que gestiona el Órgano Interno de Control (OIC en adelante); mediante un comunicado interno hubo un señalamiento debido a la demora de recepción de las solicitudes y la falta de documentación completa o pagos que no coincidían con el servicio. Esta información llega de una forma directa, sin mayor fundamento jurídico, pero tiene peso para el servicio y se debe cumplir con el requerimiento para la ciudadanía. Esta documentación no se encuentra disponible porque el OIC, dictamina las fallas y hace recomendaciones a las áreas para subsanarlas. Siendo una forma de legitimar la participación ciudadana y la actuación de la administración (Naser, Ramírez, Rosales, 2017). En la actualidad la apertura también ha sido a partir de brindar las asesorías virtuales que pueden guiar al usuario para el acceso al sistema, al llenado de la solicitud o algún tema específico del desarrollo de su tecnología.

4.2.5 Colaboración en la recepción de solicitudes del sistema de gestión

La colaboración y la participación ciudadana deben ser una acción separada por una línea muy delgada por su relación; la participación debe ser cualificada y la información está disponible para el usuario desde el llenado de su solicitud, las consultas son ilimitadas para darle seguimiento a la solicitud por parte de los usuarios y la participación activa que se espera es por el momento mediante el mail institucional que es el que concentra la información emitida por parte del ciudadano y también la que se le ofrecen. Es aquí un punto de oportunidad que se debe trabajar, para mejorar la gestión y la cultura organizacional para las resoluciones a la inquietud del ciudadano, en virtud de mejorar el proceso y se continúe con el estudio que permitirá desarrollar propuestas a las mejoras regulatorias que brindarán optimización en esta etapa del proceso, cualquier manifiesto de irregularidad el coordinador debe

estar receptivo a la empatía y puesta en práctica en función de una mejora de procedimiento.

4.2.6 Beneficio en la recepción de solicitudes del *sistema de gestión*

El beneficio que se obtiene para esta etapa consiste en adoptar una modernización administrativa, que permite tener un mayor control de la recepción de solicitudes, que puede minimizar la problemática de que el ciudadano tenga la opción del llenado físico o en línea, que exista transparencia a lo largo de la recepción, que se tenga la asignación de un número de expediente electrónico que acompañe la solicitud en todo el proceso y facilite su identificación, que la tendencia sea cero retrasos en la recepción, evitando la falta de información, que se tenga la confianza (en el manejo responsable) de los datos personales que son compartidos y expuestos en la solicitud de búsqueda de forma interna con el personal, así como la impartición de capacitación para los usuarios internos (personal del IMPI, Sedes) y externos SE (que a su vez se replique la asesoría para el bien llenado de la solicitud por parte del usuario), y que además permita incentivar un cambio de cultura organizacional en beneficio del ciudadano y del IMPI.


En la siguiente ilustración se muestra la interfaz del usuario para realizar la captura de la solicitud en formato digital, únicamente demostrativo no limitativo a las posibles actualizaciones que se lleven a cabo por la operación diaria.

Ilustración 22 México. Interfaz de usuario para la captura de solicitud de búsqueda 2022

The screenshot shows a web application interface for capturing a search request. At the top, there is a dark green header with the logo of the Government of Mexico and navigation links: 'Trámites', 'Gobierno', and a search icon. Below this is a secondary navigation bar with links: 'Inicio', 'Mis solicitudes', 'Historial de trámites', 'Ayuda', and 'Tu cuenta PASE'. The main content area is titled 'Captura de solicitud de búsqueda de información'. Below the title, there are four tabs: 'Tipo solicitud' (selected), 'Solicitantes', 'Domicilio para notificar', and 'Imágenes y dibujos'. The 'Tipo Solicitud' section contains a dropdown menu labeled 'Subtipo de solicitud*' with a help icon. The dropdown is open, showing options: 'Selecciona una opción', 'BÚSQUEDA A PARTIR DE DATOS BIBLIOGRÁFICOS', 'BÚSQUEDA A PARTIR DE DATOS TÉCNICOS', and 'BÚSQUEDA DEL ESTADO DE LA TÉCNICA'. A 'Guardar' button is located at the bottom right of the form. A note at the bottom left indicates '* Campos obligatorios'.

Fuente. Portal IMPI/PASE, Búsquedas de Patentes en línea

Esta interfaz muestra únicamente de forma esquemática los campos con los que cuenta el desarrollo del sistema de gestión, donde emplea un lenguaje ordinario y busca que el usuario tenga la intuición de ir de un campo a otro, además se puede guardar la información conforme se avanza en el llenado, de los campos siempre y cuando se guarden los datos.

Además, se ha pensado en la ayuda a las posibles dudas que le surjan al ciudadano, en el llenado de los campos, esta ayuda  es una breve descripción del campo y en otros casos trae consigo un ejemplo del mismo³¹.

³¹ En caso de que la duda no se despeje el ciudadano podrá contar con una asesoría vía e_mail a buzóncit@impi.gob.mx, explicando la duda y se subsanar la inquietud por este mismo medio o bien se tienen la oportunidad de utilizar un sistema de citas virtuales para

Esta aproximación al ciudadano permite dar lugar a un acercamiento para saber las dificultades que puede tener el uso del sistema de gestión.

4.3 Asignación de especialista

La asignación de una solicitud de búsqueda requiere la vinculación con un área técnica, las áreas técnicas a asignar son prácticamente las mismas con las que se cuenta en el área de patentes a excepción de una que el CIT-IMPI la creo por la misma necesidad del servicio, las cuales son: química, mecánica, eléctrica, electrónica, diseños y bibliográficas (esta última no es un área como tal, pero es parte del servicio que ofrece el CIT-IMPI y está homologada a los servicios de búsquedas internacionales). Cada una de estas áreas podrían subclasificarse como por ejemplo en el área química podríamos hacer la siguiente taxonomía: química orgánica, química de alimentos, química de procesos, farmacia, bioquímica y biotecnología (que, aunque la biotecnología no pertenece al ramo químico, se agrupa en esta área técnica, por falta de personal en el CIT-IMPI), en el área electrónica se podría subclasificar en dispositivos eléctricos, comunicaciones, sistemas de cómputo, etc. Y así cada una de las áreas tiene subramificaciones, pero en el CIT-IMPI, hay un responsable del área y un “*partner*”³² que es un colaborador para el área técnica. Para los diseños no existen subclasificaciones, por ser una búsqueda comparativa con un objeto y para las búsquedas bibliográficas no se requiere tener una subespecialidad debido a que los datos solicitados son fechas, clasificación, nombres o título, que al buscarlos en las bases de datos deben coincidir con los términos solicitados.

que un asesor especializado en el procedimiento pueda ayudar al ciudadano a ingresar su solicitud.

³² “*Partner*”, se denomina a un binomio de trabajo por área técnica, para contribuir al área de soporte en todo momento, es decir, en el caso de ausencia de uno de los buscadores se cuenta con su *partner* que es su posible sustituto.

La asignación del especialista se hacía por área técnica, subespecialidad en caso de que fuera posible y carga de trabajo (en algunos casos, se asignaron búsquedas de áreas que no eran su especialidad debido a que el volumen de las mismas rebasaba la capacidad instalada de los buscadores), debido a que se cuenta con personal altamente capacitado y especializado por área técnica, pero esto traía como consecuencia que el encargado de desarrollar la búsqueda tuviera un mentor para evitar posibles errores en el planteamiento de la estrategia.

Una vez que se revisaba el área técnica en la solicitud de búsqueda, el coordinador asignaba al especialista la búsqueda, dependiendo la especialidad, la carga de trabajo y tomaba en cuenta la disponibilidad del mismo (por aquello de las comisiones, vacaciones, licencias médicas, etc.); es importante mencionar que también el coordinador tomaba en cuenta el tipo de búsqueda solicitada, porque esto implicaba tomar en consideración el periodo de resolución³³, siendo que a partir de ello, podría aumentar o disminuir la carga de trabajo para el buscador y se debía llevar un registro de esto.

4.3.1 La problemática encontrada en la asignación a especialista

La asignación no siempre se hacía por área técnica y subclasificación, debido a la disponibilidad de los buscadores. En algunos periodos de vacaciones del personal, alguna comisión de varios días hacía que la asignación se hiciera a un solo buscador que era el disponible, dando por resultado aplazamiento en el periodo de la entrega establecido.

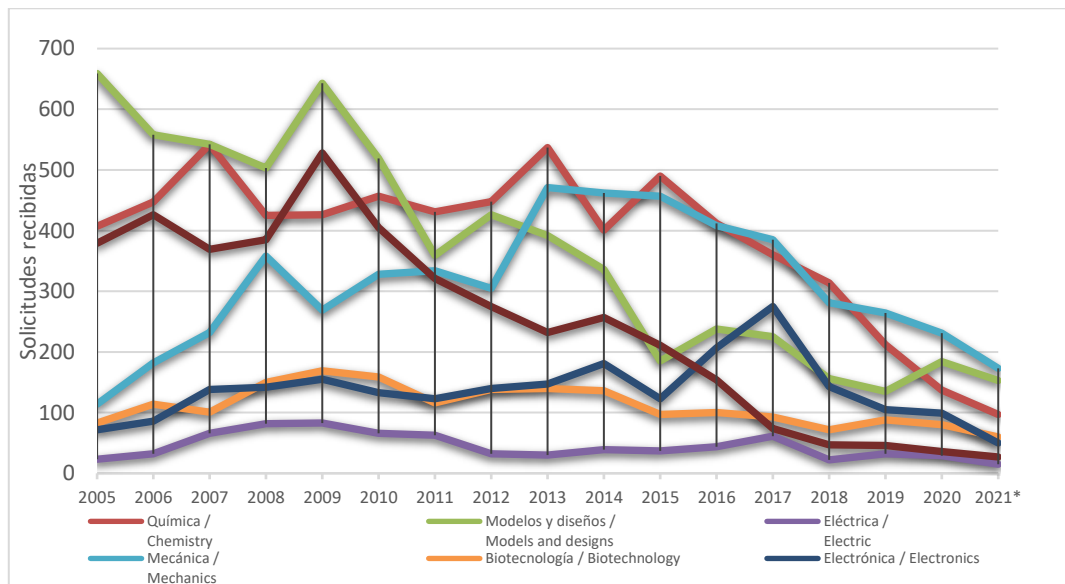
Si por alguna razón el coordinador traspapelaba la búsqueda la asignación al especialista ya comenzaba con demora, pero el argumento de la coordinación era que a partir de la entrega se comenzaría a contar con el plazo de ejecución.

³³ Tomando en consideración la resolución, en días hábiles, de la Búsquedas Bibliográficas (5 días), Técnicas (8 días) o del Estado de la Técnica (15 días).

Si el especialista no estaba disponible y el coordinador pensaba que era el más indicado para elaborar la búsqueda, ésta no era entregada a ningún otro buscador; y en caso de que el plazo estuviera próximo a terminar, la reasignación se hacía con muy poco tiempo para su resolución.

Algunas veces por equivocación el usuario había seleccionado un área técnica que no correspondía a la búsqueda y en muchos de los casos el buscador no se percataba de ello hasta que empezaba a desarrollar la búsqueda y tenía que recurrir al coordinador para que la solicitud fuera reasignada al área correspondiente. Esto llevaba tiempo y daba retraso para su elaboración. En la siguiente gráfica se puede observar los tipos de área en los que se solicitan las búsquedas, en el periodo (2005 -2021), donde se puede apreciar que el área técnica con mayor número de solicitudes es la química.

Ilustración 23 México. Solicitudes ingresadas al Centro de Información Tecnológica del IMPI, por área técnica, 2005–2021



Fuente. Elaboración propia a partir del “IMPI en cifras 2021”, datos publicados hasta septiembre

Estas anomalías mostraron que uno de los principales cuellos de botella se encontraba en esta etapa. La gestión no lo podía detectar, debido a que estaba

inmersa en la asignación, al ser parte de ello la claridad y objetividad en el proceso no existía.

Tabla 7 Problemática encontrada en la etapa de asignación a especialista

Asignación a especialista	
No.	Problema detectado
1	Falta de repartición homogénea y equitativa
2	El personal no siempre tenía disponibilidad
3	Traspapelo la solicitud de búsqueda por la coordinación o por el buscador
4	Falta de asignación/reasignación en tiempo
5	Asignación de área técnica errónea
6	Mala gestión
7	Falta en la modernización administrativa

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de la situación del CIT-IMPI

4.3.2 Análisis, solución y modificación al proceso de asignación a especialista

Al detectar que la asignación no tenía una forma homogénea de reparto y se podía hacer subjetivamente se contribuía a la demora de la resolución del servicio. Se determinó que el sistema de gestión podría hacer la asignación automática por disponibilidad del especialista y ofrecer alguna alternativa adicional, área técnica, carga de trabajo mensual, con detección de sobre carga. Y se presentaría en un tablero donde estuvieran ordenadas las búsquedas por fecha de vencimiento, número de identificación, fecha de asignación, etc. Siendo que ello le permitiría al especialista conocer las asignaciones que tienen y ofrecer una óptima resolución para evitar demoras en las entregas.

El buscador tendría disponible en el tablero las solicitudes que deberá realizar, con el puntaje otorgado para hacer más equitativo la recepción de solicitudes,

tomando en consideración su disponibilidad, debido a que un apartado del sistema permitiría habilitar o deshabilitar por periodo a los buscadores³⁴.

El coordinador al no tener que recibir de forma física las solicitudes, evitaría que la asignación tuviera demora alguna. El coordinador únicamente se convertiría en la persona que revisaría el trabajo final, evitando con ello demoras por falta de tiempo en la revisión detallada e integración de la información.

De las soluciones propuestas, se modifica la metodología para la asignación de las solicitudes, permitiendo con ello tener un registro claro, para cada uno de los participantes, con un tablero que permita ver el número total de solicitudes asignadas, por tipo de búsqueda o segmento de la vigilancia o alerta tecnológica. Y sin que el buscador tuviera que hacer un pequeño examen de forma (practica realizada para evitar posibles errores no detectados), por cualquier posible omisión que se tuviera en la solicitud.

Tabla 8 Alternativas a realizar en la etapa de asignación a especialista

Asignación a especialista		
No.	Problema detectado	Alternativas de solución
1	Falta de repartición homogénea y equitativa	Homologación y asignación equitativa. Generación de forma automática de asignación por parte de un sistema de gestión, que deberá tomar en consideración la disponibilidad del buscador y sus alternativas, el área técnica, la carga de trabajo cuantificable mensualmente, detección de sobrecarga.
2	El personal no tenía disponibilidad	

³⁴ El sistema no detendrá las solicitudes recibidas aun por sobrecarga, pero la asignación se irá efectuando mediante puntaje acumulado, el buscador que tenga menos puntaje recibirá más solicitudes y se señalará la sobrecarga. Con esto se le notifica al Coordinador que existe sobrecarga y esto hará que se contemple una demora en la resolución de solicitudes.

3	Traspapelado la solicitud de búsqueda por la coordinación o por el buscador	En el sistema de gestión se debe considerar un tablero que sea un soporte y apoyo visual, que permita conocer, ordenar, administrar las solicitudes de búsqueda que son asignadas y se pueda conocer datos relacionados con las mismas como son: el número de identificación, la fecha de asignación, la fecha de vencimiento, etc.
4	Falta de asignación en tiempo	El sistema de gestión podrá hacer reasignación, con nuevas reglas de negocio
5	Asignación de área técnica errónea	
6	Mala gestión	La coordinación será apoyada para facilitar la administración de la asignación mediante el sistema de gestión que permitirá, asignar de forma automática mediante reglas de negocio claras, específicas y con periodos definidos, así como los tipos de servicio deberán contar con un puntaje para realizar un conteo de carga de trabajo por especialista mensualmente, únicamente el coordinador tendrá injerencia en la reasignación de las solicitudes por error de asignación de área técnica (por parte del usuario) y el buscador deberá solicitar el cambio.
7	Falta en la modernización administrativa	Cambio en la cultura organizacional, definición de reglas de negocio, delimitación de funciones, control de personal y sus actividades.

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de las necesidades del CIT-IMPI

Lo que se busca con esta propuesta para solucionar la problemática en el CIT-IMPI es la revisión de los procedimientos (como se ha hecho en el análisis).

Hacer las modificaciones correspondientes según las reglas de operación y su adaptabilidad a las necesidades del servicio. Asimismo, se debe ofrecer calidad en la administración con ayuda de un sistema de gestión, como herramienta de apoyo, que regule la asignación de solicitudes de forma automática, con parámetros previamente definidos (nuevas estrategias para los procedimientos), como la cuantificación de trabajo, las entregas del servicio en los tiempos establecidos, esto traerá como beneficio la eficacia, la eficiencia, una nueva cultura organizacional deberá asimilarse y dejará de lado la subjetividad que regía esta etapa, de esta manera no se debe perder de vista la flexibilidad que se requiere en los procedimientos dinámicos, para asumir la mejora continua. Por lo que los ciudadanos en principio sabrán que su solicitud ha sido asignada al especialista del área, que cuenta con el tiempo suficiente para comenzar con la búsqueda de forma correcta y en caso de error en la selección del área, la solicitud será reasignada en tiempo y forma, con la justificación correspondiente.

Se incluye la imagen de la interfaz del sistema de gestión que permite identificar las solicitudes que ingresaron (ID), con su número de solicitud, número de expediente digital, el semáforo que ayuda de forma visual a saber que todavía están en tiempo las solicitudes, la fecha de vencimiento, en qué etapa se encuentran (siguiente acción), el buscador al que se asignó para su resolución, el título que tiene la solicitud de búsqueda (descripción) y el tipo de solicitud que se deberá realizar. Todos estos datos tienen por objeto ayudar al usuario, buscador, coordinador y/o supervisor a conocer de forma clara la información de las solicitudes que se tienen asignadas para su procesamiento. La interfaz en términos generales se ha conceptualizado de la misma forma para los usuarios del sistema, las diferencias se van acotando por el tipo de perfil del usuario y los estados por los que transita la solicitud.

Ilustración 24 México. Interfaz del sistema de gestión, asignación de solicitudes a buscadores, por área técnica

The screenshot shows the IMPI system interface with a navigation bar at the top containing 'Inicio', 'Reasignación manual', 'Reportes', 'Atendidas', and 'Tablero'. Below the navigation bar is a filter section titled 'Filtrar por periodo de Fecha Recepción ó Fecha Vencimiento' with input fields for 'Fecha Inicial' and 'Fecha Final', and buttons for 'Fecha vencimiento', 'Fecha recepción', and 'Limpiar'. The main content is a table with the following columns: ID, Solicitud, Expediente, Semáforo (with a 'Selección' dropdown), Vencimiento, Siguiete Acción, Buscador, Descripción, and Subtipo Solicitud (with a 'Selección' dropdown). The table contains four rows of data:

ID	Solicitud	Expediente	Semáforo	Vencimiento	Siguiete Acción	Buscador	Descripción	Subtipo Solicitud
10037	IT/B/2021/000089	IT/E/2021/002808	●	09/03/2021	Estudiar	HIRB	Sistema constructivo modular en el cual, sus	BÚSQUEDA DEL ESTADO DE LA TÉCNICA
10044	IT/B/2021/000088	IT/E/2021/002807	●	09/03/2021	Estudiar	JCAA	La invención refiere a batas hospitalarias en	BÚSQUEDA DEL ESTADO DE LA TÉCNICA
10040	IT/B/2021/000087	IT/E/2021/002806	●	09/03/2021	Estudiar	JEVR	BOTELLA EN FORMA DE CORAZÓN	BÚSQUEDA DEL ESTADO DE LA TÉCNICA
10038	IT/B/2021/000086	IT/E/2021/002805	●	09/03/2021	Estudiar	JERG	Medidor de agua inteligente via internet de l	BÚSQUEDA DEL ESTADO DE LA TÉCNICA

Fuente. Portal IMPI, Búsquedas de Patentes en línea

4.3.3 Transparencia en la asignación a especialista del sistema de gestión

Para la asignación de solicitudes en el sistema de gestión se asignaron puntajes por los servicios ofrecidos en el CIT_IMPI y se definieron cargas de trabajo, con respecto a las reglas de negocio. El servicio que se oferta es de (7 x 24, días/hrs.) lo que quiere decir que las solicitudes siempre estarán llegando y se formarán para su atención, por lo que el buscador también contará con la acumulación de puntos para medir su productividad.

Conjuntamente se generó una consideración adicional sobre la disponibilidad de los buscadores, porque en algunas ocasiones los funcionarios no estaban disponibles y se iban asignando búsquedas, con el sistema de gestión los buscadores pueden quedar deshabilitados por un periodo determinado.

Se definieron los responsables de las áreas técnicas principales, secundarias y terciarias, de tal manera que la asignación automática siempre deberá tomar en consideración: la disponibilidad del personal, el área técnica, el puntaje por carga de trabajo. Esto se encuentra en una interfaz de usuario que puede acceder el coordinador y en caso de exceso de solicitudes, se puede hacer una reasignación manual.

Al mismo tiempo se tienen el tablero de búsquedas que permite de forma visual ver los principales datos de las solicitudes para una mejor gestión, que además cuenta con un accesorio visual de tipo semáforo que permite darse cuenta de las solicitudes que están a punto de cumplir con el plazo de su vigencia y los buscadores que tienen a cargo estas solicitudes.

La información siempre estará disponible por etapa y por usuario relacionada con la etapa, de tal forma que no se publican datos personales en ningún momento,

4.3.4 Participación en la asignación a especialista del sistema de gestión

En esta parte, el ciudadano puede ver en su interfaz de su búsqueda el cambio de estado, es decir, que se encuentra en proceso, pero si por alguna extraña circunstancia su solicitud no se ve, o bien dijera por asignar, el usuario puede comunicarse por mail al CIT-IMPI y se le dará seguimiento a la solicitud.

Al ser una actividad interna automatizada, la participación se espera más de los usuarios internos, los buscadores podrían manifestar la asignación que de forma equivocada no corresponde al área técnica correcta (pudiendo ser un error del ciudadano) o bien que exista falta de información para poder realizar la solicitud, quizá también si están deshabilitados y hubiera una asignación. Es aquí donde la comunicación se vuelve indispensable para que el proceso de la solicitud tenga un trato adecuado, en tiempo y con calidad.

4.3.5 Colaboración en la asignación a especialista del sistema de gestión

La colaboración que se busca en la asignación a especialista, debe ser tripartita (ciudadano, buscadores y coordinación), flexible, con escucha y totalmente abierta. Por un lado, la coordinación en todo momento deberá estar receptiva de cualquier posible comunicado que reciba del ciudadano o del usuario interno para darle atención, seguimiento y solución en el mínimo tiempo posible.

Si fuera el caso, hacer una reasignación en tiempo y forma, para que el ciudadano no se vea afectado en el periodo establecido de entrega de la solicitud.

Esta colaboración organizacional es transparente para el ciudadano, pero fundamental para la operación de las solicitudes asignadas del CIT-IMPI.

4.3.6 Beneficio en la asignación a especialista del sistema de gestión

La asignación automática, la disponibilidad de los buscadores, la magnitud de productividad, el reparto equitativo de las solicitudes por área técnica, la posibilidad de reasignación, el monitoreo de las solicitudes que han entrado para su atención en tiempo y forma son algunos de los beneficios que el CIT-IMPI ha obtenido.

Para el caso de la transparencia, la participación y colaboración, la información está disponible para el ciudadano en su tablero de búsquedas en todo momento, los funcionarios también saben el número de búsquedas solicitadas, de forma interna pueden tener un mejor acercamiento a la coordinación en caso de falla, indisponibilidad o sobrecarga, reflejado así en una mejora organizacional y para la coordinación la gestión se torna en el seguimiento y no como anteriormente que formaba parte de la operación.

4.4 Resolución de solicitudes

Para los buscadores lo más óptimo sería recibir las solicitudes perfectamente llenadas y explícitamente detalladas, tomando en consideración el tipo de búsqueda solicitado. Pero cuando una solicitud es redactada de forma general y la búsqueda que se solicita es a detalle, por ejemplo una búsqueda del estado de la técnica, la precisión que se requiere del desarrollo tecnológico a buscar contribuirá a evaluar si lo que se está desarrollando tiene diferencias notorias de novedad, actividad inventiva y actividad industrial; pero de no ser específico la obtención de documentos puede ser un universo tan grande que el usuario seguramente perderá el objetivo inicial de la búsqueda y se convertirá en una búsqueda dentro de la búsqueda solicitada, y esta información adicional que tendrá que revisar será tanta que probablemente la revisión de los resultados por parte del ciudadano se torne difícil, poco práctica, y esto no es favorecedor para la toma de decisión en beneficio de la protección de su creación o invención.

Para el buscador se ha definido como parte del procedimiento que una vez que llega la solicitud al especialista, se deben resolver conforme a su llegada, es decir en forma secuencial, tratando de tener siempre presente la fecha de vencimiento, para no exceder el plazo. Pero en algunas circunstancias se solicitaba que se resolvieran búsquedas de forma apremiante y esto implicaba modificar el orden en que se manejan habitualmente las solicitudes – primera que llega, primera que sale. Aunque los examinadores comentan que estas prácticas siguen ocurriendo.

En muchas solicitudes la información era incompleta, debido a que el formato tiene un campo libre donde el ciudadano incluía la información a ser buscada, pero no siempre era explícito o venía acompañada de información adicional como esquemas, diagramas o fotografías. En caso de que la información no estuviera completa, el buscador podía contactar al usuario para pedir información y esto permitía entregar con demora la resolución indicando que el usuario no había enviado la información para desarrollar el servicio

solicitado, siempre y cuando el buscador anexara la documentación correspondiente adicionada por parte del usuario, ésta tenía que incluir la fecha en la que se había hecho llegar la información.

Para las solicitudes que venían de las Sedes, el proceso era un poco diferente, debido a que el encargado de obtener la información era el coordinador, quien solicitaba la información a la oficina Sede y no el buscador; la oficina se encargaría de contactar al usuario y obtener los datos faltantes, esto tenía una gran demora para la resolución de la solicitud.

La coordinación asumía, toda esta falta de información, la demora y “justificaba” su entrega tardía, en caso de ser necesario el retraso de entrega (sin documentación clara), pero no se llevaba un conteo certero de los tiempos de entrega, sino se manipulaban para que en los reportes el porcentaje de entrega fuera en tiempo y estuviera dentro de un porcentaje admisible de productividad.

De las consecuencias que existían para todo aquel buscador que entregara fuera de tiempo, era evitar que tuviera cualquier concesión en su beneficio (prestaciones adquiridas mediante contrato), es decir, tomar vacaciones, salir antes de la jornada laboral o cualquier permiso personal que pudiera requerir, esta coerción incitaba al personal a desarrollar la respuesta a la solicitud a la brevedad y tenerla en tiempo, algunas veces sin esperar la información emitida por el usuario, significando una calidad por debajo de lo esperado.

La búsqueda se realizaba en diferentes bases de datos, pero no todos los buscadores presentaban las mismas bases de datos en los reportes de búsqueda, muchas veces el argumento era que no había tiempo suficiente para la recuperación de documentos o que existía una carga de trabajo muy alta.


El proceso de buscar era prácticamente artesanal, el buscador utilizaba su experiencia, buscaba en las bases de datos más grandes como USPTO, EPO, OMPI, LATIPAT, México, España, China, Japón, principalmente, pero había

ocasiones que el usuario pedía bases de datos específicas y había que particularizar, por supuesto que esto permitido y normalizado por la coordinación.

4.4.1 La problemática encontrada en la resolución de la solicitud

La demora para la resolución de las solicitudes, que no eran imputables directamente al buscador sino por el contrario, al origen ambiguo o con omisión de datos, no permitía tener una resolución óptima y generaba que el plazo fuera quebrantado.

Al tener una recuperación de documentos sin la especificación necesaria, el usuario se pierde en la inmensidad de la información y esto en el mejor de los casos puede ayudar al usuario con nuevos temas de investigación; pero por lo general, el usuario al tener que revisar tantos documentos (no se permitían revisar detalladamente), podría pensar que su tecnología es nueva y por ende, puede seguir el proceso de protección, dado que la revisión de la información se vuelve tan grande que podría omitirse información importante y valiosa que pudiera mostrar en su totalidad o parcialmente la tecnología que ya está desarrollada a nivel mundial.

El buscador hacía una selección de los documentos más próximos a la tecnología solicitada y los identificaba de forma visual (con una marca gráfica adicionando este símbolo “” al documento encontrado), para que el ciudadano pudiera darse cuenta que la tecnología solicitada era encontrada y que podría afectar su desarrollo tecnológico, pero sin mayor detalle.

Además, el buscador debía hacer un recuento del número total de documentos recuperados para hacer un reporte, donde el usuario pudiera observar con mayor claridad los resultados obtenidos. El reporte también podía tener discrepancias en la suma total de resultados, porque conjuntamente el buscador, clasificaba los resultados, los conjuntaba y los presentaba en un

archivo para entregarlos al usuario. Este reporte era llenado de forma manual y en algunas ocasiones el formato utilizado no era el vigente, por lo que esto podría presentar observaciones por parte del revisor de la información. Estos errores, hacían que la revisión de la resolución de solicitudes presentara demora, debido a que el filtro de revisión contara con un ciclo revisión-modificación-revisión y esto por la premura de entrega podía convertirse en el consumo del tiempo para su entrega en tiempo al ciudadano.

Para la revisión, se realizaba un muestreo de los resultados (aproximadamente el 10%) y se detectaban errores en muchos de los casos ortográficos en los reportes o de escritura de la estrategia o en el total de documentos presentados, aunque el impacto no era mayor para su corrección, pero sí tenía repercusiones, porque se adicionaba tiempo en la entrega.

En periodos de alto volumen de trabajo, el coordinador se volvía el cuello de botella para la entrega, teniendo un impacto poco favorable para el desempeño del servicio, del buscador y del Centro de Información Tecnológica. Debido a que, para el usuario final la entrega tardía de su solicitud es percibida como un mal desempeño del servicio por parte del IMPI y no es imputable únicamente al buscador o al coordinador, sino al servicio de Búsquedas de Información Tecnológica.

También se hizo notar que, el proceso de revisión podría sufrir demora al realizar esta actividad, pero como el buscador había entregado en “tiempo” sin demora, y la parte de la revisión no estaba contemplada dentro del procedimiento, no se podía cuantificar y mucho menos responsabilizar al revisor de la misma, así que se catalogaba y cuantificaba la búsqueda como entregada en tiempo a pesar de que la entrega final estuviera fuera de tiempo para el usuario final.

Tabla 9 Problemática encontrada en la etapa de resolución de solicitud

Resolución de la solicitud	
No.	Problema detectado
1	Información general, ambigua, omisión de la misma.
2	Falta de precisión de la información a buscar.
3	Resultados en demasía y confusos
4	Falta de detalle en la entrega de resultados
5	Cuantificación de documentos obtenidos y generación del reporte de resultados llenado de forma manual.
6	Homogeneidad en los resultados para la entrega.
7	La revisión de los resultados no se contemplaba dentro del procedimiento, por lo que no había responsabilidad alguna de esta actividad, pero si impacto en la demora para la entrega de resultados.
8	La coordinación era un cuello de botella en la entrega de resultados.
9	Entrega fuera de tiempo.
10	Cuantificación de tiempo según la necesidad del área.
11	Sin transparencia en el procedimiento

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis del CIT-IMPI

4.2.3.2 Análisis, solución y modificación al proceso de la resolución de la solicitud

A partir del desarrollo del sistema de gestión, se puede ofrecer una disminución sobresaliente en la omisión o falta de información específica, si se definen parámetros para la revisión automática de la solicitud, considerando la forma y el fondo de la información, es decir, se proveerá al usuario de ayuda en línea para el llenado de la información con ejemplos que le permitan al usuario usar esta guía, para que pueda comprender con plenitud la información que se requiere para hacer una solicitud de búsqueda tecnológica de la forma más completa posible. La adición de información, no necesariamente tendría que ser a través de texto, sino el usuario tendrá la posibilidad de adicionar, dibujos, esquemas o fotografías, que permitan

brindarle al especialista el mayor número de datos técnicos en los que se pueda apoyar para que se obtengan resultados más específicos y con la tecnología similar a la que se requiere para que el ciudadano tome la mejor decisión con respecto a su desarrollo tecnológico.

Metódicamente (explicación y uso) se proveerá de un nuevo reporte de resultados, que deberá llenar el especialista con los documentos encontrados, que le permitirá al usuario mostrarle de forma clara los documento clasificados en "X, Y, XY, A, I"³⁵, adicionándole observaciones por parte del especialista donde se indica la similitud de la tecnología que se está estudiando, de esta forma el usuario podría ir al documento completo, leer, comparar y definir si efectivamente la tecnología que él está desarrollando es similar a la citada. En su defecto, mediante la comparación, saber con exactitud la mejora, el avance o la modificación que el desarrollo tecnológico está cumpliendo con la información brindada en el reporte podrá hacer una mejor solicitud de protección. Este reporte se implementaría con las estrategias empleadas y el número de documentos encontrados en las bases de datos utilizadas.

La contabilidad de los documentos recuperados se hará de forma automática, por parte del sistema, el estándar del reporte sería un formato preestablecido y únicamente la información que cambia sería adecuada a cada solicitud.

La comunicación que se podrá hacer en cuanto a la revisión de resultados, será de forma automatizada, es decir, que una vez que el buscador haya terminado de recabar la información y esté lista, la pueda enviar para su revisión, en cuyo caso el coordinador -que será la persona encargada de realizar la revisión- corroborará que la información este completa, que el

³⁵ Esta clasificación es una convención que se ha tomado para la taxonomía de documentos encontrados en las bases de datos donde: "X" significa que la tecnología encontrada es la misma que la solicitada y afecta la novedad; "Y" son los documentos que tienen parte de la tecnología solicitada y podría afectar la innovación; "XY" estos documentos podríamos decir que son tecnología encontrada que está por encima de la tecnología que están desarrollando y afecta la innovación y la novedad; "A" son los documentos con la tecnología que antecede al desarrollo del proyecto y las I son citadas por diversas razones. Esta convención de clasificación se ocupa en las búsquedas de anterioridades internacionales de la WIPO.

reporte de búsqueda sea consistente y se siga el estándar establecido. Evitando con ello la modificación al formato y haciendo homogéneo el reporte para la entrega de resultados, por todos los buscadores.

El tiempo de entrega de cada uno de los involucrados en el proceso de resolución, se deberá registrar en el sistema de forma automática para evitar retrasos en la disponibilidad de resultados. Con ayuda de un tablero de visualización, donde por cada rol del usuario se muestre las fechas en las que se debe realizar la entrega, apoyado por el semáforo en donde el color del renglón da oportunidad de conocer si la solicitud está en tiempo, por salirse del mismo o en su defecto con demora. Esta ayuda permitirá al buscador tener una mejor organización para la ejecución de sus actividades.

Como parte de las políticas de cambio de proceso administrativo y para evitar demoras en la obtención de resultados, se decidió que una vez que se ingresará la solicitud y el buscador determinara que la información no es suficiente para desarrollar el servicio, se le haría una aproximación a los resultados, tomando la experiencia del especialista en conjunto con el coordinador (para delimitar, generar una directriz de búsqueda y obtener resultados próximos a la solicitud), evitando así la demora de resolución de solicitudes por falta de información y de precisión.

Además, se contemplaría el conteo de errores que se puedan cometer en la resolución de la solicitud, esto permitiría tener disponibles estadísticas confiables para mejorar el servicio; las estadísticas podrán seleccionarse mediante diferentes criterios como son por: buscador, periodo, área, además de contemplarse campos para las observaciones que respalden estas enmiendas que se puedan generar.

Adicionando a la modernización del proceso, la revisión de los resultados deja vestigio si se requiere emplear más tiempo del habitual, el registro queda almacenado en virtud de que el sistema, la metodología mejore y se cubra la entrega en tiempo. Una vez que se empiece a hacer la definición de tiempos

en las etapas, se puede dar seguimiento y realizar análisis para detectar fallas o demoras, siendo una parte medular para modificar la operación cotidiana.

Tabla 10 Alternativas a realizar en la etapa de resolución de la solicitud

Resolución de la solicitud		
No.	Problema detectado	Alternativas de solución
1	Información general, ambigua, omisión de la misma.	Definición de parámetros para validar que la información que se adiciona corresponda a la forma y fondo de la misma (no se permitirá que los campos queden vacíos, si la información es requerida).
2	Falta de precisión de la información a buscar.	Permitir la adición de archivos de tipo texto o imagen o PDF, para ayudar a que la información sea precisa y completa. Generación de ayuda en línea, para que el usuario tenga ejemplos de la información que se requiere.
3	Resultados en demasía y confusos	Se propone un nuevo reporte de resultados. Con datos clasificados "X, Y, XY, A, I", para ayudarle al ciudadano a entender mejor los resultados obtenidos.
4	Falta de detalle en la entrega de resultados	
5	Cuantificación de documentos obtenidos y generación del reporte de resultados registrados de forma manual.	La cuantificación de documentos se hará de forma automática, se empleará una plantilla para la generación del reporte final de resultados y la homologación de la información en los reportes a entregar. Sin importar quien realizó la recuperación de información.
6	Homogeneidad en los resultados para la entrega.	
7	La revisión de los resultados no se contemplaba dentro del procedimiento, por lo que no	Para la revisión de la información mediante el sistema de gestión, se contempla esta etapa que permitirá una

	había responsabilidad alguna de esta actividad, pero si impacto en la demora para la entrega de resultados.	revisión más ágil y continua, permitiendo cuantificar los posibles errores que se puedan cometer, dar seguimiento a los plazos y tener claro al responsable de cada etapa.
8	La coordinación era un cuello de botella en la entrega de resultados.	La coordinación se compromete a hacer una revisión más rápida contemplando que la información esté completa, consistente y utilice el estándar de documentos. Por lo que el procedimiento toma un carácter homogéneo en la elaboración de la búsqueda y la entrega de resultados.
9	Entrega fuera de tiempo.	Registro automático del avance por etapa, para evitar retrasos y tener la disponibilidad de la información en las siguientes etapas. Se mostrará un tablero para el buscador, para que pueda saber el tiempo restante que puede emplear en el desarrollo de la búsqueda, apoyándose en un semáforo que indica el consumo de tiempo de la solicitud en su totalidad..
10	Cuantificación de tiempo según la necesidad del área.	Determinación de tiempo de entrega. Si se requiere emplear más tiempo de lo habitual, se deberá sustentar en el sistema.
11	Sin transparencia del procedimiento	Permitir el seguimiento en cada etapa, para conocer el avance que se lleva.

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de las necesidades del CIT-IMPI

En esta etapa se busca una modernización del procedimiento, como parte de la modernización administrativa que se puede ofrecer dentro del gobierno

abierto, se deberá general un cambio de cultura, quitar las malas prácticas de acomodar los tiempos en beneficio y para comodidad del Centro de Información Tecnológica-IMPI, así como pensar que el servicio debe estar garantizado con una alta calidad en los resultados en favor del ciudadano, eliminando los obstáculos subjetivos para que el procedimiento fluya y respete los tiempo de entrega en las etapas.

En la siguiente ilustración se muestra la interfaz del sistema de gestión “Hoja de Reporte”, que es en donde el buscador ingresa los resultados que obtuvo al realizar la recuperación de los documentos en las diferentes bases de datos, además de adicionar la estrategia implementada y generar un reporte automatizado con la suma de documentos, las estrategias, el nombre de quien lo realiza y los datos de contacto para que en caso necesario se comunique el ciudadano al CIT-IMPI.

Ilustración 25 México. Interfaz de la “Hoja de reporte” en el sistema de gestión

Base de Datos	Estrategia	Total de Documentos	Nombre del pdf	pdf	Acción
IMPI (SIGA)	(CPC:H01Q* OR CLAS:H01Q*) AND (coaxial OR frecuencia OR banda) AND (voz OR dato OR telefon*)	25	MEXICO.pdf		Editar Eliminar

Fuente. Portal IMPI, Búsquedas de Patentes en línea

4.4.3 Transparencia en la resolución de la solicitud del sistema de gestión

En esta etapa, el buscador una vez que realiza la solicitud de búsqueda coloca los resultados en el sistema, para que el supervisor revise y verifique que la solución cubre el requerimiento inicial.

Se mide el tiempo en el que transcurre el proceso de resolución por parte del funcionario.

La resolución se expresa en reportes homologados, con los mismos criterios de recuperación de información, se han suministrado medios de contacto para que el usuario cuente con ellos.

La revisión por parte del supervisor también se expone a la medición de tiempo de respuesta; en caso de encontrar una falta, falla u omisión por parte del

buscador se debe regresar la solicitud de búsqueda para su enmienda, pero se dejará evidencia en el sistema por parte del que rechaza y del que rectifica, siendo explícitos como punto de sustento para realizar las modificaciones solicitadas.

La función de monitoreo de esta etapa es más significativa para los usuarios internos, porque el ciudadano únicamente en su tablero observa que su solicitud está en proceso. Pero tanto el supervisor, como el buscador ven en la interfaz el semáforo que indica si la solicitud todavía tiene holgura de tiempo o si ya está por vencer su periodo de resolución.

4.4.4 Participación en la resolución de la solicitud del sistema de gestión

La participación por parte de los usuarios internos se ve engrosada, derivado de productos entregables de calidad, con formatos homogéneos y con línea de acción para la recuperación de información, esta etapa permite dejar especificado cuando ocurrió alguna irregularidad o falla.

En algunos casos las solicitudes no siempre son de un área técnica únicamente, por lo que se realizan consultas a otros miembros del equipo, adicionando visiones diferentes, colaboración para su resultado y una resolución más favorable en favor del ciudadano.

La lectura que se pretende por parte de los ciudadanos de los resultados, lleva el objetivo de ser clara, puntual, con documentos clasificados para la comparación de su desarrollo tecnológico y tomar la mejor decisión para la protección. Y se espera del ciudadano retroalimentación, se implementarán encuestas de satisfacción del servicio, para que mediante esta medición se pueda mejorar el servicio.

4.4.5 Colaboración en la resolución de la solicitud del sistema de gestión

Como se mencionó en el punto anterior en algunos casos la colaboración se da entre los propios usuarios internos (buscadores), la retroalimentación para la resolución de solicitudes ha permitido hacer más eficiente la obtención de resultado, donde el beneficiado es el ciudadano, se ha delimitado la entrega de documentos recuperados para evitar que el ciudadano tenga que realizar una búsqueda exhaustiva dentro de la búsqueda entregada por el CIT-IMPI.

Al proporcionar reportes homologados, tiempos precisos de entrega, supervisión ágil y en menos tiempo, el proceso tiende a ser más colaborativo, como una red de trabajo horizontal y no vertical, que es parte de lo que se busca en el gobierno abierto. Las modificaciones para las resoluciones se han llevado en conceso con los miembros del equipo, quienes han aportado ideas para que el procedimiento sea más eficiente y en menos tiempo de elaboración.

4.4.6 Beneficios en la resolución de la solicitud del sistema de gestión

Los beneficios ofrecidos en esta etapa están enfocados a un proceso con medición de tiempos de entrega y su cumplimiento, validaciones que permiten que la información esté completa para un mejor manejo en la supervisión, facilitando con ello el control de calidad que se busca en los resultados.

Los resultados están homologados en reportes ejecutivos, sin importar quien haya realizado el procedimiento, no se percibe distinción alguna.

Los reportes ofrecen: información clara y puntual sobre los datos obtenidos, además llevan el nombre del buscador que realizó la solicitud, se anexan los medios de contacto del CIT-IMPI para cualquier comentario o duda que pueda tener el ciudadano y tenga los canales para una comunicación con la institución.

La gestión del sistema se ve beneficiada en muchos sentidos, la revisión por parte de la supervisión se acompaña de un apoyo visual más ordenado, donde

se pueden hacer comparaciones de consistencia tanto en la información, con la numerología y los nombres de los archivos, facilitando así la calidad de la respuesta que se emite.

4.5 Disponibilidad de resultados

Los resultados de las búsquedas tecnológicas permiten al usuario evaluar su desarrollo tecnológico, su creación o invención, por lo que es de suma importancia que los solicitantes tengan disponibles sus resultados en el tiempo definido por el IMPI, con alta calidad técnica y sin ninguna omisión o error que sea susceptible de corrección antes de llegar al ciudadano. Anteriormente los resultados se recogían en la ventanilla de Centro de Información Tecnológica, o bien, en el caso de las Sedes se les enviaban los resultados para la entrega física. Los resultados consistían principalmente en un reporte que contenía los documentos sobresalientes, el número total de documentos recuperados por base de datos, en la que se había realizado la búsqueda, junto con la estrategia empleada en cada una de ellas. Acompañada de un disco compacto (CD por sus siglas en inglés) en donde se listaban los documentos por base de datos (siempre y cuando el listado fuera mayor a cincuenta documentos), de lo contrario si la recopilación era menor se tenía que adicionar cada caratula del documento encontrado y se añadía el vínculo que permitía hacer la consulta del documento completo en línea.

Para recoger los resultados, los ciudadanos no siempre acudían por sus resultados de forma próxima, algunas veces se debía a que el usuario no contaba con la facilidad de ir a la ventanilla del IMPI, implicando con ello que pasará bastante tiempo para que se le entregaran los resultados de su servicio solicitado, por lo que había que habilitar un espacio para el archivo de las búsquedas por recoger.

En algunos otros casos al no tener la documentación completa al inicio de la requisición de la solicitud, ésta tenía una anotación que le indicaba al personal

que la pidiera al ciudadano, si el usuario no había sido contactado previamente, no llevaba la documentación a entregar y no se le podía entregar su reporte de búsqueda hasta que presentara la documentación faltante en el expediente, por lo que esto también traía demoras, almacenamiento extra y el ciudadano se sentía molesto por tener que ir a las oficinas y no obtener su información.

4.5.1 La problemática encontrada en la disponibilidad de resultados

La coordinación se encarga de resguardar los resultados de las solicitudes de búsquedas tecnológicas hasta que el usuario recogiera los mismos; cuando los resultados no son recogidos de forma inmediata se tienen que almacenar en algún lugar (parte del archivo del CIT-IMPI), el espacio del archivo era reducido, por lo que se tenía que destinar un lugar físico para hacer el resguardo correspondiente hasta que el usuario recogiera sus resultados, por lo que se tenía que habilitar un espacio para el almacenaje y así contar con su disponibilidad en el momento en que se requiriera.

Otro de los inconvenientes más comunes que se presentó en los resultados eran los CD en los que se entregaban los archivos con la información de los documentos encontrados, en algunas ocasiones presentaron problema de lectura o formato en los equipos de cómputo de los usuarios, esto hacía que la información fuera de nuevo grabada en un CD diferente, haciendo que el usuario nuevamente acudiera a las instalaciones del IMPI para pedir que se le hiciera una copia funcional, por lo que se emplean dobles recursos para la entrega del mismo servicio.

La información que se genera de los Servicios de Información Tecnológica está catalogada como reservada, por lo que el CIT-IMPI no debería guardar dato alguno del servicio realizado o los datos personales³⁶ inmersos en la

³⁶ El reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental indica como debe ser tratada la información del usuario en el Art. 47, la cual está protegida en la base de datos que resguarda el IMPI.

solicitud, por usos y costumbres las resoluciones de las búsquedas se guardaban un par de meses, infringiendo la LFPDP; pero los reportes de resolución si se deben guardar (cinco años), debido a que es un servicio tarifado y por cuestiones contables deben resguardarse además de ser un control de las actividades internas³⁷.

Si el usuario no entregaba la documentación faltante (que no había sido incluida desde el inicio del procedimiento) no era posible entregar los resultados correspondientes a la solicitud hasta no hacer que el expediente estuviera completo, esto involucraba una demora en la entrega de resultados y se incrementa el espacio físico de almacenamiento.

Adicional a la entrega, el usuario a veces no entendía los resultados y esto hacía que el coordinador en conjunto con el buscador tuviera una reunión para explicar los mismo, implicando inversión de tiempo de los recursos humanos y en algunos casos se tenía que prestar un equipo de cómputo que permitiera ver y analizar los resultados en conjunto con el usuario, para así dejar en claro los resultados y algunas dudas adicionales que el ciudadano expresaba.

³⁷ Esta documentación es una medida solicitada por el OIC, para validar las actividades hechas por el área.

Tabla 11 Problemática encontrada en la etapa de disponibilidad de resultados

Disponibilidad de resultados	
No.	Problema detectado
1	Archivar resultados (no asistían a recoger los resultados), falta de espacio físico
2	Lectura de CD con error
3	Información sin protección de datos personales
4	Documentación faltante, hasta que no se enmiende la información, no se entregaban los resultados obtenidos.
5	Falta de claridad en los resultados para los ciudadanos, se tiene que invertir más tiempo para hacer la explicación.
6	Falta de Hardware para la revisión de resultados <i>in situ</i>

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de las necesidades del CIT-IMPI

4.5.2 Análisis, solución y modificación al proceso de disponibilidad de resultados

Para evitar que los resultados no sean recogidos por los usuarios, se tendrán disponibles en el sistema de gestión por un plazo no mayor a sesenta días naturales, además se podrá consultar sin límite de veces los resultados y obtener la información.

Prácticamente se abate el problema con la consulta de la información, debido a que el sistema está disponible en línea y los resultados estarán en formato PDF, para evitar que existan modificaciones al mismo y este tipo de formatos sea habitual y común.

Con respecto a los datos de los usuarios, quedan protegidos sus datos personales conforme lo marca el Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información³⁸, los usuarios aceptarán estos

³⁸ El reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental indica como debe ser tratada la información del usuario en el Art. 47, la cual está protegida en la base de datos que resguarda el IMPI.

términos al ingresar al sistema y el tratamiento que se le dará a esta información es prácticamente igual en todos los sistemas del IMPI. Es de resaltar que, en materia de solicitud de información de datos personales de algún servicio realizado, la unidad de enlace de transparencia del IMPI podrá solicitar la información y se le proporcionará la misma al ciudadano ver Tabla 2.

En esta etapa se optimiza el volumen de entrega de CD –reducción de recursos-, siendo que la consulta y la descarga de resultados la pudiera realizar el ciudadano en su portal. Sin embargo, si la búsqueda es ingresada por ventanilla, los resultados se entregarán en ventanilla³⁹ y con el CD que contenga los archivos resultado de la búsqueda. Finalmente se tendrá el control electrónico aun de los servicios solicitados en ventanilla, los servicios ingresados electrónicamente, los tiempos de entrega y descarga de los mismos (una gestión administrativa ordenada y con control integral).

Tabla 12 Alternativas a realizar en la etapa de disponibilidad de resultados

Disponibilidad de resultados		
No.	Problema detectado	Alternativas de solución
1	Archivar resultados (no asistían a recoger los resultados), falta de espacio físico	El sistema de gestión permitirá obtener los resultados y estos estarán vigentes por un periodo de 60 días naturales.
2	Lectura de CD con error	Se elimina la entrega en este formato, a menos de que la solicitud de búsqueda no ingrese de forma electrónica. Los resultados se tendrán disponibles en línea en archivos descargables por el usuario y en formato PDF, evitando cualquier posible modificación de forma

³⁹ CPEUM, Art.8. Que habla del derecho de petición, siempre que este se haga por escrito y toda la petición deberá recaer en un acuerdo escrito de la autoridad.

		voluntaria o involuntaria. Habrá reducción de recursos de CD's
3	Información sin protección de datos personales	Los datos personales quedarán resguardados por la LFTAI y serán almacenados en la base de datos del IMPI y los buscadores no tendrán acceso una vez que se haya concluido el servicio.
4	Documentación faltante, hasta que no se enmiende la información no se entregan los resultados obtenidos	Con el sistema de gestión, será prácticamente inadmisibles que exista la falta de información, por la validación del sistema, al mismo tiempo no permitirá avanzar el sistema con la carencia de información.
5	Falta de claridad en los resultados para los ciudadanos, se tenían que invertir más tiempo para hacer la explicación.	A partir del Reporte de búsqueda que se generará, se espera tener mayor claridad en los resultados; por tanto habrá una reducción de tiempo empleado en la explicación por parte de la coordinación y el buscador al usuario.
6	Falta de Hardware para la revisión de resultados <i>in situ</i>	Se designará un equipo de cómputo y un espacio, para el uso del ciudadano.

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de las necesidades del CIT-IMPI

Cada una de estas acciones está pensada en la modernización administrativa de forma intrínseca. El cambio organizacional empieza desde la reestructura del procedimiento, la responsabilidad diseminada entre las personas que participan, la definición de periodos para ser cumplidos en todo el proceso, la medición de parámetros y tener el control en la gestión, la seguridad en el manejo de los datos personales habla de una correlación de la transparencia y el acceso a la información.

La siguiente imagen muestra el tablero de control de solicitudes, del coordinador, que permite saber cuáles solicitudes son los servicios de búsqueda finalizados, ya con su visto bueno y que únicamente están a la espera de que los usuarios obtengan/descarguen sus resultados.

Ilustración 26 México. Interfaz del sistema de gestión del Centro de Información Tecnológica del IMPI, tablero del coordinador

Filtrar por periodo de Fecha Firma

Fecha Inicial: 01/02/2021 Fecha Final: 17/02/2021

#Documento	Salida	Expediente	Tipo Solicitud	Subtiposolicitud	Fecha Firma	Hoja Respuesta	Tipo recepción
IT/B/2021/000043	IT/S/2021/000083	IT/E/2021/002762	SOLICITUD DE BÚSQUEDA	BÚSQUEDA DEL ESTADO DE LA TÉCNICA	11/02/2021	Descargar Resultados	Electrónica
IT/B/2021/000047	IT/S/2021/000085	IT/E/2021/002766	SOLICITUD DE BÚSQUEDA	BÚSQUEDA A PARTIR DE DATOS TÉCNICOS	11/02/2021	Descargar Resultados	Electrónica
IT/B/2021/000060	IT/S/2021/000091	IT/E/2021/002779	SOLICITUD DE BÚSQUEDA	BÚSQUEDA A PARTIR DE DATOS TÉCNICOS	16/02/2021	Descargar Resultados	Electrónica
IT/B/2021/000040	IT/S/2021/000092	IT/E/2021/002759	SOLICITUD DE BÚSQUEDA	BÚSQUEDA DEL ESTADO DE LA TÉCNICA	16/02/2021	Descargar Resultados	Electrónica
IT/B/2021/000053	IT/S/2021/000093	IT/E/2021/002772	SOLICITUD DE BÚSQUEDA	BÚSQUEDA A PARTIR DE DATOS TÉCNICOS	16/02/2021	Descargar Resultados	Electrónica

Fuente. Portal IMPI, Búsquedas de Patentes en línea

4.5.3 Transparencia en la disponibilidad de resultados

Los datos de los usuarios se encuentran protegidos con los lineamientos institucionales dentro de las bases de datos del instituto. La disponibilidad de los resultados se encuentra en el tablero del usuario donde puede hacer la consulta sin restricción, bajar sus resultados por un periodo de sesenta días naturales.

El sistema de gestión almacena la información en los servidores, formando parte del historial del servicio, el espacio físico ya no es requerido -a menos

que los resultados se hayan ingresado en ventanilla- pero el porcentaje es menos del 20 por ciento anual, ver Ilustración 21.

El sistema no permite que una solicitud llegue a esta etapa con falta de información, el expediente está completo y con acceso a lo largo de la etapa.

En caso de detectar alguna falta, falla u omisión se deja precedente en el sistema de gestión, tanto el personal que lo detecta como el que lo subsana.

El supervisor, coordinado o subdirector pueden aprobar la búsqueda realizada y firmar de forma electrónica el servicio.

Las estadísticas que ofrece esta etapa están relacionadas con los tiempos establecidos para solventar la solicitud, en caso de que existan falta, fallas u omisiones también se podrá acotar el número de ellas, se cuenta con el semáforo como apoyo visual para que se respeten las holguras en los tiempos de resolución.

4.5.4 Participación en la disponibilidad de resultados

La participación se da entre los usuarios internos, en caso de detectar el supervisor alguna falla o falta en el sistema, se dirigirá al buscador que realizó la solicitud y pondrá en contexto lo encontrado para ser subsanado por el buscador.

Una vez que el supervisor da el visto bueno a la solicitud de búsqueda, se le envía un correo al usuario para notificar que ya puede consultar los resultados. Asimismo, se habilita en el tablero del ciudadano la disponibilidad de los archivos y el Reporte de la Búsqueda de Información Tecnológica.

Y es aquí donde el ciudadano en caso de encontrar falla o tener dudas con respecto a los resultados obtenidos, puede entablar comunicación con el CIT-IMPI, por cualquier medio institucional (teléfono o mail), y el usuario cuenta con la información del identificador de la solicitud, la fecha de ingreso, quien la proceso y quien le dio el visto bueno. De tal forma que la información

nuevamente queda resguardada en el sistema, pero permitiendo una posible comunicación entre el ciudadano y la institución.

4.5.5 Colaboración en la disponibilidad de resultados

En cuanto a la parte colaborativa, la institución puede resguardar la información digital en los servidores, los buscadores ya no tienen disponible la información una vez que ellos manda a supervisar los resultados. El sistema lleva un conteo de descarga de información para evitar cualquier posible mal uso de la misma. Sin olvidar que es un servicio tarifado y el usuario una vez que obtiene los resultados puede compartirlos con quien crea necesario.

En caso de que el usuario tenga un acercamiento al CIT-IMPI, puede hacer uso de la infraestructura que pone a disposición el IMPI para las áreas y la atención al ciudadano.

En este momento se está trabajando en el desarrollo de encuestas de postservicio, para tener mediciones del mismo y a partir de la retroalimentación hacer los ajustes o adecuaciones que los ciudadanos pueden definir.

4.5.6 Beneficios en la disponibilidad de resultados

Un gran beneficio, para el área CIT-IMPI, es la reducción en el almacenamiento físico para tornarse digital, permitiendo con ello evitar el uso del papel para la impresión de reportes,

Hay factibilidad en que la firma del funcionario responsable del servicio tenga el respaldo electrónico de la firma digital.

El teletrabajo es otro beneficio – en el periodo de pandemia se realizó a diario- ha dado oportunidad a que los resultados se realicen en el tiempo adecuado.

El proceso de las búsquedas tecnológicas está pensado en la transformación y adaptación de un gobierno electrónico, con la transparencia, la participación

y la colaboración se favorecer al ciudadano, además evita el desplazamiento del usuario para solicitar el servicio, recoger los resultados y adicionalmente se le ofrece la identificación de la etapa en la que se encuentra su solicitud, se impedirán tratos preferenciales o desiguales por entrega de documentación completa.

4.6 Beneficios de la metodología y del sistema

Cada una de las etapas tiene su complejidad para realizar la automatización, partiendo de un análisis de la problemática, analizando los puntos de oportunidad de mejora, proponiendo las posibilidades que permitan que el servicio sea eficiente, equitativo, automático, da el componente para que el gobierno abierto se vincule con la transparencia, la participación y colaboración del sistema de gestión con el servicio ofertado y solicitado por los ciudadano; además el servicio está disponible para el usuario con un horario continuo, existiendo con ello el acercamiento a las nuevas tecnologías, a la apertura y la transparencia que se busca. Parte fundamentales del gobierno abierto, con la finalidad de mejorar la gestión pública, con formatos accesibles para los ciudadanos donde la participación sea bidireccional para mejorar los servicios que se ofrecen en la institución, así como la confianza que se espera retomar de los ciudadanos donde se dé el respeto por los procesos justos e imparciales (Naser, Ramirez, Rosales, 2017).

4.6.1 La implementación del sistema de gestión

Al contar con el análisis y la puesta en marcha del sistema de gestión, la detección de carencias, poca continuidad, incumplimiento de tiempos y seguimiento de las solicitudes de búsquedas de información tecnológica, la definición de responsabilidades, enmarcar que el usuario debe ser el eje rector y permite que el servicio brindado por el Centro de Información Tecnológica del IMPI, modifique la cultura organización, la política de atención, la

resolución de solicitudes en tiempo, con el objetivo de brindarle resoluciones a los usuarios con un alto valor para el análisis que deberá llevar a cabo él mismo, permite colaborar en la reconstrucción de la confianza que es un punto sobresaliente que busca el gobierno abierto y la gestión pública para que el ciudadano siga ingresando solicitudes al CIT-IMPI.

Al mismo tiempo, esta garantía de protección se encuentra acompañada de un perfil de usuario como elemento de atención individual, resguardando los datos personales y/o de facturación. El sistema administrará la cuenta, aunque el usuario es el único responsable de hacer un buen uso de la misma. El ciudadano puede preparar posibles solicitudes, información que puede ir almacenando y en el momento que sea necesario presentará y utilizará dicha información preparada; no es necesario volver a emplear tiempo en el llenado, con el beneficio de poder modificar o actualizar la información, el usuario cuenta con los privilegios para elaborar el cambio. Como ejemplo, si el usuario no es el único inventor que participará en el proyecto, se tienen la posibilidad de incluir a otros inventores, universidades o instituciones. Aunque en el caso de los servicios que ofrece el Centro de Información Tecnológica del IMPI, no generan derechos, por lo que la solicitud de búsqueda debe ser empleada para una toma de decisión o inversión, búsqueda de apoyo en el financiamiento del proyecto, como apoyo de datos de anterioridad entre otras muchas posibilidades.

El sistema no únicamente está desarrollado para personas físicas, sino por el contrario las instituciones, empresas, centros de investigación tienen cabida como personas morales y tendrán que acreditar al mandatario correspondiente, al cual se le brindan las facilidades para adicionar la documentación, anexándola al sistema y contar con el expediente completo.

En la argumentación de la descripción del servicio, el sistema permite describir el objeto de la búsqueda, el área técnica que el usuario crea que es la más aproximada a su desarrollo, adicionar información que permitirá al buscador un mayor acercamiento en los resultados obtenidos. De este modo, se podrán

incorporar imágenes, dibujos esquemas, fotografías, etc., ésta información ayudará a tener un universo de acción concreto. Al contar con mayor información, la obtención de resultados se precisa y se aproxima a información que está dentro del campo técnico y la novedad, para hacer una comparación de lo que se pretende proteger, favoreciendo así una toma de decisión con base en datos próximos, que es lo que busca el usuario.

La recepción de las solicitudes se volverá homogénea, clara, detallada, con ayuda en línea para la descripción de la información que es necesaria adicionar (asesorías virtuales), no se permitirá que el usuario avance dentro del sistema, si no se llenan los datos obligatorios, validados por las reglas de negocio, ya no importa si las solicitudes son llenadas en la ventanilla del IMPI o en la comodidad de los hogares u oficinas de los ciudadanos, la solicitud del servicio estará vinculada al pago del mismo, evitando con ello la irregularidad que se presentaba.

Los ciudadanos tienen la oportunidad de enviar a revisar la información que incluirá en su solicitud, aunque esta etapa no es obligatoria, con ello se brinda un servicio de calidad, evitando requerir información omitida para su procesamiento o algún error posible. Esta revisión en caso de detectar alguna falta u omisión se solicitará la información que subsanará los faltantes o las modificaciones que deberá hacer el ciudadano, favoreciendo el cumplimiento en tiempo de la solicitud para su resolución. Se ha detectado que por falta de personal está iniciativa se mantiene oculta para el ciudadano por el momento.

El coordinador puede revisar de forma continua el avance que tienen las solicitudes que se están trabajando y en caso de darse cuenta que la solicitud tuviera una demora, él podría hacer los ajustes necesarios para contrarrestar esta acción.

Asimismo, se flexibiliza el tener un acercamiento con el usuario en caso de que la información sea general, pero si por algún motivo no se puede contactar al ciudadano, la premisa será utilizar la información que se tienen para realizar

el servicio, tratando de permitir que el proceso fluya sin mayor complicación. Los buscadores prácticamente han homogenizado el proceso de entrega de los resultados, la búsqueda en las mismas bases de datos, utilizando los reportes de resultados que estarán en el sistema y que permitirán un llenado de forma semiautomática, permitiendo con ello que los estándares se sigan y el ciudadano perciba un servicio de mayor calidad y homogeneidad.

En el caso de los buscadores se reduce el re-trabajo, demoras innecesarias por falta de información, sobrecargas de trabajo sin cuantificación, reasignación de solicitudes en tiempo, revisiones y posibles observaciones que se pueden gestionar en el sistema; la generación de un semáforo como ayuda visual para no sobrepasar el tiempo correspondiente a cada etapa. Los reportes de entrega serán homogéneos y con plantillas que se llenarán de forma automática. La estrategia de búsqueda que se realiza en las bases de datos internacionales de patentes, dejará de emplearse en cada una de ellas debido a la adquisición de una herramienta digital que permitirá la búsqueda multi-base en una sola emisión, ahorrando con esto tiempo, facilitando el planteamiento de una estrategia, aplicada exactamente igual en todas las bases de datos de patentes.

Para la coordinación o supervisión, mantener el control de las solicitudes que entran al servicio, la definición de las etapas del procedimiento, la diseminación de la responsabilidad de cada uno de los involucrados, la asignación directa y automática, la generación de reportes estadísticos que son tan necesarios para cuantificar la productividad; cuyo objetivo es favorecer una gestión gubernamental en línea, con protección de información, evitando el uso de espacio físico con el que no se cuenta, la reducción de tiempo por falta de claridad en la información que se adjunta a la solicitud.

Una vez que los resultados estén disponibles, se podrán consultar en el tablero electrónico por parte del ciudadano o las personas encargadas de entregar los resultados en ventanilla, permitiendo así, conocer la fecha en la que la solicitud se concluyó, con los documentos que le permitirán al usuario tomar la mejor

decisión, para proteger, comercializar, usar o no infringir ningún derecho del desarrollo tecnológico forjado.

Quedaría pendiente la ayuda en línea (tiempo real), para que el ciudadano se sienta asistido en todo momento (considerando las horas hábiles), el apoyo escrito es lo que permitirá soportar las preguntas que pudiera tener el usuario en cualquier momento de su intervención en el sistema. La ayuda en línea permite asistir al usuario en el llenado de las solicitudes, asimismo arroja al usuario para que haga suyo el sistema. Aunque derivado de la pandemia vivida, se ha implementado un buzón para la atención a las dudas que pueda tener el ciudadano y las respuestas se le pueden hacer llegar por mail o bien mediante una asesoría virtual.

A partir de la información recopilada a lo largo de este capítulo, se hará la articulación de la misma con la ilustración del gobierno abierto (capítulo II) pero ya conformada como un traje hecho a la medida para el CIT-IMPI, puntualizando las actividades que conforman los elementos del GA ya dentro del servicio de búsquedas.

4.6.2 Los beneficios del sistema de gestión

El sistema tiene como beneficio el seguimiento para cada solicitud del usuario, favorece el cumplimiento de los plazos, estos deberán limitarse según las etapas y las personas que se involucran en el proceso, a partir de los resultados el usuario puede tener una retroalimentación y la facilidad con la que el usuario hoy puede hacer el trámite en línea. Por lo que el ciudadano tendrá transparencia, participación y colaboración en el trámite.

La autogestión de solicitudes de servicios que el usuario podrá tener. Se detectó que el usuario en ocasiones está trabajando en un proyecto, pero ya tiene la idea de la protección y está esperando el financiamiento o los medios para solicitar la búsqueda del estado de la técnica. Por lo que, si el ciudadano ya tiene una solicitud preparada en su cuenta, en el momento en el que lo

deseé podrá hacer el pago y la solicitud seguirá su cauce. Esto le da una previsión y/o planeación al ciudadano, quizá se podría enfocar con antelación los proyectos que están en espera de fondos o de apoyo económico.

Se incorporó, a lo largo del sistema de gestión ayuda para el ciudadano, pequeños campos de textos, que le permiten al usuario tener claro el concepto de la información que se está solicitando, en algunos casos se ofrecen ejemplos, para mayor claridad. Además de proporcionar la guía de Búsqueda de Información Tecnológica (guía de usuario, transparencia proactiva), para que el ciudadano se introduzca en este universo de la Propiedad Industrial y comprenda la funcionalidad y se le facilite el acercamiento al servicio, mediante el sistema de gestión.

Para los buscadores, los beneficios obtenidos son abocarse a la resolución de las solicitudes, cumplir con los tiempos previamente establecidos, visualizar de forma clara las posibles solicitudes que están teniendo demora y evitar esta última.

La no revisión de la solicitud en cuanto a forma por los buscadores, empleando tiempo adicional, siendo una tarea que se debía ejecutar en la antesala de la etapa (ventanilla de recepción).

De forma interna la gestión de la recepción de solicitudes se ha hecho más transparente y se han simplificado los tiempos de respuesta, los cuales se cumplen, por lo que en términos generales las entregas tienen un tiempo de respuesta del 100% (año 2021) acorde a los plazos fijados. A partir de los datos obtenidos se podrá hacer un análisis del proceso que permita hacer más eficiente la metodología para que la entrega de resultados sean lo más claros en interpretación por los usuarios.

Las estadísticas que brinda el sistema de gestión, permitirán generar reportes en tiempo real coadyuvando con la información de las actividades del IMPI y de su eficiencia y eficacia como un ente gubernamental abierto.

La modernización administrativa permitirá contar con el procedimiento disponible 7/24 para la comodidad de los usuarios. En cuanto al cambio

cultural deberá dirigirse empáticamente a favorecer al ciudadano, por lo que se decide dar asesorías para el llenado de solicitud, de forma personal, virtual, correo institucional o teléfono, siempre orientando al usuario y favoreciendo el servicio. Además, la adaptación de espacios físicos que permitan al ciudadano recibir asesoría, para ingresar las solicitudes de búsqueda da la pauta para una participación ciudadana continua y la colaboración entre el instituto y los usuarios.

Ilustración 27 El Centro de Información Tecnológica y el gobierno abierto en el servicio de búsquedas de información tecnológica del IMPI



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos que se obtienen del análisis del Centro de Información Tecnológica del IMPI, México

Como se puede observar en la Ilustración 27, al hablar de un sistema de gestión realizado exprofeso para administrar las solicitudes de búsquedas tecnológicas, al aplicar tecnologías de la información, conlleva a operar bajo las reglas de un gobierno electrónico. El cual permite la transacción de información, de operaciones, regula las reglas de negocio y operatividad del servicio, almacena los datos públicos y privados, permitiendo integrar la seguridad para los usuarios, conformando la parte básica de la transparencia, alcanzar la certidumbre y la confianza en los ciudadanos, disponiendo la apertura de los responsables en cada acción del proceso, por lo que si se realizará una consulta de quien hizo un servicio, las estadísticas del proceso, ofrecen información del servicio realizados por los funcionarios, a partir de qué fecha comenzaron y cuanto les llevó efectuar sus tareas, toda esta información está disponible en tiempo real y puede ser susceptible de compartir en el mundo digital⁴⁰.

Tomando en consideración que la gestión y modernización electrónica le ofrece al usuario y al instituto la participación, contribuyendo a una escucha dinámica, tan sencillo como es el acceso electrónico que permite eliminar traslado a una oficina del IMPI y abre la posibilidad de ingresar desde cualquier punto, venciendo la barrera tecnológica; esto da la apertura a que lleguen mediante redes sociales, videoconferencias, mail o teléfono, todos aquellos comentarios, dudas, quejas, que en un inicio se pudieron quedar en el tintero o que como autoridad pudo minimizar u omitir.

La colaboración que se pueda dar desde el gobierno a los ciudadanos o viceversa, para una modificación y mejora al proceso, además los servicios tienden a realizarse de forma homogénea a nivel internacional, por lo que la estructura transversal e integral se deja cimentada para futuras modificaciones, actualizaciones y el dinamismo del mundo digital. Al llevar unas estadísticas sin errores, que se pueden compartir y analizar permitiendo una mejor toma de decisiones en los servicios ofrecidos, impactando en la administración y la política pública de nuestro país.

Todas las acciones hacen del servicio de búsquedas un proceso de validez, respaldado por la legislación correspondiente, por los procesos homogeneizados, con líneas de acción, con tiempos de respuesta cortos y óptimos, que están pensados en el ciudadano.

⁴⁰ Se puede tener acceso de los datos estadísticos de las búsquedas tecnológicas en el sitio de datos abiertos del gobierno de México, (<https://datos.gob.mx/busca/dataset/informacion-estadistica-de-invenciones-signos-distintivos-y-proteccion-a-la-propiedad-intelectu/resource/1b1799f8-901a-467b-8c28-8355f26828f1>)

CAPITULO V. Conclusiones

5.1 Recapitulación

Si bien es cierto, que el gobierno tenía identificados procesos que brindaban servicios a la ciudadanía bajo sus lineamientos, condiciones y facilidades para beneficio del mismo, sin importar en realidad las necesidades de los ciudadanos. Pero la demanda social ha impugnado porque estas limitantes se abatan, se adopten discernimientos incluyentes y dinámicos en beneficio de la sociedad, después de la pandemia vivida a lo largo de dos años (2020-2021), la apertura de la tecnología brindó un conjunto de servicios que han estado disponibles y fueron pensados en la aproximación a la sociedad; por lo que el cambio cultural vino implícito; la aceptación de forma natural de los sistemas de gestión permitió que hubiera una dinámica receptora para que los usuarios pudieran tener interacción con los entes gubernamentales, las modificaciones tuvieron que ser llevadas a cabo de forma abrupta y vertiginosa, con nuevos canales para dar a conocer los servicios que brindaban las instituciones, la injerencia de las redes sociales y las videoconferencias han contribuido considerablemente a que la adaptación sea rápida, armónica y transitoria.

El enfoque de este trabajo de tesis fue identificar y analizar los elementos del gobierno abierto para los servicios que se ofrecen en el Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, partiendo de una gestión abierta que permite la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana no únicamente como un guía que apunte el cumplimiento de estas prerrogativas, sino identificando los beneficios que generan valor a la institución.

El servicio de “Búsquedas de Información Tecnológica” fue tomado como arquetipo de los servicios que brinda la gestión pública y que está dirigido a necesidades de una sociedad creativa e innovadora que tienen por objeto conocer el estado del arte de sus creaciones e innovaciones para su

protección; éste proceso se lleva acabo de forma continua y permite tener una medición, trazabilidad, transparencia del servicio público a una escala manejable y la interacción con los usuarios. Su procedimiento habitual, a lo largo del tiempo, ha requerido de una evolución y adaptación a las necesidades expresas del servicio y de la demanda social, asimismo la era tecnológica se ha transformado para acercarse al ciudadano.

5.2 Conclusiones

La principal conclusión de este trabajo de investigación es que los elementos que conforman el gobierno abierto aplicados en entes gubernamentales generan valor, coadyuvan en la modernización de la gestión, además de tener un acercamiento con los ciudadanos, restaurando la confianza en los servicios a partir de la escucha activa permanentemente de las necesidades que permita la colaboración entre los usuarios y la organización.

Respecto a la primera pregunta de la investigación se señaló en el capítulo II que los elementos del gobierno abierto son: la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana siendo fundamentales dentro del gobierno abierto.

Así, la transparencia para el sistema de gestión, se ofrece en el seguimiento de las etapas del proceso que conlleva la solución de las solicitudes de servicio de búsqueda, además brinda información precisa acerca de la fecha solicitada, entregada, validada y disponible para el ciudadano, ayudando a tener un control de los tiempos estipulados y que se tienen que cumplir. En función de la seguridad del manejo de la información se realiza el resguardo de los datos personales y quedan salvaguardados en las bases de datos del Instituto, siendo que los funcionarios una vez que emitieron su resolución del servicio, no volverán a tener acceso a los mismos; en cuanto a la información generada se muestran estadísticas del servicio en tiempo real, dando lugar a una medición puntual del servicio, ya sea por tipo de servicio, por funcionario que

lo elabora, por periodo, etc. Y son los que se comparten en los portales del gobierno abierto.

Respecto a la participación ciudadana, el Centro de Información Tecnológica del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se dio a la tarea de disponer espacios con equipos de cómputo en las ventanillas receptoras para apoyar a los usuarios a romper la barrera de la falta de acceso a la tecnología, integrado a las asesorías que se brindan en todo momento para arropar a los usuarios; sin embargo el sistema de gestión fue pensado para mostrarse intuitivo, ofrece campos de “ayuda” que contienen la información más recurrente para el servicio, conjuntamente se generó una guía del usuario que muestra al usuario la información para acceder y hacer uso del servicio. El personal es una pieza primordial para estimular a la ciudadanía en la participación, como destinatarios de información, está capacitado para la atención al público (es receptivo y tienen la encomienda de captar todas aquellas necesidades del usuario), también se ha adicionado una referencia de contacto para ofrecer asesorías personalizadas por videoconferencia, ayudando a los usuarios en todo momento y que permita vincular la necesidad con la obtención de resultados específicos, igualitarios y homologados. Si hablamos de la motivación para los usuarios del servicio de Búsqueda de Información Tecnológica se ha buscado la interconexión y la apertura de la participación ciudadana a través de las redes sociales o mecanismos institucionales de comunicación que se tornan receptores para el uso de un sistema digital, automatizado que permitirán un enfoque dirigido al ciudadano, con tiempos de respuesta ágiles e implementaciones acordes a la resolución de insuficiencias detectadas, amortizando las quejas de la ciudadanía que por mucho tiempo no fueron susceptibles de recepción.

Ahora bien, la colaboración ciudadana ha sido dirigida e integrada al cambio organizacional yuxtaponiendo la cultura organizacional; compaginado a la implementación de un sistema de gestión en el servicio de Búsquedas de Información Tecnológica (únicamente como modelo de estudio), con políticas

establecidas para el cumplimiento de los tiempos, con la definición de las reglas de negocio para cumplir con los lineamientos de la mejora regulatoria, la eliminación de los cuellos de botella, mayor eficiencia en el procesamiento de la información y los servicios, un acercamiento con el usuario a partir de las asesorías brindadas para el llenado de las solicitudes, las dudas que se han generado para la comprensión de los resultados, por lo que el Centro de Información Tecnológica del IMPI será sujeto a un cambio cultural interno, con disponibilidad para la consulta de resultados desde la emisión de los mismos en una plataforma electrónica, el usuario resalta como el centro de la gestión. Los colaboradores del procedimiento también son beneficiados al tener una herramienta que permita llevar acabo de forma equitativa y uniforme la resolución de la solicitud; para la coordinación de actividades además del monitoreo en el progreso del servicio, dando un resultado favorable en la prestación del servicio tanto a la institución como al ciudadano.

El trabajo colaborativo debe estar constituido por un modelo de comunicación (redes laborales), siempre incorporando la necesidad de los ciudadanos para que en función de ellas la dinámica laboral se mantenga vigente, buscando la confianza del ciudadano como parte indispensable de una administración congruente, moderna y abierta.

Con respecto a la segunda pregunta, se ha señalado que el sistema de gestión coadyuvó en la definición de los componentes del servicio de Búsquedas de Información Tecnológica, considerando cuatro etapas, en cada una de ellas se indicó la problemática y se ofrecieron alternativas de solución para implementar los elementos del gobierno abierto.

La transparencia y el sistema de gestión contribuyen en el monitoreo del proceso de inicio a fin para todos los involucrados, cumpliendo los tiempos definidos. Se lleva a cabo la protección de datos personales, con el tratamiento estipulado por el INAI, los datos ahora son resguardados por sistemas natos de la automatización. La disponibilidad de resultados en el sistema se consulta en tiempo real, una vez que se concluye el servicio tendrán un periodo para

seguir disponible el resultado en línea. También se generan estadísticas generales sin errores perceptuales o de poca eficiencia en el manejo de datos, se hacen mediciones sobre el tiempo empleado en cada etapa para conocer el avance de las mismas y se puede recurrir en tiempo real a esta información según se requiera.

Para la participación ciudadana y el sistema de gestión se instalaron de forma asequible equipos de cómputo en donde el ciudadano hace uso del sistema de gestión –que está pensado en el uso pragmático, claro y entendible para el usuario- en la solicitud del servicio y asimilando en todo momento al gobierno electrónico como herramienta de apoyo. Confianza, como parte esencial del gobierno abierto, a partir de los resultados ofrecidos y la eficacia de la aproximación a su tecnología desarrollada para su evaluación, por el ciudadano; con un informe sustentado en las bases de datos de la propiedad industrial, que reflejan el servicio de calidad que brindan los servidores públicos, para facilitarle al ciudadano la toma de decisión con respecto a la tecnología innovada por él mismo.

La colaboración y el sistema de gestión, terminan con las malas prácticas por falta de organización y comienza con una administración eficiente en la recepción, el procesamiento, la revisión y la entrega de resultados para el servicio solicitado, el cumplimiento de tiempos, la asignación equitativa de trabajo, seguimiento en el cumplimiento de la demanda social,

El gobierno abierto también indica que se deben obtener mejores resultados, por lo que a partir de esta restructura la entrega de resultados se realiza de forma homogénea para cualquier tipo de servicio, de cualquier área técnica, hecha por cualquier buscador, con un reporte ejecutivo, donde se anexa la estrategia empleada para la obtención de resultados más claros, y que los usuarios sepan el total de documentos que se recuperaron, su importancia y proximidad a la tecnología especificada.

Para la gestión del procedimiento, se determinó que al contar con un control del servicio, se brinda apoyo para que exista información actualizada, confiable que pueda utilizarse en el mismo momento de su generación, que le da transparencia al proceso y que lo dota de confianza; pero sobretodo de integración con base en la implementación de una tecnología que eficiente el proceso, con medición de participación, productividad, carga de trabajo, involucramiento y alternativas de operación en caso de fallas, además de una dinámica que permita implementar la mejora continua, para que este servicio se mantenga siempre vigente en beneficio del ciudadano, colaborando con una gestión transparente, integral, abierta por parte del gobierno.

Todas estas implementaciones se tuvieron que vincular a un cambio cultural, que tenía aletargado el procedimiento y a los involucrados; se brindó capacitación que se ha enfocado a una buena atención al usuario, no solo para los que asisten al Instituto, con la tecnología en boga existe un acercamiento a través del correo electrónico, videoconferencia o una llamada telefónica, se abrió la posibilidad de que el usuario pueda contribuir con información adicional si es que ésta se requiriera y que el responsable de solicitarla no sea una sola persona, sino el encargado de la etapa en la que se encuentra la solicitud, esto también lo podemos considerar como confianza ejercida de la institución a sus colaboradores, recordando que este servicio no provee ningún beneficio legal para el ciudadano por lo que los usuarios y los funcionarios públicos, deben gozar de la completa confianza que se tenía estigmatizada como parte de la corrupción que se piensa se gesta en todo momento en la administración pública.

Entre los hallazgos de la implementación también se debe ser objetivo y comentar que el sistema no refleja de forma directa la colaboración de los ciudadanos, se empezarán a realizar encuestas de satisfacción del servicio, que permitirá tener una retroalimentación más estrecha y directa para que la gestión tenga una mejor administración, además de lo ya aplicado; se da seguimiento en las diversas etapas y en caso de que el usuario no esté

conforme con el resultado existe un acercamiento con el personal del CIT-IMPI; del mismo modo es necesario decir que en particular el procedimiento del servicio de búsquedas incumple con los datos abiertos que demanda el gobierno abierto para ponerlos a disposición, debido a que a través de la seguridad, la protección de datos personales y el hecho de ser un servicio únicamente se podrán dar a conocer las estadísticas de recepción, del tipo de solicitud, el área técnica, por buscador, por tiempos de respuesta, por entidad federativa, pero siempre de forma general, nunca de forma detallada o particular, con la actualización que se requiere, la seguridad que se ha determinado y no quiere decir que el gobierno abierto deja fuera al servicio de Búsquedas de Información Tecnológica del Centro de información Tecnológica del IMPI:.

Por lo que la consideración de gobierno abierto no puede ser limitativa, sino circundante a una transparencia proactiva, que permita el uso de los datos generados por el servicio a los ciudadanos, que no se enfoque en ofrecer únicamente los números que antiguamente se ofrecían como medición de un servicio remunerado que celebra el Instituto para el ciudadano.

Finalmente, la última pregunta, se han resaltado los beneficios del valor agregado siendo la modernización administrativa (reformar lo obsoleto y las viejas prácticas empleadas por costumbre en el procedimiento), acogiendo al gobierno digital como herramienta de apoyo para alcanzar el impacto que se debe ofrecer a los ciudadanos y la transparencia que se busca brindar.

Como segundo beneficio ha sido establecer el empleo del gobierno digital, la incorporación de las TIC, el replanteamiento de los procedimientos asociado a mejores prácticas;

La consolidación del valor de la confianza, es otro beneficio, que se ha buscado en la incorporación del gobierno abierto como base fundamental el ciudadano; al ingresar una solicitud de Búsqueda de Información Tecnológica por la vía electrónica o en ventanilla, el sistema de gestión permite unificar el procedimiento en su totalidad ayudando con ello a tener un seguimiento de la

solicitud en todo momento siendo parte de la transparencia como elemento primordial.

Igualmente, la automatización y sistematización, se considera como un beneficio con un impacto positivo tanto para el ciudadano como para el Instituto; el enfoque es ver al gobierno abierto como el medio que fortalecerá la apertura e integridad al brindar a los ciudadanos los recursos de una gestión abierta, transitable a la transparencia y a la participación ciudadana.

Otro beneficio es una mejora regulatoria que ha favorecido a la regulación eficiente y la simplificación en el trámite, con el respaldo de la legislación correspondiente, parte importante para la colaboración ciudadana y de gestión.

Al mismo tiempo, la modificación en la cultura organizacional corresponde a un beneficio más de valor, que ha permitido la sensibilización de todos aquellos que intervienen en el proceso, el escuchar y ser receptores de las peticiones de la sociedad, son mecanismos de la colaboración y la participación para el ciclo virtuoso de la adaptabilidad a la modernidad administrativa y del implemento en una nueva cultura organizacional con enfoque de atención al ciudadano. La bidireccionalidad del servicio se conceptualiza a partir de los insumos electrónico-digitales-presenciales que brindan los ciudadanos y los funcionarios para que exista una cohesión en los servicios electrónicos de mayor calidad y proximidad para el usuario final (pudiendo apoyarse de encuestas, solicitud de información, correos electrónicos o redes sociales).

Un beneficio adicional es la atemporalidad de la información y el procesamiento de la misma, marcará la permanencia de un procedimiento que puede ser reformado según las mismas necesidades de la operación que se definan por los usuarios partícipes del mismo, con la generación de valor que realmente se requiere para ofertar un servicio que tiene, de inicio a fin, como eje principal las necesidades del ciudadano.

Mencionando otro beneficio, aunque éste es muy pequeño en la actualidad, la participación ciudadana aún se encuentra en un desarrollo básico, sin interoperabilidad, debido a que se pueden hacer llegar por diferentes medios (correo electrónico, teléfono y encuesta del servicio) las aportaciones por parte del ciudadano, pero el manejo aún no es ágil en la resolución y los esfuerzos deben ser dirigidos a una mayor retroalimentación para que se pueda decir que el gobierno abierto está completamente integrado al Centro de Información Tecnológica del IMPI.

Finalmente se afirma que los elementos del gobierno abierto, se han implementado y va por buen camino en el CIT-IMPI, se empieza a consolidar apertura gubernamental, seguimiento y es inminente brindar confianza al ciudadano, transparencia, participación y colaboración ciudadana. Además, que el gobierno (re)conozca las carencias y modifique de forma óptima los procedimientos, las políticas de atención a las demandas ciudadanas. Quizá a través de las redes sociales se logre la cercanía con los usuarios, para que las peticiones lleguen en menor tiempo y las modificaciones a las políticas públicas puedan desarrollarse ágilmente.

5.3 Investigaciones futuras

De las posibles líneas de investigación futuras y a partir del análisis realizado se detectó 1) el decremento de los servicios de búsquedas tecnológicas, por lo que se podría elaborar un análisis acerca de esta situación y ofrecer alternativas para su acrecentamiento como parte de la base para la toma de decisiones de la protección de las creaciones e invenciones en la propiedad industrial, como apoyo al fortalecimiento de la protección; 2) además de la descentralización de las redes sociales de la institución, que por una parte pueden perder su sentido de aportación y colaboración de los ciudadanos, en algunos casos estas contribuciones son diluidas por la recepción concentrada de la información y los receptores no siempre cuentan con la sensibilidad para

catalogar y destinar de forma correcta al área acorde y puede perder la esencia inicial del aporte; 3) es indispensable que exista un responsable del seguimiento en todo momento tanto de los procesos, como de la información vertida en el sitio Web de la institución, sin restar importancia a que todas las aportaciones deben ser analizadas, procesadas y publicadas como parte de la transparencia, la participación y la colaboración de toda la ciudadanía y la entidad.

5.4 Aportación

Esta investigación aporta a la disciplina que el gobierno abierto no es la única solución que permitirá que los entes gubernamentales maniobren en un círculo virtuoso, sino que el gobierno abierto consiste en construir nuevos puentes de colaboración, apertura, información y nuevas capacidades que permitan a las autoridades responder de manera efectiva a las demandas de los ciudadanos y con ayuda de la tecnología se sustenten los servicios ofrecidos (seguridad, transparencia y apertura en los datos), que estén disponibles, garantizando confianza en todo momento para su uso, con directrices de gestión para alcanzar las metas propias de los servicios.

Por lo que se puede exponer que el gobierno abierto, sí genera valor en cualquier institución, sin cerrarlo a una institución pública gubernamental como es el caso del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial y se muestra la transición a la automatización, transparencia, la colaboración y a la escucha de la necesidad del ciudadano.

Referencias bibliográficas

ABOITES, J. Y SORIA L., (1999). *Innovación, propiedad intelectual y estrategias tecnológicas: la experiencia de la economía mexicana*. Recuperado en diciembre de 2019.

https://books.google.com.mx/books?id=HvRMAAAAMAAJ&source=gbs_navlinks_s

AGUILAR, L. (2011). *Gobernanza pública para obtener resultados: marco conceptual y operacional*. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.

AGUILAR, L., (2006). *Gobernanza y gestión pública*, Fondo de Cultura Económica (2006, p.435).

<https://marcelagonzalezduarte.files.wordpress.com/2018/01/agUILAR-villanueva-gobernanza-y-gestion-publica.pdf>

ARMAS, R. Y ARMAS, A. *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado el 02 de febrero de 2020.

<https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>

ASOCIACIÓN DE INTERNET MX. (2019). *Inversión Gubernamental en TIC*. 10/03/2021, de Asociación de Internet MX Sitio web:

<https://www.asociaciondeinternet.mx/estudios/inversiones-gubernamentales-tics>

CALDERON, G. (2014). *Patentes en Instituciones de Educación Superior en México*. Revista de la Educación Superior, Vol. XLVI (3), No. 183. Recuperado agosto 2022, de: <http://resu.anuies.mx/ojs/index.php/resu/article/view/216>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (2017). *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental*. Recuperado el 10 de enero de 2018 de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIPG_270117.pdf

CANEL, M. Y PIQUEIRAS, P. (2021). *La tecnología con lentes de intangibilidad. Propuestas para orientar gobierno abierto e inteligencia artificial hacia los recursos intangibles en la administración pública*, Madrid: Instituto Nacional de Administración pública.

CÁRDENAS A. (2020). *Transparencia Proactiva*. 2022, abril, de Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Gobierno Abierto Sitio web: https://www.infoem.org.mx/doc/transparenciaProactiva/20210625_SensibilizacionTransparenciaProactiva.pdf

CASTELAZO, J R. *Reflexiones sobre modernización y modernidad político-administrativa. La Modernización de la Administración Pública en México*. Recuperado en mayo 2020 <https://inap.mx/investigacion/revista/>

CEJUDO, G. (2019). *Diccionario de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Recuperado el 20 de enero de 2019 de <http://inicio.inai.org.mx/PublicacionesComiteEditorial/Diccionario%20TyAIP.pdf>

CHAPMAN, R. A. Y HUNT, M. *Open Government. A study of the Prospects of Open Government within the Limitations of the British Political System*, Routledge, Londres, 1987.

CHUANSHENG, R. (2007), “E-Government Construction and China’s Administrative Litigation Act”, en A.-V. Anttiroiko y M. Mälkiä [eds], *Encyclopedia of digital government*, Hershey, Pennsylvania: Idea Group Reference

CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA. (2018). *Glosario Proceso Participativo 2018*. abril 2022, de Consejo para la Transparencia Sitio web: <https://www.consejotransparencia.cl/glosario/>

CRIADO, I. (2021). *Gobierno abierto, innovación pública y colaboración ciudadana*. Madrid: Instituto Nacional de Administración pública.

CREIGHTON, J. L. (2005). *The public participation handbook*. San Francisco, CA, USA: Jossey-Bass.

CRUZ, C. (2015, Noviembre). *Gobierno electronico para lograr el gobierno abierto: avance y retos de México*. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del estado (págs. 1-25). Lima, Perú. Recuperado mayo de 2022, de https://www.academia.edu/30266157/Gobierno_electr%C3%B3nico_para_lograr_el_gobierno_abierto_avances_y_retos_en_M%C3%A9xico?email_work_card=reading-history

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Recuperado el 20 de enero de 2018 de <https://www.juridicas.unam.mx/legislacion/ordenamiento/constitucion-politica-de-los-estados-unidos-mexicanos#10543>

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, Programa Institucional Mexicano de la PI 2020-2024. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5604831&fecha=12/11/2020

DIGITAL 2022: GLOBAL OVERVIEW REPORT. (2022, junio, 1), de Datareportal Sitio web: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>

FIGUEROA, V., OLAVARRÍA, M. Y NAVARRETE, B. (NaN de NaN). *Política de Modernización de la Gestión Pública en Chile 1990-2006: evidencias a partir de un modelo de análisis*. Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352011000300003

GASCÓ, M. (2014). *Open Government: Opportunities and Challenges for Public Governance*. Barcelona, España: Springer.

<https://books.google.com.mx/books?id=il24BAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=open+government&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi2zOChh9rgAhUPvKwKHcz0AulQ6AEIQzAD#v=onepage&q=open%20government&f=false>

GIL, J. Y QUINTANILLA, G. (2013). *Gobierno abierto en América Latina: modelo conceptual, planes de acción y resultados preliminares*. Recuperado el 23 de enero de 2019 de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4531/12.pdf>

GOBIERNO ABIERTO DESDE LO LOCAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

Gobierno Abierto ¿Qué es gobierno abierto? México Gobierno Abierto desde lo local para el Desarrollo Sostenible. Recuperado el 20 de abril de 2020 <http://apertus.org.mx/gobierno-abierto>

GUTIÉRREZ, A. (2011, noviembre, 25). *Open Government y crisis económica.* El País Economía, 5 Días. Recuperado el 06 de julio de 2019 de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2011/01/25/economia/1296071747_850215.html

HOLMES, D. (2001), *E- gov, e-business strategies for government,* London, Nicolas Brealey Publishing.

INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. (2018, junio, 8). *Conoce el IMPI ¿Qué es el IMPI?* CDMX, México IMPI. Recuperado el 20 de enero de 2020 <https://www.gob.mx/impi/acciones-y-programas/conoce-el-impi-que-es-el-impi>

INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. (2020, julio 01). *Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.* septiembre 2020, de Cámara de Diputados Sitio web: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfpfi.htm>

INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. (Última reforma publicada DOF 7 de septiembre de 2007). *Reglamento del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.* México: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/html/wo88673.html>

INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. (2020/11/12/). *Programa Institucional Derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.* febrero 2021, de DOF Sitio web: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5604831&fecha=12/11/2020#gsc.tab=0

INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. *IMPI en Cifras.* CDMX, México IMPI. Recuperado el 24 de enero de 2021. https://drive.google.com/file/d/1BebirdjO6t0tpJ9O_rq--J5eN8a2ra9/view

INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. (2021). *Informe de Autoevaluación enero – diciembre 2021, Junta de gobierno,* Recuperado junio 2022. Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/708580/IA1raSOJG2022_-_VFinal.pdf

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS DE LA UNAM. (2003). *Organización Mundial De La Propiedad Intelectual*. 2/02/2020, de Biblioteca Jurídica Virtual
Sitio web: <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/rev/derpriv/cont/4/dtr/dtr3.htm>

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. (INAI), (2017). *Gobierno abierto transparencia proactiva*. Recuperado el 2 de octubre de 2020 de:

<https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/manualgaimprenta.pdf>

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (2015). *Clasificación y desclasificación de la información*. México: Recuperado mayo del 2020 de https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/18094/4/images/m_cdi.pdf

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. (2022). *Estadísticas, indicadores y gráficas*. junio 2022, de INAI Sitio web: https://home.inai.org.mx/?page_id=3348

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, SFP, TP. (2016). *Guía de Transparencia Proactiva. Construyendo conocimiento público útil en beneficio de la sociedad*. Recuperado mayo del 2021 de <https://www.gob.mx/sfp/documentos/guia-de-transparencia-proactiva-sfp-inai>

JASSO, J. (abril 2004). *Relevancia de la innovación y las redes institucionales*. Aportes, enero-abril, VII, No. 025, 5-18.

[\(PDF\) Relevancia de la innovación y las redes institucionales \(researchgate.net\)](#)

JASSO, J., CALDERON, G. TORRES, A., (2019), *China. El potencial científico y tecnológico de sus universidades*. En *América Latina y el Caribe - China. Economía, comercio e inversión 2019*. (pp-267-286). México: Unión de Universidades de América Latina y el Caribe. https://dusselpeters.com/CECHIMEX/20200124_REDALC_CECHIMEX_Economia_comercio_e_inversion_2019_Enrique_Dussel_Peters.pdf

KLISCHEWSKI, R. (2012), *“Identifying Informational Needs for Open Government: The Case of Egypt”*, en 45th Hawai International Conference on System Sciences (hicss- 45), Maui, Hawai, USA: IEEE.

LEY FEDERAL DE LA PROTECCIÓN A LA PROPIEDAD INDUSTRIAL, (LFPPI), 1 de julio del 2020, [México https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPPI_010720.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPPI_010720.pdf)

LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL, (LFTAIPG), 11 de junio 2002. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/lftaipg/LFTAIPG_orig_11jun02.pdf

LUNA, L., GIL, J. Y SANDOVAL, R. (2015). *Avances y Retos del Gobierno Digital en México*. Recuperado el 16 de febrero de 2019 de <http://iapem.dyndns.org:8080/libros/Avances-y-Retos-del-Gobierno-Digital-en-Mexico.pdf>

NASER, A. Y CONCHA G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. (CEPAL, Ed.) Santiago, Chile: ONU. Recuperado el 2020, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf

NASER, A., RAMÍREZ, Á. Y ROSALES, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 15 de febrero de 2021 de https://www.academia.edu/32936976/Confianza_y_Gobierno_Abierto_en_Am%C3%A9rica_Latina?email_work_card=view-paper

NASER, A Y RAMÍREZ, A. (2013), *Plan de gobierno abierto: Una hoja de ruta para los gobiernos de la región*, Santiago, CEPAL. 68 p. Serie Manuales No.81,(LC/L.3802-LC/IP/L.333) <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/principiotransparencia>

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (2009). *Manual de estadísticas de patentes de la OCDE*. Paris: OEPM. http://www.oepm.es/export/sites/oepm/comun/documentos_relacionados/Publicaciones/monografias/manualEstadisticas.pdf

OPEN DATA CHARTER. *Carta internacional de datos abiertos*, (2020, junio, 30). *Principios*. Recuperado el 16 de junio de 2020. <https://opendatacharter.net/principles-es/>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. (2020, noviembre, 30). *Perfiles estadísticos de los países México*. Ginebra, Suiza OMPI. Recuperado el 20 de febrero de 2020 https://www.wipo.int/ipstats/es/statistics/country_profile/profile.jsp?code=MX

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. (2016). *Principios básicos de la propiedad industrial*. (2a ed.). Ginebra, Suiza: OMPI. https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo_pub_895_2016.pdf

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, *Centro de datos estadísticos de la OMPI sobre propiedad intelectual*. Ginebra, Suiza. Recuperado el 24 de enero de 2021. <https://www3.wipo.int/ipstats/keyindex.htm>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. *Guía de la OMPI para la utilización de información de patentes*. Ginebra Suiza: OMPI. [untitled \(unam.mx\)](#)

OSBORNE, D. Y GAEBLER, T. (1994). *Un nuevo modelo de gobierno Cómo transforma el espíritu empresarial al sector público*. DF, México: Gernika.

OSZLAK, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. RED GEALC.

PÉREZ, R. (2015, junio, 12). *Análisis general del gobierno electrónico en México*, PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad. Guadalajara, México Universidad de Guadalajara. Recuperado el 15 de enero de 2020. <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>

PRECIADO, R. A. (2017). *El gobierno abierto en México: un análisis legal y conceptual para su implementación e instrumentación* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, CDMX, México.

http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/EN7FL9SGE96MKVHUX8IV5HXQQRATC4BRVN5DEBKI82J632B3JD-25144?func=find-c&ccl_term=WRD+%3D+%28+gobierno+abierto+%29&local_base=TES01

QUINTERO, C. (2017). *Gobernanza y teoría de las organizaciones*. Perfiles latinoamericanos, 25, (50). Recuperado el 23 de enero de 2021 de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532017000200039

RAMIREZ, A., (2012, enero, 3) *Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene*. Reflexiones Seminales, Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública, Vol. IX, No. 15, pp. 99-125, Recuperado el 15 de julio de 2020 de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1979133

RAMÍREZ, A. (sep. 2013-feb. 2014). *Gobierno abierto*. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad, No. 5, 201-216. [2180-Texto del artículo-1830-1-10-20140919.pdf](#)

SANDOVAL, R. (2018). *México entre el Gobierno Abierto y la Transparencia Artificial*. Espacios Públicos, Vol. 21, núm. 51, pp.95-113.

SANDOVAL, R. (2013). *Larga marcha del Gobierno abierto. Teoría, Medición y futuro*. México, D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública, A.C., http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/larga_marcha.pdf (Consultado el 10 de abril 2019)

SANDOVAL, R. (2015). *Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual*, Convergencia., Vol. 22, núm. 68, mayo-agosto, pp.203-227

SCHOLL, H. Y LUNA, L. (2011), *Uncovering Dynamics of Open Government, Transparency, Participation, and Collaboration*. En 2011 44th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS) (pp. 1-11). IEEE. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/221547534_Transparency_and_openness_in_government_A_system_dynamics_perspective

SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. (2021). Política de Transparencia, Gobierno Abierto y Datos Abiertos de la Administración Pública Federal 2021-2024. abril 2022, de DOF Sitio web: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5622579&fecha=30/06/2021#gsc.tab=0

TAUBERER, J. (2012). *Open Government Data* (Kindle). O'Reilly Media.

TRICAS, F. *El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana.*, pp.15-65.

VIGIER, P., CERECEDA, M. Y GENOVESI, A. (2001), *Reforma y Modernización de la Gestión Gubernamental. Aproximaciones conceptuales y metodológicas*, en Serie Reforma y Modernización de la Gestión Gubernamental, Documento núm. 1, PNUD

VAN, J. (2016). *La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales.* 31/07/2022, de Facultad de Buenos Aires, UBA Sitio web: <http://catedradatos.com.ar/media/Jos%C3%A9-van-Dijk-2.-Desmontando-plataformas-reconstruyendo-la-socialidad.pdf>

VEGA K. (2020). *¿Cómo surgieron las redes sociales?*, 31/07/2022, de Universidad de Morelos Sitio web: <https://conectate.um.edu.mx/articulo/como-surgieron-las-redes-sociales/#:~:text=La%20historia%20de%20las%20redes,y%20crear%20listas%20de%20amigos.>

VIGIER, P., CERECEDA, M., & GENOVESI, A. (2007, febrero, 1). *Reforma del estado y modernización de la gestión pública.* 2021, enero, de PNUD – RBLAC Sitio web: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CDECD75D534238E605257C00058CB99/\\$FILE/ReformayModernizaciondeleestado.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CDECD75D534238E605257C00058CB99/$FILE/ReformayModernizaciondeleestado.pdf)