

RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Servicio Nacional de Propiedad Intelectual - SENAPI
Referencia:	Supervisión a las acciones realizadas para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico
Informe N°:	K3/GP8/M24-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas por el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual-SENAPI para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía orientados a la calidad, eficacia y transparencia en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico establecida y vigente.
Objeto:	Las acciones realizadas por el SENAPI para mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía y a otras entidades públicas. Para lo cual, se examinaron los siguientes aspectos institucionales que coadyuvan a este propósito: • La Planificación Institucional, respecto a la verificación de la articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE) aprobado formalmente por el SENAPI, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) para el periodo 2021 – 2025. • La formalización del diseño organizacional definido para el ámbito de TIC a través de la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF). • La Infraestructura Tecnológica con la que cuenta el SENAPI. • Los procesos, trámites y/o servicios que el SENAPI presta a la ciudadanía y a otras entidades públicas, establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado por el SENAPI. • La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, dentro de procesos, trámites y/o servicios que el SENAPI ejecuta o presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	26/04/2024

Resultados:

El SENAPI ha asumido acciones para la mejora de sus procesos, trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía y Entidades Públicas. Sin embargo, existen trámites que no han sido formalizados en el marco de la Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa.

Asimismo, para la mejora de sus trámites, el SENAPI ha desarrollado sistemas informáticos, pero aún existen sistemas que no tienen resolución de aprobación y otros que no cuentan con un manual de usuario. En cuanto a la implementación de herramientas de gobierno electrónico para la simplificación de sus trámites, el SENAPI ha implementado la firma digital para la emisión de documentos, en su Sistema Hidra 2.0, esto representa una mejora de la atención y simplificación de trámites; asimismo se tiene planificada la implementación de la Plataforma de Pagos de Trámites del Estado. Por la cantidad de trámites que atiende el SENAPI por día, es importante cumplir con la planificación realizada en su Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.

Por consiguiente, con la finalidad de coadyuvar a la consolidación de la mejora de los procesos, trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía y Entidades Públicas orientadas a la calidad, eficacia y transparencia en el marco de Gobierno Electrónico, en observancia de lo establecido dentro de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (Objetivos principios y análisis organizacional) se recomienda:

En el marco las Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa y su Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, actualice, formalice y apruebe el Manual de Procesos del SENAPI, de tal manera que se permitan alcanzar los objetivos de gestión y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Formalizar el uso de los sistemas informáticos y elaborar manuales de usuario para los sistemas que están en funcionamiento.

Continuar con la implementación de herramientas de Gobierno Electrónico para coadyuvar con la simplificación de los trámites hacia la ciudadanía, en el marco de su Plan Institucional de Gobierno Electrónico.

---O---