



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**



**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CATÁLOGO VIRTUAL PARA LAS  
MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE PROPIEDAD INDUSTRIAL  
DE LAS EMPRESAS GRUPO GALLETAS PUIG.**

Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciatura en Bibliotecología.

**Autora: Márquez Leomarys.**

**Tutora: Jayaro, Xiomara.**

**Caracas, Julio del 2023**

**Márquez, Leomarys**

Propuesta para la Creación de un Catálogo Virtual para las Marcas Nacionales e Internacionales de Propiedad Industrial de las Empresas Grupo Galletas Puig. / Autor: Leomarys Márquez. – Tutor: Xiomara Jayaro. Caracas – Venezuela.- 2023.

107 Pág. CD-ROM. 12 cm.;il.Digital.

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2023.

1. Digitalización, 2. Creación, 3. Catálogos, 4. Propuesta. I. Marcas Comerciales. II. Jayaro, Xiomara; Tutor.

## DEDICATORIA.

*Primeramente a Dios y a Santa Bárbara Bendita, por la salud brindada.*

*A mi madre Aída Torrealba, que con su amor, cariño, esfuerzo, educación y crianza, me alentó a lograr esta hermosa y bendecida realidad, mujer al cual admiro y amo con todo mi ser.*

*A mis hermanos Leonela, Leonel y Leorenst; por su amor, amistad, paciencia y apoyo fundamental en cada proceso de mi vida.*

*A mis ángeles en el cielo, mi padre Leoncío Márquez y mi hermano Leonardo Márquez, que desde las nubes me dan su bendición y su fortaleza para seguir adelante.*

*Con mucho amor y admiración*

*Leomarys C. Márquez T.*

## **AGRADECIMIENTOS.**

*Los resultados de este trabajo, merece expresar un profundo agradecimiento a mis profesores que con su profesionalismo y sus conocimientos me ayudaron a subir hasta este escalón.*

*A mis amistades y compañeros de empleo, que de una u otra forma fueron parte de su evolución.*

*A La Lic. Yuráima Suárez, quien con su cariño, apoyo y sabiduría estuvo presente en cada fragmento de este trabajo.*

*A las Empresas Grupo Galletas Puig, que me dieron la oportunidad de desempeñar mis conocimientos en sus instalaciones.*

*A todos en general ¡Que Dios los bendiga!*

*Agradecida eternamente.*

*Leomarys C. Márquez T.*

## CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	VI
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.</b> .....	3
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	3
<b>1.2. Objetivos.</b> .....	5
<b>1.2.1. Objetivo general</b> .....	5
<b>1.2.2. Objetivos específicos</b> .....	5
<b>1.3. Justificación</b> .....	5
<b>1.4. Ubicación del Problema</b> .....	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>RESEÑA HISTORICA DEL GRUPO GALLETAS PUIG.</b> .....	7
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación</b> .....	9
<b>2.2. Propiedad Industrial (PI)</b> .....	10
<b>2.3. Marcas comerciales</b> .....	11
<b>2.4. Catálogo</b> .....	13
<b>2.5. Catálogos virtuales</b> .....	14
<b>2.6. Digitalización</b> .....	15
<b>2.7. Documento Digital</b> .....	16
<b>2.8. Preservación Digital.</b> .....	17
<b>2.9. Políticas de Acceso</b> .....	19
<b>2.10. Norma ISO</b> .....	21
<b>2.10.1. NORMA ISO 15489</b> .....	21
<b>2.10.2. NORMA ISO 9001:2015</b> .....	23
<b>2.11. Ley de Propiedad Industrial Internacional.</b> .....	28
<b>2.12. Ley de Propiedad Industrial en Venezuela</b> .....	33
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	35
<b>3.1. Tipo de Investigación</b> .....	35
<b>3.2. Población o universo de estudio y muestra</b> .....	35
<b>3.3. Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	36
<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN</b> .....	37

4.1. Observación Directa.....	37
4.2. Encuesta.....	38
4.2.1. Interpretación de los resultados: .....	38
<b>CAPITULO V: PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CATÁLOGO VIRTUAL PARA LAS MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE PROPIEDAD INDUSTRIAL DE LAS EMPRESAS GRUPO GALLETAS PUIG. ....</b>	<b>48</b>
5.1. Proceso de Digitalización. ....	48
5.2. Creación de catálogo virtual.....	63
5.3. Registro y Actualización del Catálogo .....	69
5.4. Políticas de Acceso al Catálogo Virtual .....	76
5.4.1. Para el Usuario. ....	76
5.4.2. Para el personal de la Gerencia de Documentación. ....	76
<b>CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>78</b>
Conclusiones. ....	78
Recomendaciones. ....	79
<b>FUENTES CONSULTADAS .....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS N° 1 .....</b>	<b>84</b>

# **PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CATÁLOGO VIRTUAL PARA LAS MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE PROPIEDAD INDUSTRIAL DE LAS EMPRESAS GRUPO GALLETAS PUIG.**

**Autor(a): Márquez Leomarys.**

**Tutora(a): Jayaro, Xiomara.**

**Año: 2023.**

## **RESUMEN**

PUIG, unas de las marcas más reconocidas en Venezuela y en varios países latinos y europeos, donde se han ganado la máxima reputación siendo las primeras fábricas en la producción de galletas dulces y saladas; quien en su larga trayectoria que ha sido trascendental por más de 111 años, es por ello, que se presenta la propuesta de la creación de un catálogo virtual para las marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial de las Empresas Grupo Galletas Puig, llevando los documentos en físicos de los registros de marcas de Propiedad Industrial, a un entorno digital e interactivo en el cual los usuarios involucrados, como lo son Presidencia, Legal, Gerencia de Mercadeo y la Gerencia de Documentación, puedan acceder al documento en formato digital, y a su vez, conservar y preservar el documento en físico.

**Palabras claves:** CATÁLOGO VIRTUAL; EMPRESAS GRUPO GALLETAS PUIG; PROPIEDAD INDUSTRIAL; MARCAS NACIONALES; MARCAS INTERNACIONALES; DIGITALIZACIÓN.

## INTRODUCCIÓN

En la Gerencia de Documentación de la reconocida empresa “C.A Sucesora de José Puig y CIA”, ubicada en Los Cortijos de Lourdes en Caracas, reposan en físico una amplia cantidad de documentos originales de las marcas de propiedad industrial nacionales e internacionales de todas las empresas que conforman el “Grupo Galletas Puig”, cuyos documentos son de total importancia, para la gestión de la Presidencia de la Empresa, Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Documentación y el agente externo Carrascosa y Asociados Escritorio Jurídico. Ello, en virtud de que dicha información es lucrativa para llevar el seguimiento de futuros registros de marcas.

En tal sentido, el derrotero principal de este trabajo plantea crear un catálogo virtual para la Gerencia de Documentación de la empresa “Sucesora de José Puig & CIA”, para que la Presidencia, Gerencia de Mercadeo y el agente externo Carrascosa y Asociados Escritorio Jurídico, puedan acceder de manera eficiente a la información relacionada con las diversas marcas de las Empresas Galletas Puig. De esta forma dicha información permitirá tener más conocimiento sobre el uso que tienen los documentos generados en el registro de propiedad industrial, para controlar creaciones inmateriales con fines industriales y empresariales orientados a proteger sus intereses y regular su explotación económica. En consecuencia, se propone la creación de un catálogo virtual para obtener una mayor difusión, preservación y digitalización de dichos documentos que se encuentran en la Gerencia de Documentación.

Esta investigación consta de V capítulos, Capítulo I Planteamiento del Problema, en donde se explica con exactitud la situación actual de la se presenta los documentos de marcas nacionales e internacionales de las Empresas Grupo Puig; Capítulo II Marco Teórico; donde se realiza un enfoque amplio de toda la bibliografía referentes a los temas a tratar; Capítulo III Marco Metodológico; explicando cómo se llevará a cabo el proceso de investigación para obtener los resultados y la respuesta final, Capítulo IV Análisis y Resultados, donde se unificaron y se

analizaron todos los datos recogidos y por último, Capítulo V La propuesta, donde en detalle, se expone el proceso de creación del catálogo virtual.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Desde 1911, las empresas “Grupo Galletas Puig” han sido consideradas el mejor equipo, dedicado a la producción de galletas teniendo más de 100 años de tradición y convirtiéndose en las fábricas con altos índices de calidad nacional e internacional. Este grupo de empresas han producido variedades de marcas a nivel nacional e internacional llegando a países americanos y europeos. Para lograrlo debieron cumplir con lo establecido en la Ley de Propiedad Industrial de cada país, con la finalidad de proteger sus derechos de marca, diseño y controlar sus interés y explotación económica.

De acuerdo con los requerimientos del Grupo de Empresas Puig, se procedió a realizar un avalúo técnico por Abecir realizado en septiembre del año 2022, para obtener una opinión sobre el valor correspondiente a la fecha, de la marca que comercializa el grupo de empresas Galletas Puig.

Cabe destacar que la marcas “**GALLETAS PUIG**”, está constituida por dos socios propietarios a saber: Promotora Apongua, S, A. y C.A. Sucesora de José Puig & CIA.

Promotora Apongua, S.A. encargada de la comercialización a nivel nacional y C.A. Sucesora de José Puig & CIA para su comercialización internacional. Siendo, su mayor mercado, el nacional. En este estudio minucioso de las marcas, se pudo comprobar que las ventas de sus productos tanto a nivel nacional como internacional, durante los últimos cinco años, sucedieron de acuerdo con la proporción de que Promotora Apongua, S.A. tiene actualmente un 96% de las marcas y C.A. Sucesora de José Puig & CIA solo un 4%.

Durante los trámites al momento de proteger la Propiedad Industrial de la Empresa se generan varios documentos como lo son Solicitud de Registro de Marcas, Certificado de Registro, Certificado de Renovación, Cesión y Traspaso de Marcas entre Sucesora y Apongua, Documentos de Uso o Desuso de Marcas,

Escrito de Oposición o de Observación, Respuesta a Escrito de Oposición o de Observación, Certificado de Libre Venta y Consumo, Registro Sanitarios, Solicitud y certificados de Signos distintivos (etiquetas), Publicaciones en Diarios de Prensa, Nombramiento de representantes, Poderes, Fascímil o empaques de las galletas, Solicitud de cesión de marcas, Patentes. Estos documentos datan desde 1950, y son documentos originales que no se pueden adquirir nuevamente, a menos que personas autorizadas realicen un estudio a profundidad y se dirijan a cada ministerio u organismo gubernamental y sean solicitados. Aunado a lo antes señalado, el manejo manual de los documentos en físico se dificulta en virtud de que muchos de ellos se encuentran en mal estado y algunos se han extraviado.

Con el pasar de los tiempos, se fueron creando políticas en las cuales dichos documentos no pueden ser fotocopiados, ni optar por un préstamo circulante, a fin de preservar su conservación. La información que contiene cada documento nos aporta conocimiento y además nos brinda un seguimiento administrativo en los trámites de las marcas de Propiedad Industrial.

Además, cabe destacar que las empresas Grupo Galletas Puig cuentan con su propio sistema de clasificación, para la catalogación y registro de cada documento que sea resguardado en la Gerencia de Documentación.

En tal sentido, se propone crear un catálogo virtual de los documentos en físico generados en los trámites de registros de marcas de Propiedad Industrial, digitalizando el 100% de los documentos en físico, ya que garantiza la preservación del documento y su difusión, que facilite la consulta de las personas involucradas en este trámite; como lo son en este caso Presidencia, el departamento de Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Documentación y el agente externo Carrascosa y Asociados Escritorio Jurídico, donde el usuario podrá manejar el documento de forma digital a través del catálogo virtual desde la comodidad de su oficina, a través del módulo de consulta del aplicativo SCAV y si requiere descargar el documento lo podrá realizar por medio del correo corporativo, a lo que se traduce en una eficiente Gerencia de Documentación.

## **1.2. Objetivos.**

### **1.2.1. Objetivo general**

Desarrollar una propuesta para la Creación de un catálogo virtual para las marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial de las Empresas Grupo Galletas Puig.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- ✓ Investigar información relevante, referente a las marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial de la Empresa.
- ✓ Evaluar la infraestructura técnica y digital para la implantación del catálogo virtual.
- ✓ Digitalizar los documentos relativos a las marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial de la Empresa.
- ✓ Diseñar las políticas de acceso a la documentación del catálogo virtual de las marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial de la empresa.

## **1.3. Justificación**

Las Empresas del Grupo Galletas Puig, siendo una de las empresas macro en la producción de galletas de alta calidad, distribución y servicio, trabajando en beneficio de sus consumidores, trabajadores, proveedores, clientes y accionistas, deben contar con los recursos tecnológicos necesarios para mejorar constantemente su nivel de productividad. En consecuencia, es necesario el registro de Propiedad Industrial de las marcas, para así garantizar y proteger sus intereses y su crecimiento económico.

Sin embargo, en la actualidad toda la información documental generada desde 1950 se encuentran en un estado físico crítico, en el cual muchos documentos están deteriorados, rotos, manchados, no se pueden manipular por su tipo de papel y lo más grave existen documentos extraviados. Es por ello que esta propuesta parte del conocimiento de esta situación en la se encuentran todos estos documentos,

desarrollando mecanismos y herramientas que permitirán a la Presidencia, Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Documentación y el agente externo Carrascosa y Asociados Escritorio Jurídico acceder a los documentos de manera sencilla, rápida, eficaz y segura.

La presente propuesta de la creación de un catálogo virtual siendo creado en el aplicativo SCAV, pretende ofrecer una serie de políticas, previamente evaluadas, permitiendo a las personas involucradas consultar el expediente o el documento de forma virtual que permita su fácil recuperación, y así poder evitar la manipulación del documento en físico para preservar su conservación.

#### **1.4. Ubicación del Problema**

Este proyecto se ubica bajo los parámetros de dos líneas de investigación, la primera, relacionada con el Procesamiento de la Información, ya que al investigar la situación en la se presenta los documentos gestionados durante el registro de la Propiedad Industrial, estamos recopilando, almacenando y recuperando la documentación para su procesamiento técnico de acuerdo a las normas establecidas en la Gerencia de Documentación, La segunda línea de investigación se refiere a la aplicación y uso de las nuevas tecnologías en unidades, sistemas, servicios y productos de información; Ello, en virtud de que una vez recuperados y digitalizados los documentos se propone la creación de un catálogo virtual en el aplicativo SCAV. En consecuencia, se involucra a la Empresa en el uso de nuevas tecnologías y avances en los servicios de la Gerencia de Documentación.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **RESEÑA HISTORICA DEL GRUPO GALLETAS PUIG.**

Las GALLETAS PUIG, consideradas por el consumidor venezolano las mejores que se producen en el país, como consecuencia de una tradición de calidad, son fabricadas por el Grupo de Empresas Puig, constituido por tres grandes fábricas la principal C.A Sucesora de José Puig & CÍA, Industrias de Alimentos El Trébol, C.A. Y Productora El Símbolo, C.A., cada una de las cuales se especializa en un grupo distinto de variedades de galletas. Estas fábricas están dotadas de los equipos más modernos y sofisticado, cuenta con el personal altamente capacitado en los diferentes aspectos técnicos de la producción, comercialización y administración. Su elevado nivel de eficiencia ha permitido alcanzar grandes volúmenes de producción que colocan al grupo empresarial en el primer lugar entre los fabricantes de galletas en el país. Fundada en el año 1911, por Don Juan Puig Canals, en Caracas – Venezuela.

El primer registro de marca denominada el ÁGUILA, se hizo bajo el N° 1.178 el 13 de Diciembre de 191, perteneciente a la seria del Ministerio de Fomento. Dirección de Tierras Baldías, Industria y comercio. Marcas de Fábrica y de comercio, Registro 1177-1218, Tomo XXVIII, Ubicados en los folios: 8 – 11 y 22 de fecha 1911-1912.

Manteniendo la tradición, la familia Puig, con trabajo, constancia y dedicación, sigue al frente del negocio como lo han venido haciendo de generación en generación. Hoy por hoy, los hijos de Don José Puig Marques se encuentran al frente de C.A. Sucesora de José Puig & Cía. Con un variado portafolio, que abastece el 30% del mercado de galletas venezolano, se ofrecen productos para todos los gustos y edades, que abarcan 7 líneas de galletas. Galletas de soda (crujientes y tostaditas enriquecidas con vitaminas), integrales (de trigo integral con fibra natural), galletas María (ligeramente dulces, tostaditas y crujientes), galletas rellenas (la más amplia variedad de galletas rellenas), galletas snack (tostaditas y crujientes para combinar, ideales para fiestas y reuniones), dulces y surtidas (finos y delicados

surtidos de galletas dulces, rellenas y cubiertas), obleas (crujientes obleas rellenas con exquisitas cremas de variados sabores) y nuevos productos (deliciosas galletas dulces con innovadores sabores).

Con esta exquisita variedad de galletas de excelente calidad, Puig ha llegado a más de 11 países: Surinam, República Dominicana, Curazao, Aruba, Trinidad, Puerto Rico, Haití, Colombia, Panamá, Líbano y Estados Unidos. Éstos son sólo algunos de los países que reconocen la calidad de Galletas Puig.

No solo la acertada dirección de la empresa es la responsable del éxito alcanzado por Galletas Puig, también el contar con un personal calificado, orientado al servicio, la calidad y la responsabilidad hacen que sea una organización altamente comprometida con la excelencia en la calidad de sus productos y servicios.

Actualmente se cuenta con un gran equipo humano, que da lo mejor de sí para la satisfacción del consumidor a cambio de bienestar y estabilidad, forjando logros y esperanzas para ellos y todas sus familias.

La búsqueda de la excelencia, el trabajo constante y el servir con pasión proyectan a Galletas Puig como una empresa líder en fabricación, distribución, calidad y servicio, que apunta a la adquisición de la más moderna tecnología en la producción de galletas, con el fin de ofrecerle al consumidor venezolano la mayor calidad.

A lo largo de los años, Galletas Puig se ha caracterizado por ser un equipo socialmente responsable, comprometido con las comunidades de Venezuela, razón por la que ha apoyado en innumerables ocasiones a diferentes organizaciones como: ASOPICA, Fundación Fe y Alegría, FUNDANA, INVEDIN y Alimenta La Solidaridad, ancianatos, entre otros. Contribuyendo de manera activa y voluntaria con el mejoramiento social, económico y ambiental de nuestro país.

Hasta ahora; el Grupo de Empresas Puig ha sido el resultado del trabajo tesorero y creador de sus fundadores de la primera fábrica, se dedicaron con gran tenacidad al desarrollo de la empresa, creando sus productos, Puig une al afán de prestar el

mejor servicio a sus clientes, motivo por el cual la clientela se siente satisfecha y complacida de negociar con esta Empresa. La marca Puig ha logrado una imagen fuerte, en el mercado venezolano, que se ha convertido en sinónimo de Galletas de Excelente Calidad. Cabe destacar que esta información fue recopilada por familiares, amigos y conocidos de la familia Puig Marques.

## 2.1. Antecedentes de la Investigación

En el contexto de los catálogos virtuales en línea encontramos algunos trabajos de investigación, los cuales fueron seleccionados como antecedentes de esta propuesta. Entre los recopilados se encuentran:

Álvarez V., C. (2006). **Diseño de un catálogo virtual para la lista de partes de instrumentos, programados en Labview para consultas rápidas y eficientes en Petroindustrial Refinería “La Libertad”**. Se presentó una investigación a nivel exploratorio de modalidad de campo y bibliográfica para aportar al Departamento de Instrumentación de la Refinería “La Libertad” una herramienta que facilito el trabajo diario utilizando el catálogo virtual para la lista de partes de los instrumentos.

Williams M, E. (2012). **Propuesta para la Digitalización del Fondo Documental del Dr. Belisario Porras**. Este proyecto consistió en la publicación digital de los documentos históricos que reposan en el Fondo Documental del Dr. Belisario Porras. Mediante el proceso de digitalización, se busca almacenar, preservar y poner servicios de los usuarios el acceso de los documentos de gran valor histórico, que pertenecían al ex presidente panameño Dr. Belisario Porras.

Arango D, V. (2015). **Catálogo y repositorio digital de Manuscritos de la Obra Musical del Maestro Pedro Nel Arango Arango**. Este trabajo de grado lleva a cabo la elaboración de un catálogo y repositorio digital de la obra del maestro colombiano Pedro Nel Arango, cargado en la plataforma digital de la Biblioteca Virtual de Musicológica Juan Meserón, para así dar solución al problema patrimonial de deterioro y perdidas de las partituras, y posterior olvido y desconocimiento histórico del trabajo del maestro Arango. Permitiendo la consulta de los manuscritos de manera rápida, cómoda y eficaz. La metodología consistió en recopilar datos

biográficos esenciales del maestro Arango, salvaguardar el material musical de manera digital en archivos PDF, utilizar el formato MARC 21 para el fichaje de las obras, adaptar a este las normas RSIM para soportar y sustentar los datos obtenidos durante el análisis documental, y cargar las obras a la plataforma de la biblioteca mencionada.

Murcia R., D, Guillén E., A., Martínez H., S. (2018). **Propuesta para la implementación del proceso de digitalización documental certificada para la empresa RCTV Sistemas de medios públicos en el proceso gestión de proveedores.** Tuvo como objetivo entregar a la empresa Radio Televisión Nacional de Colombia –RCTV-en su proceso de apoyo “Gestión de Proveedores” un estudio de viabilidad para implementar un sistema de digitalización documental certificada el cual permita optimizar los procesos de preservación y acceso a la información. Para determinar la viabilidad de la implementación del sistema, se realizó una investigación descriptiva aplicada la cual brindo lineamientos importantes para desarrollar los estudios técnicos, financieros, y ambientales los cuales arrojaron los resultados que la empresa debe tomar en cuentas para la toma de decisiones. Se tuvo en cuenta la cantidad de documentos que se manejan en el área de Gestión de Proveedores.

## 2.2. Propiedad Industrial (PI)

La propiedad industrial da la posibilidad de proteger y controlar creaciones inmateriales con fines industriales y empresariales, mediante una serie de derechos adquiridos y formalmente organizados en las legislaciones de cada territorio.

En el nivel más básico, la forma principal de encontrar este tipo de propiedad en el día a través de registro oficial de patentes, marcas u otros elementos industriales por parte de individuos y sociedades mercantiles, principalmente. Es decir, la propiedad industrial engloba el conjunto de derechos que un individuo o una sociedad tienen sobre una marca, un diseño, una creación o una invención. Mediante los mismos es posible que defiendan y controle sus intereses y regule su explotación económica.

### 2.3. **Marcas comerciales**

La marca comercial es aquel signo que permite distinguir en un mercado, los productos y servicios de una empresa. Independientemente de si la de si la empresa es de carácter individual o social.

La marca comercial es el signo distintivo con el que cuenta una empresa. Tiene como función de la marca comercial diferenciar los productos de una empresa, respecto a los de otra, en un mismo mercado. Dado que varios de los productos fabricados son homogéneos, a través de su marca logran esa diferenciación entre productores. Por tanto, a través de la marca comercial, con esta se logra diferenciarse de sus competidores.

La marca, en ocasiones, es considerada un símbolo de calidad. Especialmente cuando la empresa cuenta con años de experiencia en el mercado y un buen posicionamiento, como lo es en el caso de Sucesora José Puig & CÍA. La marca, para muchas empresas, es uno de sus principales activos intangibles.

Los orígenes de las marcas son muy antiguos. Muchas investigaciones de arqueológicas exponen que algunos artesanos solían firmar sus obras dándole de cierta manera un signo distintivo a sus trabajos. Sin embargo, la particularidad actual de la marca conlleva un largo proceso de evolución.

La destreza de marcar los objetos se remonta a tiempos inmemorables. Los primeros antecedentes que se tiene, es al marcado de ganado, asimismo al marcar las cerámicas. En Mesopotamia y Egipto, los ladrillos y las tejas eran marcados con el nombre del monarca que los reinaba. También los jarros de cerámica, usados cotidianamente en Grecia y Roma, tenía en su casa el nombre del país de origen. En consecuencia, lo que más pueda acercarse al concepto moderno de marca que hoy en día conocemos son los signos escritos en las lámparas de aceite; dichas lámparas se encontraban dentro de los principales artículos de exportación de la Roma antigua y el nombre "Fortis" en la marca principal. Los egipcios, griegos y romanos también usaron signos que identificaban sus tiendas y la evidencia de estos se pueden encontrar en las ruinas de Pompeya y Herculana.

El uso de signos distintivos, se declinó durante el largo período de oscuridad ocurrido en el Occidente con la caída del Imperio Romano en el año 350 D.C.

A finales de la Edad Media Surgieron las marcas obligatorias que identificaban a las compañías, y durante el renacimiento, cuando volvió a surgir la práctica de usar marcas, es en esta época que existían marcas personales que distinguían a los individuos de otros: escudos familiares y marcas geográficas, utilizadas para la tapicería o textiles. Con la invención de la imprenta, los editores también se impulsaron a usar marcas para los libros.

En la actualidad; la marca comercial es el elemento esencial de la estrategia de comercialización de las empresas. Día a día, la marca ha adquirido un gran impacto en el mercado, razón por la cual el empresario no puede limitarse solo a producir, ya que siempre sus servicios o productos deben distinguirse de los competidores en el mercado. La marca constituye un instrumento insustituible de comunicación entre quien produce un bien o un servicio y quien lo consume. No se limita únicamente a identificar el origen de los productos, sino que además crea un vínculo de confianza con el público consumidor comprometiendo la reputación de la empresa y ofreciendo garantía de calidad a quien la demanda. Sin duda alguna, la marca comercial es un valioso activo de la empresa, el cual puede llegar a constituir el elemento principal de patrimonio empresarial.

✓ **Elementos que compone una marca comercial:**

Entre los elementos de una marca comercial, se distinguen los siguientes:

- Logotipo, símbolos, figuras o dibujos.
- Palabras, o combinaciones de palabras o eslogan.
- Personas, colores, cifras y combinaciones.
- Letras, colores, cifras y combinaciones.
- Signos sonoros y olores.
- Forma de los productos, experiencias en los productos.
- Combinación de todo lo anterior.

La marca comercial y el nombre comercial, aunque puedan parecer sinónimos, existen muchas diferencias entre ellas; mientras que la marca es el uso de palabras, imágenes, cifras, símbolos, así como la combinación de estos, para la realización de signos distintivos, el nombre comercial es el modo en el que una empresa se identifica en el mercado.

Para proteger el uso de la marca en exclusiva, existen mecanismos como el registro de marcas, el copyright, los derechos de autor, así como otros elementos que nos ayudan a registrar aquello que se encuentra relacionado con la marca. Siendo objetivo de esto, que nadie más pueda hacer uso de dichos elementos.

Gracias a todos estos mecanismos, las empresas pueden registrar aquellos elementos más valiosos de su marca. Pues su objetivo es hacer exclusivo de dichos elementos, con el fin de que no se perviertan o pueda hacerse plagio de los mismos.

#### **2.4. Catálogo**

Martínez de Sousa, (1992), Define el catálogo como “El conjunto de descripciones, de acuerdo con unas normas, de los asientos bibliográficos de los libros y documentos de una biblioteca, con la indicación del lugar que ocupa en ella”.

Para Buonocore, (1976), es “la nómina ordenada de las obras existentes de una biblioteca pública, privada o librería, con la indicación mediante una clase o símbolo (signatura topográfica), del lugar donde puede ser hallado el libro.

En la historia, el catálogo más antiguo que se conoce es una tablilla sumeria datada 2.000 años A.C. de las bibliotecas del antiguo Egipto no queda demasiados vestigios que nos permitan saber con certeza de la existencia de los catálogos. Durante la edad media, la cultura se refugió en los monasterios; la producción libraria era escasa y las bibliotecas no contaban con un número de volúmenes muy elevado. La invención de la imprenta no cambió esencialmente la estructura de los catálogos impresos, pero el aumento de la producción de libros y la difusión de la cultura promovió una evolución de las bibliotecas y de los bibliotecarios,

comenzando a racionalizar y sistematizar los trabajos bibliotecarios, entre ellos, la elaboración del catálogo.

En opinión, el catálogo es un registro que exterioriza, de forma ordenada, descripción y datos generales de individuos, objetos y documentos que de una u otra forma mantienen vínculo e información entre sí.

## 2.5. Catálogos virtuales

Los catálogos virtuales son una herramienta utilizada por las empresas en internet para mostrar sus productos.

Esencialmente, la función de un catálogo virtual es la misma que un catálogo en su versión impresa que la de mostrar productos que ofrece una empresa por medios de fotografías e información. Dichos catálogos virtuales reposan en internet, y pueden ser consultados por cualquier explorador de internet. Los catálogos virtuales son normalmente presentados en formato PDF; nos ofrece la posibilidad de publicarlos en la WEB y otras plataformas online como en redes sociales o incluso mandarlos por correo. Pueden ser visualizados desde cualquier dispositivo electrónico.

### ✓ **Ventajas de un Catálogo Virtual:**

- **Interactividad;** Permite a los usuarios explorar los diversos productos que ofrece una empresa o informarse sobre las características específicas de ellos, además de que podrán filtrar la búsqueda por tipo de producto, marcas, entre otras.
- **Presentación;** Al tener un catálogo en internet se tiene la posibilidad de darle un diseño personalizado que se adopte más a la empresa provocando tener un mayor impacto y mejorar la imagen.
- **Elementos Multimedia;** A favor del internet, podemos incluir varios elementos multimedia que en un catálogo físico no sería posible. Por ejemplo; incluir videos, comentarios, puntuaciones, galerías de imágenes en zoom, entre otras.

- **Actualización;** Otro punto positivo, es la actualización, ya que si se desea agregar o quitar algún producto al catálogo, es más sencillo de realizar y los cambios se reflejan de inmediato.

En un enfoque bibliotecológico; el catálogo virtual es una herramienta que abre nuevas posibilidades de consulta y difusión de la información; el catálogo da acceso y facilita el descubrimiento casi del mismo modo que cuando se consulta un libro en la biblioteca. Los catálogos virtuales en las bibliotecas se adaptan a los tiempos y se hace social y móvil; siendo el catálogo virtual una herramienta que permite conectar a las personas con toda la información que este maneje. Sin duda alguna en un recurso necesario ante las grandes cantidades de materiales e información que manejan las bibliotecas. Existen razones generales para el uso de catálogos virtuales; como son, la adaptación del usuario, fomentan la participación de los usuarios a través de las colecciones, las bibliotecas recomiendan materiales de interés a través de un catálogo, dan rapidez al préstamo, proporcionan información extra al usuario y se logra una conexión entre el usuario, los profesionales en el área y la información.

## 2.6. **Digitalización**

Las bibliotecas digitales del mundo están conformando sus colecciones hacia el mundo digital de dos maneras: adquiriendo acceso a materiales de producción ya que en forma digital de origen como se ha mencionado previamente, esta obtención puede darse, vía servicios de red en la nube o dispositivos de almacenamiento local, como correos electrónicos y pendrive, o bien digitalizando colecciones propias que existían previamente en las bibliotecas en algún soporte tradicional.

Se entiende por digitalización al proceso que permite capturar es un formato digital (ceros y unos, que son leídos por el computador) la información contenida en un documento impreso, a través de una cámara digital, teléfono inteligente o un scanner. Esta información digital puede ser alojada en diferentes sistemas de almacenamiento como el disco duro de una computadora o soportes ópticos como los DVD, CD-ROM, PENDRIVE o CORREO. La digitalización de documentos en un

proceso sencillo y rápido, permite administrar y almacenar grandes cantidades de documentos en formatos de archivos digitales.

Cleveland (2001), define la digitalización, como “la conversión de cualquier medio fijo o análogo – libros, artículos de revista, fotos, pinturas, microformas – en formato electrónico mediante el empleo de un scanner” (p. 113).

Entonces, la digitalización en el proceso mediante el cual los documentos impresos se convierten en documentos digitales. Estos documentos se caracterizan por ser muy versátiles, se envían por correo electrónico, se guardan, se copian en diferentes formatos de archivo, etc., para llevar a cabo este proceso de conversión, es necesarios contar con equipos hardware y software apropiados,

Ocón (2004), sostiene que la digitalización es “la transformación de una imagen analógica o real es una imagen digital por medio de un escáner o cámara digital” (p.54).

Esto quiere decir, que uno de los componentes más esenciales para llevar a cabo la digitalización es el escáner o la cámara digital (la cámara digital se usa generalmente para los documentos difíciles de manipular o para evitar el deterioro de los mismos). Equipos que permiten obtener una copia del original en formato electrónico.

Antes de continuar con el desarrollo de la propuesta, es necesario aclarar que se entiende por el término análogo, Yépez (1996), citado por Codina (2002) sostiene que el documento análogo es toda aquella información contenida en un libro impreso o también en objetos como la cinta de video o el registro fonográfico, es decir, un documento análogo es aquel que tiene información que no está bajo los códigos binarios y puedes estar en un soporte electrónico o papel.

## **2.7. Documento Digital**

Desde el avance que han tenido las tecnologías de la información se han manifestados campos nuevos como el de la documentación en soporte digital que sin duda alguna, han creado nuevos restos en torno a la administración, acceso y

preservación. A causa del aumento de los documentos en entorno digital, en materia de tecnologías se han visto en la necesidad de crear políticas, estrategias y actividades adecuadas a enfrentar este nuevo formato, en el cual, reclama acciones inmediatas y en la medida posible de soluciones estandarizadas a nivel nacional.

Desde una perspectiva terminológica, Richard Pearce (2009) citado por Alejandro Delgado (2011, p.7) sostiene que, el documento digital son datos o información que han sido capturados y fijados para su almacenamiento y manipulación en un sistema automatizado y que requieren del uso de este para hacerlo accesible a una persona. Esto quiere decir que, este tipo de documentos son generados por medio de procesadores de texto, hojas de cálculo y gráficos que constituyen los resultados de distintos programas o paquetes software. La importancia de estos programas para la visualización de los documentos digitales debido a que actúan como intermedio entre el hardware y la persona que accede a la consulta.

Principalmente, los documentos digitales son la representación digital de algún archivo, foto, video y demás información que necesites archivar. A su vez, cuentan con la capacidad de ser registrados en un solo soporte de almacenamiento y posteriormente poder identificarlos y recuperarlos de manera inmediata.

## **2.8. Preservación Digital.**

Como causa de la producción masiva de documentos digitales, surge simultáneamente la necesidad de crear estrategias que nos permitan asegurar la preservación a largo tiempo. En otras palabras, las estrategias de preservación documental ya no se relacionan solo con el soporte papel y otros documentos tangibles sino que también debe contemplar el tratamiento de los documentos digitales.

Bajo la concepción de Juan Voutssás (2009), “En este sentido y bajo la concepción de Juan Voutssás (2009) “la preservación digital comprende acciones específicas cuyo fin ulterior y a largo plazo es asegurar la permanencia y acceso del contenido de documentos digitales a lo largo del tiempo y las tecnologías,

independientemente de su soporte, formato o sistema” (p.20). Para llevar a cabo este tema es necesario emprender actividades que contemplen tanto mantenimiento y protección, como su resguardo de manera anticipada para prevenir futuros deterioros, daños y pérdida en la información. El contenido informativo de los documentos digitales es una de las formas sobre el cual están dirigidos los esfuerzos de preservación digital, como lo afirma Jorge Candás cuando sostiene que la preservación supone llevar a cabo tareas como la conservación preocupándose no solo por el mantenimiento del objeto, sino también, y principalmente por su contenido informativo. (Candás 2006).

Por esta razón la preservación de los documentos digitales centra su desarrollo en mantener la capacidad de visualizar, recuperar y utilizar de forma adecuada la información, sin dejar de lado, las frecuentes transformaciones que sufre el entorno tecnológico. Incluso en un sentido tradicional, la preservación ha estado enfocada a la forma física de los documentos, sin embargo, aspectos como el desarrollo de la tecnología, la aparición del documento digital, el alcance y concepto que se conoce como preservación documental ha necesitado una evolución y adaptación que va más allá de la integridad física del objeto para intervenir en la integridad intelectual y el aseguramiento de la información con todos sus elementos asociados.

También, el glosario de InterPARES (2010) comienza a hablar de preservación digital a largo plazo entendida como el “proceso específico para mantener los materiales digitales durante y a través de diferentes generaciones de la tecnología a través del tiempo, con independencia de donde residan” (p.105). Por lo tanto, la naturaleza de los documentos digitales abarca una serie de retos que deben contemplarse si se desea garantizar su acceso a lo largo del tiempo. Dicho de otro modo, uno de los fines esenciales de la preservación digital es permitir el acceso a los documentos digitales en el tiempo, enfrentado obstáculos como la obsolescencia y degradación del soporte físico y la obsolescencia de software.

La preservación digital a largo plazo también es abordado por la UNESCO (2003) quien en su texto directrices para la preservación del patrimonio digital la define como el “conjunto de los procesos destinados a garantizar la continuidad de los

elementos del patrimonio digital durante todo el tiempo que se consideren necesarios” (p.37). La preocupación por la posible pérdida de información digital radica en que estos documentos, evidencian las actividades humanas en la modernidad y serán una fuente de información indispensable para el futuro, la cual es necesario proteger.

Como conclusión se puede decir que la preservación digital hace referencia al conjunto de estrategias tendientes a conservar la información que se encuentra en formato digital bien sean estos documentos, fotografías, archivos de audio, bases de datos entre otros. Su objetivo es facilitar y perfeccionar acciones tan importantes como: el acceder, visualizar, descifrar, interpretar, comprender e interactuar con documentos u objetos digitales de forma válida y sencilla con el propósito de facilitar la transferencia de datos e información que aseguren la gestión de conocimiento en concordancia con la evolución de la humanidad.

## **2.9. Políticas de Acceso**

La implementación de un sistema de seguridad debe estar complementada con las políticas de acceso.

La política de acceso requiere no solamente conocer las amenazas a las que están expuestas la información y los recursos de una organización, sino también establecer el origen de las mismas, que pueden ser internas o externas a la organización, de nada valdría proteger la empresa de los usuarios del exterior si también existen amenazas internas. Por ejemplo, si un usuario utiliza un disquete que contiene un virus podría expandirlo a toda la intranet.

Una política de acceso es "la declaración de las reglas que se deben respetar para acceder a la información y a los recursos". Los documentos de una política de seguridad deben ser dinámicos es decir, ajustarse y mejorarse continuamente según los cambios que se presentan en los ambientes donde se crearon y se desarrollan con el fin de preservar la información y los sistemas de una empresa, y garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Los documentos relativos a las políticas de acceso deben contemplar los

procedimientos para hacer cumplir las reglas, las responsabilidades en todos los niveles. Todos ellos deben tener el apoyo gerencial de la organización. Estas políticas deben ser conocidas por el personal que vaya a manejar la información.

En el contenido de los documentos deben estar claramente establecidos: El objetivo, los responsables del cumplimiento, las medidas que se aplicarán en caso de incumplimiento.

Entre los documentos pueden citarse los siguientes:

- Administración de usuarios que reglamentará el acceso a los recursos por el personal de la organización.
- Copias de respaldo: Describirá los pasos a seguir para asegurar una adecuada recuperación de la información, a través de las copias de respaldo.
- Tratamiento de la información: Definirá claramente los tipos de información que es manejada por las personas autorizadas dentro de la organización.
- Software legal: Definirá claramente el uso de software en la Empresa con licencias de uso legal.
- Uso del servicio de Internet y del correo electrónico: Describirá la protección de la información mediante el uso de correo electrónico y del servicio de Internet.
- Ambientes de Procesamiento: Define el uso de los ambientes de procesamiento de información.
- Seguridad en las comunicaciones: Describirá la protección de la información durante los procesos de transmisión y recepción de datos en las redes internas y externas.
- Auditorías de los sistemas: Que permitirá hacer un control de los eventos de seguridad de los sistemas.
- Continuidad del procesamiento: Se definirán y reglamentarán las actividades relativas a la recuperación de la información en casos críticos mediante una -metodología adecuada.

- Protección física: Definirá la protección física de los equipos, de procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información.
- Sanciones por incumplimientos: Este documento contemplará las medidas que se aplicarán por incumplimiento de las reglas definidas.

La información es un recurso de suma importancia para la Empresa u organización y se la debe proteger a través de la implementación de las medidas de seguridad basadas en hardware, software y recursos humanos, pero también complementadas con adecuadas políticas de seguridad que sean conocidas por el personal de la organización en todos sus niveles.

## **2.10. Norma ISO**

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, INTERNATIONAL STANDARIZATION ORGANIZATION) es una organización no gubernamental, compuesta por representantes de los organismos de normalización (ONs) nacionales, que producen normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el acta final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, facilitar el intercambio de información y contribuir a las transferencias de tecnologías; con la finalidad de orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costos y mejorar las condiciones de una empresa.

### **2.10.1. NORMA ISO 15489**

La norma ISO 15489 parte 1 y parte 2, creada en septiembre del 2000, tratándose sobre la gestión de documentos es la primera norma ISO elaborada para la gestión integral de los sistemas archivísticos, los archivos y los documentos de archivos.

La norma proporciona directrices respecto de la política de gestión documental, explica en forma completa la asignación de responsabilidades que debe definir un

organismo en un sistema de gestión documental. Además, resalta la importancia de la supervisión y auditoria, para lo cual representa aspectos a considerar, como son:

- Responder por el cumplimiento de normas que debe cumplir la organización.
- Considerar que los documentos sean plena prueba.
- Optimizar su rendimiento en la organización.

Tiene como finalizar la **gestión integral de documentos y sistemas archivísticos**.

La norma está dividida en 2 partes, y se definen en:

**Parte 1:** General, da un marco de alto nivel para el mantenimiento de registros y explica los beneficios de una buena gestión de los registros, las consideraciones legales y la importancia de haber a alguien responsable de mantenimientos de registros. Esta parte también se ve en lo que se necesita para una buena gestión de los registros, el diseño de sistemas de registros, procesos de gestión de registros, auditoria y formación.

**Parte 2:** Directrices, es una guía para poner a los consejos que se dan en la parte 1 a la práctica. Proporciona detalles específicos en el desarrollo de la política de gestión de documentos y declaraciones de responsabilidad, sugiere un proceso para el desarrollo de sistemas de registros. También ofrece consejos sobre los registros en desarrollo procesos y controles, tales como tesauros, las autoridades de eliminación, y los arreglos de seguridad y acceso. Discute como puede utilizar estas herramientas para administrar (incluyendo la captura, registro, clasificación y almacenamiento) sus registros. También da consejos específicos sobre la configuración de la supervisión, auditoria y programas de capacitación.

Los beneficios de la aplicación de la Norma ISO 15489 son de amplio alcance. Los archivos y documentos de la empresa y la gestión de la información y los procesos de archivos serán más eficaces, dando lugar a ahorros por eficiencia, reducción de costos y aumento de los beneficios.

Dicha norma proporciona una guía sobre cómo gestionar o administrar los documentos y su relación con los sistemas electrónicos para la conservación de

archivos en diferentes soportes. Su objetivo es normalizar las políticas, procedimientos y prácticas de la gestión de documentos de archivo con el fin de asegurar su adecuada atención y protección, y permitir que la evidencia y la información que contienen puedan recuperarse de un modo más eficiente y eficaz.

La información contenida en la Norma ISO 15489 reconoce que cada empresa tendrá una problemática individual y sus propios requerimientos para tratar su información, datos o documentos. Al proporcionar un marco de mejores prácticas a seguir, estas aplican a los casos individuales de cada empresa como una norma para la gestión documental y ofrece una buena base a seguir para los procesos de la empresa.

ISO 15489, fue diseñado para satisfacer las necesidades genéricas en curso para registros en un entorno empresarial, y es de uso en las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

#### **2.10.2.NORMA ISO 9001:2015**

Se trata de una **norma de gestión de la calidad** que especifica unos requisitos generales para que pueda ser aplicada en cualquier tipo de organización, sin importar el sector, tamaño o tipo. Por ello, este estándar de calidad puede ser aplicado tanto por un trabajador autónomo, una empresa o una institución sin ánimo de lucro. La última actualización tuvo lugar en 2015, y añadió mayor flexibilidad en cuanto a documentación, siempre tomando en cuenta las exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que la organización está operando. El principal **objetivo de la ISO 9001:2015** es lograr que una compañía consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la misma.

Por ello, la norma internacional se divide en siete principios de referencia. Entre ellos están: el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal de la organización, el enfoque basado en los procesos, la mejora continuada, el enfoque

basado en hechos para la toma de decisiones y la correcta gestión de las relaciones. Estos principios se han establecido mediante el conocimiento de expertos internacionales en materia de gestión y aseguramiento de la calidad.

### **2.10.3. Criterios ISO para la conservación y la preservación del documento en digital.**

El interés radica en conservar la información electrónica auténtica basada en documentos, a fin de asegurar que su exactitud, fiabilidad e integridad se mantengan a lo largo del tiempo. Entre las sugerencias de la norma ISO 18492: “La conservación a largo plazo de la información basada en documentos” (Aenor, 2008a), destacamos las siguientes:

- Criterio 1: diseñar una estrategia de la organización para la conservación a largo plazo. Se busca asegurar que la cadena de bits que comprende la información electrónica basada en documentos sea accesible sobre el sistema o dispositivo informático, lo cual implica abordar la obsolescencia tecnológica de los soportes y su incompatibilidad con el hardware y el software.
- Criterio 2: transferir la información basada en documentos desde entornos de producción, y desde los generadores y receptores, a un sistema de almacenamiento o depósito de almacenamiento. Este depósito debe ser operativamente independiente, y los archiveros se encargarán de mantener la información basada en documentos de acuerdo con políticas y prácticas documentadas.
- Criterio 3: asegurar que el almacenamiento es un soporte estable contra la obsolescencia tecnológica.
- Criterio 4: asegurar el acceso y la protección de la información. El propósito es evitar la alteración de la información, utilizando algunos controles basados en tecnologías, como soportes no reescribibles y arquitecturas cliente-servidor seguras que bloquean el acceso directo a la información por parte de aquellos que no tienen permisos.

- Criterio 5: crear la posibilidad de automatizar las migraciones
- Criterio 6: conservar la autenticidad de la información en el cambio de formato. Los elementos por considerar son: la identificación de la persona que realmente ejecuta el proceso; la fecha en que se produjo; el formato de los datos; la comparación de redundancia cíclica o del hash (huella digital) generados antes y después del cambio de formato, para confirmar que no se han producido cambios; la comparación visual por separado de los casos en que la información basada en documentos ha cambiado de formato, y la comparación con sus homólogos en el antiguo formato.
- Criterio 7: proteger la información electrónica de documentos alterados o perdidos. Durante el cambio de formato, los depósitos de almacenamiento deberían proteger la información electrónica basada en documentos de alteración o pérdida contra las vulnerabilidades humanas o fallos catastróficos o naturales.
- Criterio 8: asegurar que los metadatos sean interoperables. En las migraciones y los cambios de soporte o de formato, las aplicaciones de software deben permitir la creación automática de metadatos, como el tamaño del archivo, su formato, sus datos, la firma digital u otros atributos similares de autenticidad del documento. Además, la aplicación del software debería permitir la entrada manual de otros metadatos, como la clasificación, el periodo de conservación, la serie de los documentos y las palabras clave, los cuales pueden ser necesarios, especialmente cuando estos documentos electrónicos se quieran recuperar.
- Criterio 9: abordar la dependencia del software. Hay dos opciones: actualizar el software o, en los casos en que sea necesario eliminar la dependencia del software sacrificando alguna pérdida de estructura, migrar a formatos "normalizados", intentando evitar los formatos de fichero propietarios (entre los formatos tecnológicamente neutrales, la norma ISO 18492).
- Criterio 10: controlar la calidad en el proceso de migración. Es conveniente aplicar controles a las siguientes fases de migración: el análisis del sistema de información preexistente, el diseño de las interfaces (de destino,

aplicaciones de destino y de las bases de datos de destino) y la creación e instalación de las pasarelas necesarias.

- Criterio 11: controlar el acceso a la aplicación o software. En los depósitos de almacenamiento se deberían utilizar procedimientos automatizados para controlar la modificación o el borrado los documentos. Se puede realizar mediante funcionalidades de trazabilidad en el software.
- Criterio 12: controlar el acceso físico. Los depósitos de almacenamiento deberían utilizar medidas para controlar el acceso físico a los sistemas de información electrónica, mediante los permisos de usuarios y el registro de la fecha entrada o salida, e incluso la hora y la identidad de la persona.
- Criterio 13: proteger contra el riesgo de pérdida física del depósito de almacenamiento. Es una protección contra las amenazas de cualquier desastre natural o agresión humana, como inundaciones, incendios, seísmos o ataques violentos (guerra, terrorismo, robo, etc.). Se puede resolver con una copia de seguridad en otro sitio físico.
- Criterio 14: controlar y supervisar condiciones ambientales. Dado que la fragilidad relativa de los soportes electrónicos pone su longevidad y legibilidad en peligro, se pueden realizar controles de temperatura y de humedad relativa, o un control del sistema de filtración de aire para retirar partículas de polvo y contaminantes gaseosos del depósito de almacenamiento.
- Criterio 15: usar metadatos para la conservación de la información. Para que la información digital siga siendo accesible, se deben abordar algunos metadatos técnicos ante los cambios tecnológicos tanto estructurales y de almacenamiento como de la gestión.
- Criterio 16: desarrollar un esquema de metadatos relacionados con la gestión de los documentos. Un esquema de metadatos es un plan lógico que identifica las relaciones entre los distintos elementos. Estos esquemas contemplan un conjunto de reglas, algunas relacionadas con la semántica y la sintaxis, que permiten la gestión y la interoperabilidad de los documentos. La norma propone una selección de los elementos que formarán parte del

esquema, como los elementos que identifican de manera única los documentos al saber de qué fuentes se deben tomar (identificadores únicos del sistema, claves primarias de la base de datos, etc.) u otros que permitirán establecer vínculos entre las entidades y las agrupaciones relacionadas. La estructura de los elementos, sus relaciones, sus esquemas de codificación (a partir de fuentes autorizadas, como listas predefinidas, clasificaciones o vocabularios controlados) y las reglas sintácticas con sus niveles de obligatoriedad (por ejemplo, verificar la sintaxis establecida para la fecha, definir si en un valor se establece que la “organización” ha de constar antes que el “productor” concreto, o establecer una regla para definir la obligatoriedad de utilizar un elemento, etc.) son aspectos que apoyarán la arquitectura de la información para la conservación de los documentos digitales en su contexto.

- Criterio 17: valorar por cuánto tiempo se deben conservar los metadatos. Se debe determinar el tiempo durante el cual deben conservarse determinados metadatos en relación con la función del documento, y si estos se pueden destruir o gestionar de manera separada del documento.
- Criterio 18: almacenar los documentos en formato neutral. Los metadatos de gestión de documentos que se almacenan en un repositorio deberían poder presentarse en un formato de almacenamiento neutral y dejar de ser dependientes del código propietario. Para ello, esos metadatos deberían poder extraerse de un formato propietario a otro para la conservación a largo plazo. Se recomienda el formato .xml.
- Criterio 19: favorecer como formato de conservación el .pdf/a. Es un formato digital de representación de documentos que, aunque se puede crear de forma nativa, también se puede generar desde otros formatos electrónicos o a partir de la digitalización del papel, el microfilme u otros formatos impresos. Es un formato que podrá utilizarse y ser accesible tras diversas generaciones de tecnología.
- Criterio 20: encapsular y empaquetar la información de los documentos de archivo en el momento de la ingesta.

- Criterio 21: convertir y migrar documentos electrónicos. Junto con la emulación, la conversión y la migración son dos de los métodos más frecuentes de preservación digital. Los procesos de conversión y migración tienen enfoques separados y pueden tener impacto sobre una estrategia de preservación digital. En la conversión o la migración de documentos electrónicos debe haber una planificación, unos requisitos y unos procedimientos con el fin de preservar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de cada documento como evidencia de los procesos de negocio.
- Criterio 22: implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información para prevenir la pérdida de documentos. Debe haber un modelo para la creación, la implementación, la operación, la supervisión, la revisión, el mantenimiento y la mejora de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, a fin de prevenir o evitar la pérdida de los documentos digitales.
- Criterio 23; constituir un repositorio de tercero para los documentos electrónicos.

El documento digital ha irrumpido recientemente en la gestión archivística desde dos enfoques diferenciados: los documentos que se digitalizan de su original, generalmente en soporte papel, y que por lo tanto son una copia; y los documentos que nacen digitalmente como auténticos y cuya impresión en papel sería la copia. Existe una preocupación en los archivos sobre cómo conservar esos documentos digitales, tanto los que son copias como los que son originales. Las normas ISO proponen soluciones y acciones que se deben realizar para garantizar que los documentos digitales se conserven a lo largo del tiempo, en tanto las organizaciones consideren que son esenciales como evidencia de su patrimonio o actividades y deseen garantizar su autenticidad, integridad y usabilidad en todo ese tiempo.

### **2.11. Ley de Propiedad Industrial Internacional.**

En la actualidad, existen en materia de protección de propiedad industrial, 24 tratados internacionales, cuya administración recae en la Organización Mundial de

Propiedad Industrial (**OMPI**), organismo creado a la luz del sistema de las Naciones Unidas, a través, del Convenio de Estocolmo, firmado el 14 de Julio de 1967 y enmendado el 28 de septiembre de 1979.

Con excepción el Convenio de la Organización Mundial de Propiedad Industrial, se constatan 12 normas internacionales relacionadas a la protección de la propiedad intelectual:

- ✓ **Convenio de Berna para la protección de Obras literarias y Artísticas;** Del 9 de septiembre de 1886, cuya última enmienda tuvo lugar el 8 de septiembre de 1979, su anexo contiene disposiciones especiales para los países en desarrollo.

**Art 16.** Se establecen las directrices de propiedad industrial acerca de la falsificación de ejemplares, el comiso, el comiso en el caso de las importaciones y la legislación que será aplicable.

- ✓ **Convenio de Bruselas sobre la distribución de señales portadoras de programas transmitidas por satélite;** Del 21 de mayo de 1974.

**Art.3.** Este tratado no será aplicable cuando las señales emitidas por o en nombre del organismo de origen, estén destinadas a la recepción directa desde el satélite por parte del público general.

**Art.7.** Adicionalmente, se debe tener en cuenta que no se lo interpretará en algún modo que limite el Estado parte de aplicar su legislación nacional para impedir el abuso de monopolios.

- ✓ **Arreglos de Madrid relativo a la represión de las indicaciones de procedencia falsas o engañosas en los productos;** Del 14 de abril de 1891, cuya Acta principal fue revisada por última vez en Lisboa, el 31 de octubre de 1858 y, su acta adicional, el 14 de julio de 1967 en Estocolmo.

La directriz general del Arreglo, es el embargo al momento de la importación de los productos; pero, si la legislación de un país no admite este tipo de embargo, se procederá a la prohibición de la importación.

- ✓ **Tratado de Nairobi sobre la Protección del Símbolo Olímpico;** Del 26 de septiembre de 1981, por medio del cual todo estado parte se compromete a rehusar o anular el registro como marca y prohibir, con medidas apropiadas, la utilización como marca u otro signo, con fines comerciales, de cualquier signo que consista o contenga el Símbolo Olímpico, como lo define la Carta del Comité Olímpico Internacional, salvo que cuente con la autorización.
  
- ✓ **Convenio de París para la Protección de la Propiedad Industrial;** Del 20 de marzo de 1983, enmendado el 28 de septiembre de 1979.

**Art. 10.** Establece la necesidad de contar con licencias y también se refiere al tratamiento de las indicaciones falsas, los embargos a la importación, regulaciones de competencia desleal y del derecho para proceder judicialmente.

- ✓ **Tratado sobre el Derecho de Patentes (PLT);** Protegido en la Conferencia Diplomática de 1 de junio del 2000; tiene como objetivo armonizar y agilizar los procedimientos de forma relacionados con las solicitudes de patentes nacionales y regionales para facilitar la labor a los usuarios.
  
- ✓ **Convenio para la Protección de los Productores de Fonogramas contra la Reproducción no autorizada de sus Fonogramas;** Del 29 de octubre de 1971.

**Art. 3.** Establece el compromiso de los Estados cuya parte de brindar protección mediante la concesión de un derecho de autor o de otro derecho específico; relativa a la competencia desleal; y, de la protección de la propiedad industrial mediante sanciones penales.

- ✓ **Tratado de Singapur sobre el Derecho de Las Marcas;** Del 26 de marzo del 2006, cuyo Reglamento entró en vigor el 01 de noviembre del 2011.

El objetivo del Tratado de Singapur es crear un marco internacional moderno y dinámico para la armonización de los trámites administrativos de registro de marcas. Sobre la base del Tratado sobre el Derecho de Marcas de 1994, el nuevo tratado de Singapur posee un alcance más amplio y tiene en cuenta la evolución más reciente en el ámbito de las tecnologías de la comunicación.

- ✓ **Tratado sobre el Derecho de Marcas (TLT);** Del 17 de octubre de 1994.

El objetivo del Tratado sobre el Derecho de Marcas (TLT), es armonizar y agilizar los procedimientos nacionales y regionales de marcas. Esto se logra mediante la simplificación y la unificación de determinados aspectos de esos procedimientos, de forma que la presentación de las solicitudes de registros de marcas y la administración de los registros en varias jurisdicciones resulten tareas menos complicadas y más previsibles.

- ✓ **Tratado de Washington sobre la Propiedad Intelectual respecto de los Circuitos Integrados (IPIC);** Del 26 de mayo de 1989, aún no vigente.

Se ocupa de la protección de los esquemas de trazado (topografías) de circuitos integrados. Si bien el tratado no ha entrado en vigor aún, los siguientes Estados lo ha ratificado o se han adherido a él: Bosnia y Herzegovina, Egipto y Santa Lucía.

- ✓ **Tratado del OMPI sobre los Derechos de Autor (WCT);** Del 20 de diciembre del 2006, entrando en vigor el 6 de marzo del 2000.

Se relaciona con las normas contenidas en el Convenio de Berna. La segunda parte de su Art. 14 dispone que las partes contratantes se aseguran

de que en su legislación nacional se establezcan procedimientos de observación de los derechos, que permitan la adopción de medidas eficaces contra cualquier acción infractora de los derechos a que se refiere el presente Tratado, con inclusión de recursos ágiles para prevenir las infracciones y de recursos que constituya un medio eficaz de disuasión de nuevas infracciones.

- ✓ **Tratado de la OMPI Sobre Interpretación o Ejecución y Fonogramas.** Del 20 de diciembre de 1996 y que entra en vigor el 20 de mayo del 2002.

En este tratado se contemplan los derechos de propiedad intelectual de dos categorías de beneficiarios, especialmente en el entorno digital; 1) Los artistas intérpretes o ejecutantes (actores, cantantes, músicos, entre otros); 2) Los productores de fonogramas (personas físicas o jurídicas que toman la iniciativa y tienen la responsabilidad de la fijación de los sonidos de la interpretación o ejecución).

- ✓ **Clasificación en las Clases de Propiedad Industrial:**

La empresa al momento de realizar su registro de marcas; debe tener en cuenta las clases en la que pertenece su materia prima o su producto; en caso de las marcas internacionales existe al Clasificación de Niza, establecida por el Arreglo de Niza (1957), es una clasificación internacional de productos y servicios que se aplica al registro de marcas. Cada cinco años se publica una nueva edición y, desde 2013, cada año se publica una nueva versión de cada edición.

A efectos del registro de marcas, cada país parte el Arreglo Niza, ya sea como sistema principal o como sistema subsidiario, y hacer figurar en los documentos y publicaciones oficiales relativas a sus registros de marcas los números de clases de la Clasificación en las que están comprometidos los productos y servicios para los que se registran las marcas; esta clasificación consta de 46 clases.

En el caso, de las Empresas Grupo Galletas Puig, específicamente la empresa Sucesora de José Puig &Cía. siendo reconocida internacionalmente, según la Clasificación de Niza, pertenecen a las clases:

- **Clase 29;** Carne, pescado, carne de ave y carne de caza-, extractos de carne, frutas y verduras, hortalizas y legumbres en conserva, congeladas, secas y cocidas; jaleas, confituras, compotas, huevos, leche y productos lácteos-, aceites y grasas comestibles.
- **Clase 30;** Café, té, cacao y sucedáneos del café; arroz; tapioca y sagú; harinas y preparaciones a base de cereales; pan; productos de pastelería y confitería; helados; azúcar; miel; jarabe de melaza; levadura, polvos de hornear; sal; mostaza; vinagre, salsas (condimentos); especias; hielo.
- **Clase 31;** Granos y productos agrícolas, hortícolas y forestales, no comprendidos en otras clases; animales vivos; frutas y verduras; hortalizas y legumbres frescas; semillas; plantas y flores naturales; alimentos para animales; maltas.

## 2.12. Ley de Propiedad Industrial en Venezuela

La Ley de Propiedad Industrial de Venezuela, fue promulgada en el año 1956 por decreto de El Congreso de la República De Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 25.227 de fecha 10 de diciembre de 1956, no solo se generó una legislación en que se protegieran y desarrollaran al unísono todo los aspectos sobre la materia, sino también surgió la necesidad de crear un ente especializado que se encargase tanto administrativamente como legalmente de todos los aspectos de propiedad industrial en Venezuela.

Esta ley regirá los derechos de los inventores, descubridores e introductores sobre las creaciones, inventos o descubrimientos relacionados con la industria; y de productores, fabricantes o comerciantes sobre las frases o signos especiales que adopten para distinguir de los similares los resultados de su trabajo o actividad.

Es importante señalar que la Ley de Propiedad Industrial de 1956, establece las disposiciones generales en materia de patentes, los Modelos y Dibujos Industriales, las Marcas Comerciales, del Registro de Propiedad Industrial, De los Derechos de Registros, Anualidades de Patentes e Impuestos a la Solicitudes, De los Agentes de la Propiedad Industrial, del Boletín de la Publicaciones, Procedimientos, De las Marcas, de las Cesiones y Cambios de Nombres, Las Penalizaciones, Clasificación y Disposiciones Transitorias. En esta ley en el desarrollo de sus artículos en cómo debe proceder el registro de marcas de propiedad industrial.

Por otra parte, con el segundo gobierno del ex presidente Carlos Andrés Pérez, resurgió en Venezuela el interés sobre el tema de propiedad industrial, motivando la creación en noviembre del 1992, del Servicio Autónomo Registro de la Propiedad Intelectual (SAPI), siendo el organismo encargado de la administración del Sistema Venezolano de Propiedad Intelectual. Entre sus funciones destacan la concesión efectiva de derechos intelectuales; prestación de servicios de información y la promoción tecnológica. Adscrito al Ministerio de Fomento, ahora llamado Ministerio del Poder Popular para el Comercio Nacional.

Esta ley tiene como objetivos proteger las marcas, derechos y patentes de cualquier plagio o copia, y también controlar el interés y la economía de cada empresa que realice el registro de marcas.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo de Investigación**

Se planteó una investigación de tipo proyectiva, debido al estado actual en el que se presenta los documentos generados en los registros de marcas nacionales e internacionales, que se encuentran en físico en la Gerencia de Documentación de la Empresa C.A. Sucesora de José Puig & Cía. En tal sentido, se requiere llevar a formato digital la colección antes mencionada, para preservar el documento en físico y garantizar su difusión, en virtud de que la mayoría de los documentos son originales.

#### **Diseño de la Investigación**

El diseño de la presente investigación es de campo no experimental, y transaccional, por el cual los datos son informaciones que se tomaron durante el desarrollo de esta propuesta y se reunieron directa y principalmente de la realidad en un mismo tiempo y sin ser manipulados, la propuesta también está acompañada de una amplia revisión bibliográfica.

### **3.2. Población o universo de estudio y muestra**

**Población:** Según Fidias Arias, pág. 81 “la población, o en término más precisos población objetivo, es un conjunto finito o de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”.

En la investigación que nos ocupa la población está determinada por la totalidad de los documentos en físico generados en los trámites de registros de marcas de Propiedad Industrial de las Empresas del Grupo Galletas Puig

- **Muestra:** Según Fidias Arias, pág. 83 “la muestra es un sub conjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” la misma representa

una unidad que integra una población la cual se escoge para llevar a cabo una investigación.

Se escogió el total de la población, conformada por 218 documentos en formato impreso relativos a los trámites de marcas de Propiedad Industrial.

### **3.3. Instrumentos de Recolección de Datos**

Para el desarrollo de esta investigación se usaron para las siguientes técnicas de recolección de datos: observación directa, y una encuesta que se aplicó a 24 empleados que conforman la Presidencia, Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Documentación y el agente externo Carrascosa y Asociados Escritorio Jurídico.

## CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

### 4.1. Observación Directa

Una de las técnicas aplicadas para la recolección de datos se corresponde a una observación directa, cuyo instrumento sirvió de material para recoger y almacenar la información de la investigación, que corresponde con una matriz de observación que muestra las fallas.

Con la observación directa se apreciaron las siguientes fallas:

- **Desorganización de los documentos:** Los documentos se encuentran unificados en varias carpetas, sin un orden cronológico y mucho menos alfabéticos; y estaban ligados las marcas nacionales junto a las marcas internacionales.
- **Deterioro en los documentos:** Al revisar dichas carpetas y al tener contacto directo con los documentos, se pudo apreciar el deterioro de algunos de los documentos, estaban manchados, arrugados, rotos y otro documento debido a su antigüedad y sus tipos de soporte en papel no se puede leer su contenido.
- **Sin identificación:** La mayoría de los documentos se encontraban identificados.
- **Resguardo de los Documentos:** Una de las partes positivas de esta observación fue este punto, ya que a pesar de la condición en la que se encuentra actualmente los documentos esto se encuentran guardados en cajas fuertes debido a la importancia de la información que estos requieren, sin embargo el deshumificador del sitio donde se encuentra ubicados estas cajas fuertes está descompuesto.
- **Equipos tecnológicos:** En cuanto a las maquinas se utilizan computadoras de mesa y scanner, están en buenas condiciones.
- **Sistemas operativos, hardware, software:** El hardware y el software se encuentran desactualizados al igual que el sistema operativo.

- **Base de Datos:** La base de datos que se utiliza en el Aplicativo de Consulta SCAV versión 3.0., funcionando perfectamente según las herramientas que se necesitan.

#### 4.2. Encuesta

Una vez realizada la observación directa, se procedió a realizar una encuesta a los 24 empleados que forman parte de los departamentos vinculados con el uso directo y constante de estos documentos.

##### 4.2.1. Interpretación de los resultados:

Luego de haber procesado la información obtenida de la encuesta aplicada a los empleados, los resultados fueron los siguientes:

- **Pregunta N° 1**

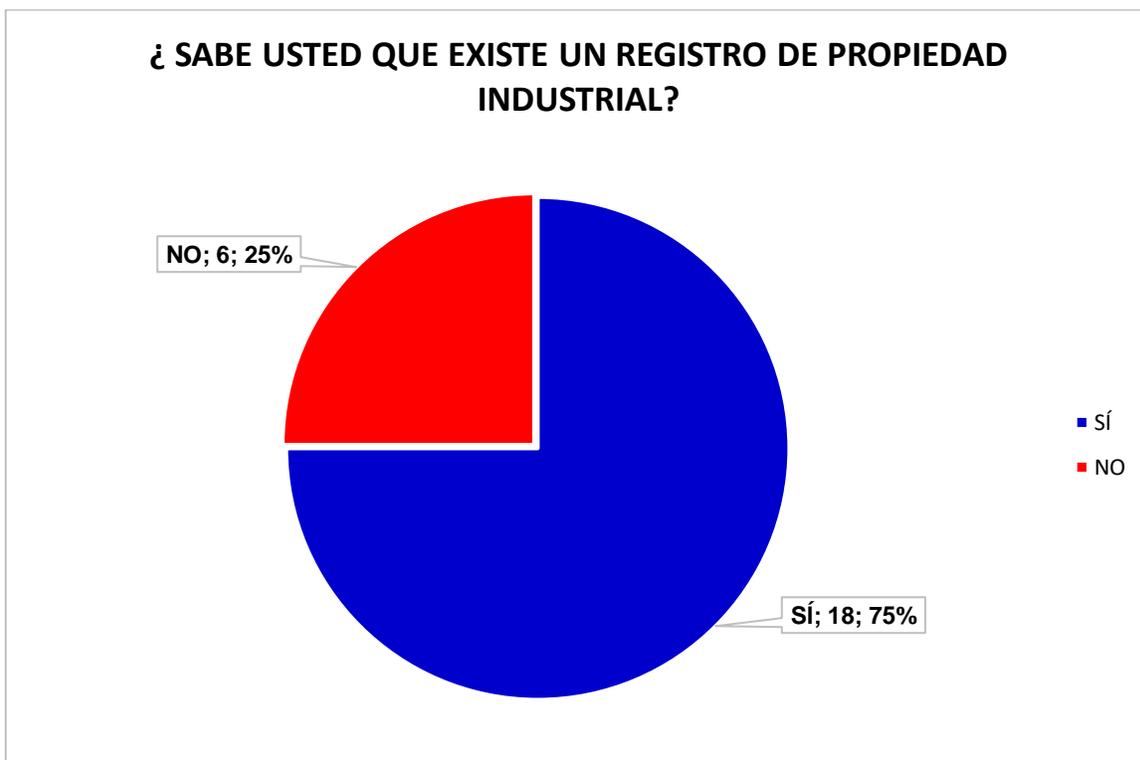


Gráfico 1: Representación porcentual preg.1 Encuesta.

### Interpretación:

Del 100% de los empleados el 75%, afirman que si saben que existe un Registro de Propiedad Industrial, el 25% manifiestan que no sabía que existía dicho registro. Esto demuestra que la mayor parte de nuestros encuestados si tienen el conocimiento de que existe un Registro de Propiedad Industrial.

#### - Pregunta N° 2

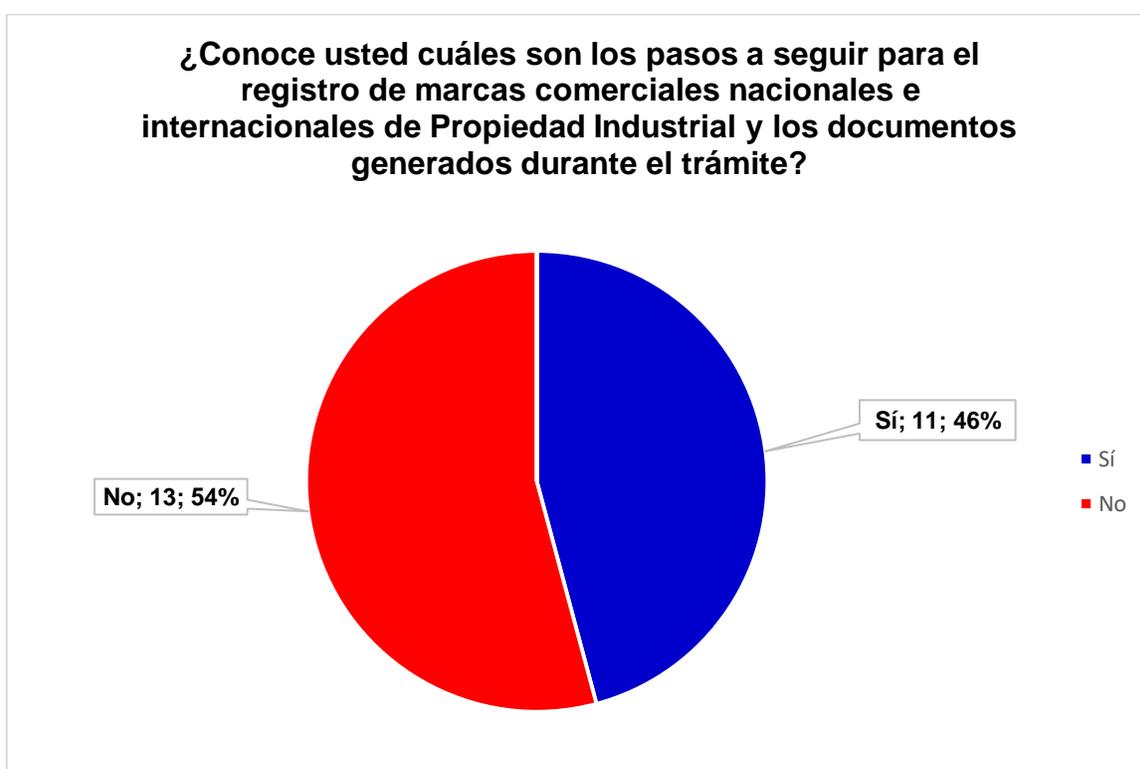


Gráfico 2: Representación porcentual preg. 2 Encuesta.

### Interpretación:

Del 100% de los encuestados; solo el 46% conoce cuales son los pasos a seguir para el registro de marcas comerciales y que documentos genera dicho trámite;

mientras que la mayoría dando un porcentaje de 54% no tienen ningún conocimiento de dicho registro.

- **Pregunta N° 3**

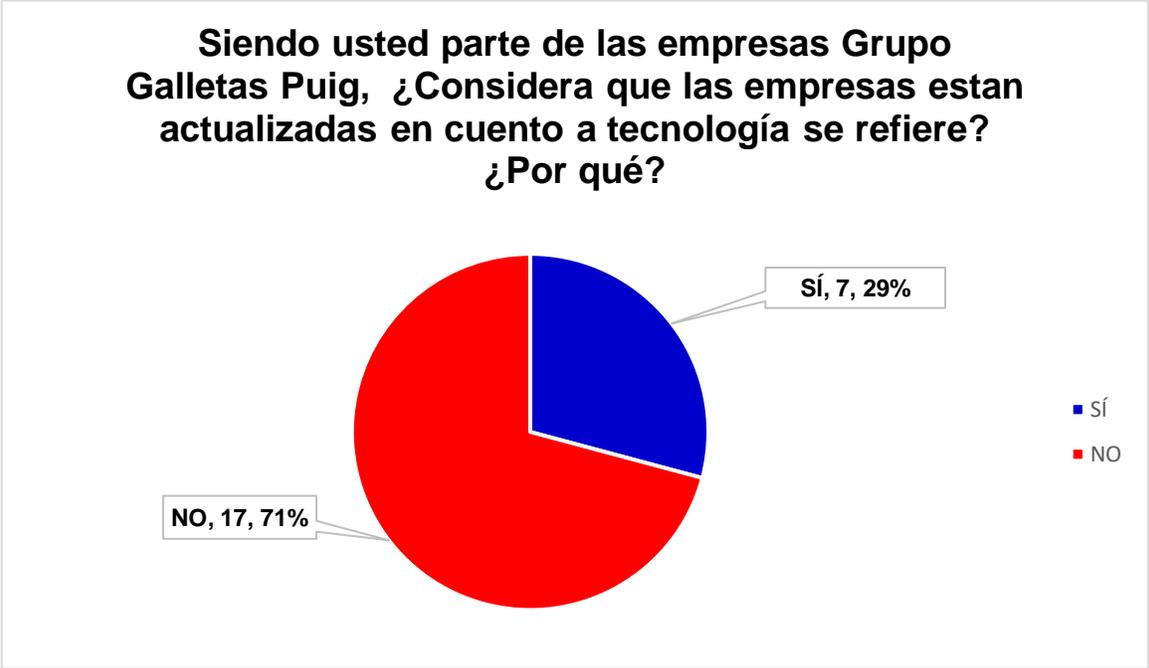


Gráfico 3: Representación porcentual preg. 3 Encuesta.

**Interpretación:**

Del 100%, el 29% respondieron que si justificando que las empresas del Grupo Galletas Puig tenían los equipos tecnológicos necesarios y actualizados para las labores que allí se realizaran, mientras que el 71% dijo que y dieron referencia a que los equipos tecnológicos estaban totalmente desactualizados.

- Pregunta N° 4

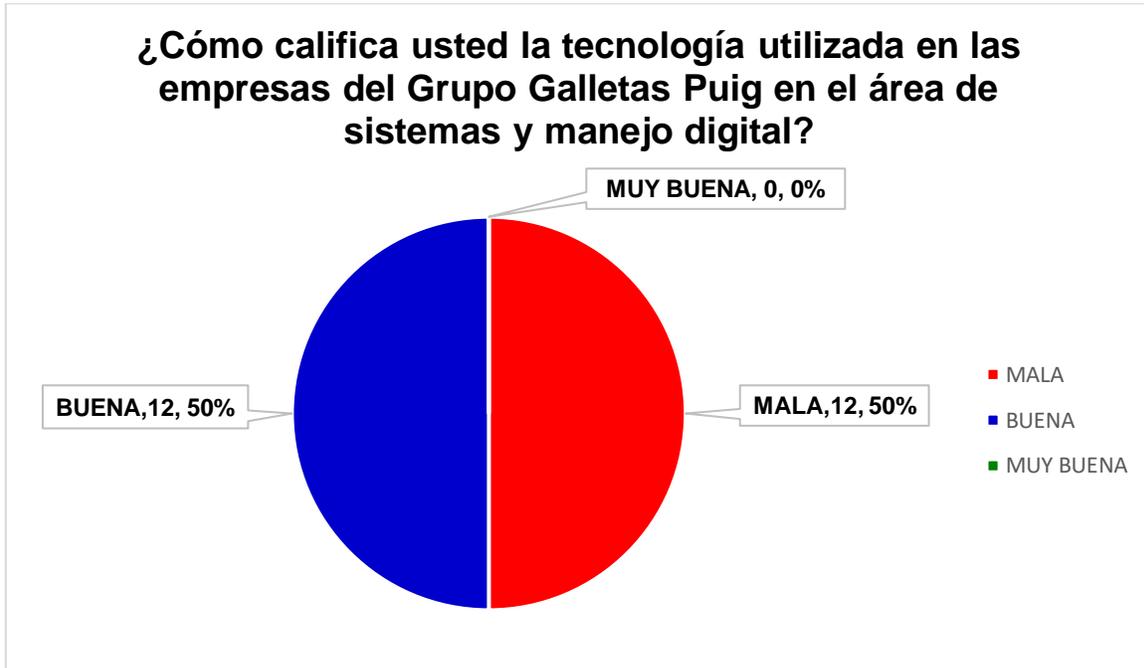


Gráfico 4: Representación porcentual preg. 4 Encuesta.

**Interpretación:**

Del 100% de los empleados encuestados, 12 empleados, es decir, el 50% indican califica el área de sistemas y manejo digital mala, mientras que el 50% que representa los otros 12 empleados, manifiestas que es buena; la opción de muy buena no tuvo voto alguno.

- Pregunta N° 5

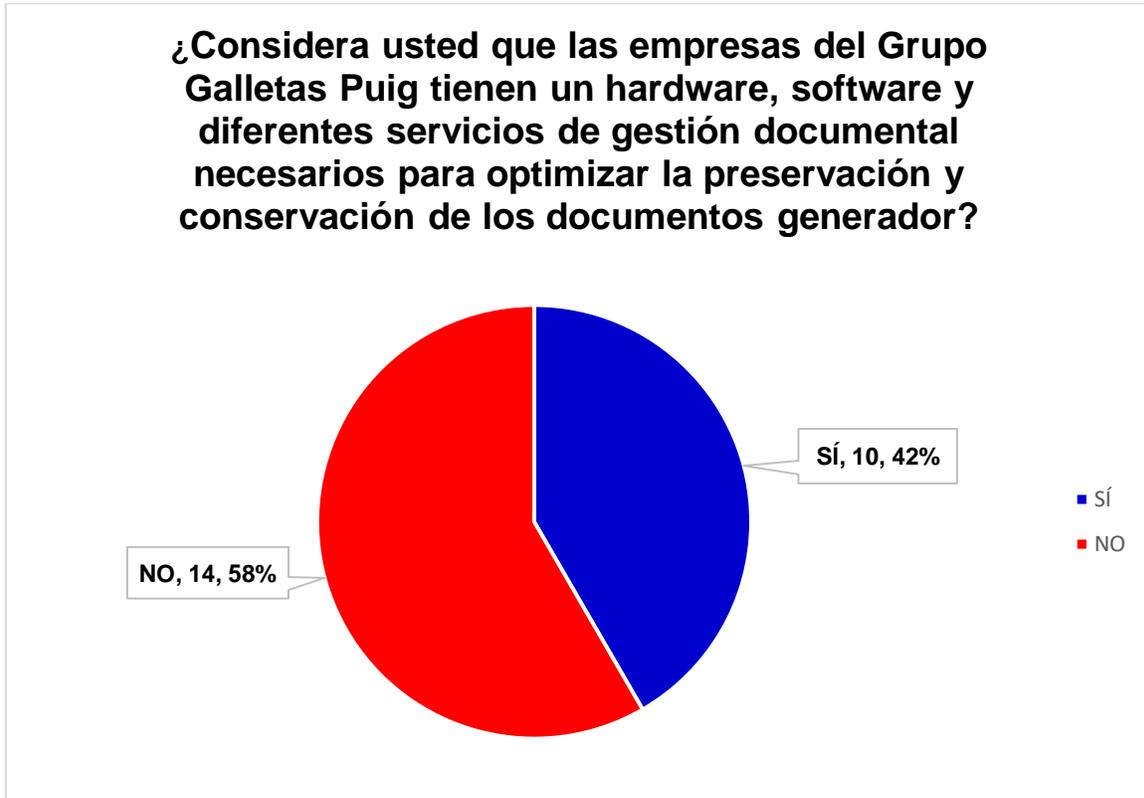


Gráfico 5: Representación porcentual preg. 5 Encuesta.

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 42%, es decir 10 empleados, afirman que las empresas si cuentan con un hardware, software y diferentes servicios de gestión documental, mientras que el 58% niegan que estas empresas cuentan con estos avances. Esto demuestra que las empresas del Grupo Galletas Puig no tienen un hardware, software y diferentes servicios de gestión documental necesarios para preservar y conservar los documentos.

- Pregunta N° 6

**Algunos de los documentos más antiguos de marcas comerciales nacionales e internacionales se encuentran en mal estado, ¿Considera que el manejo manual de estos documentos sigue siendo necesarios?. Justifique.**

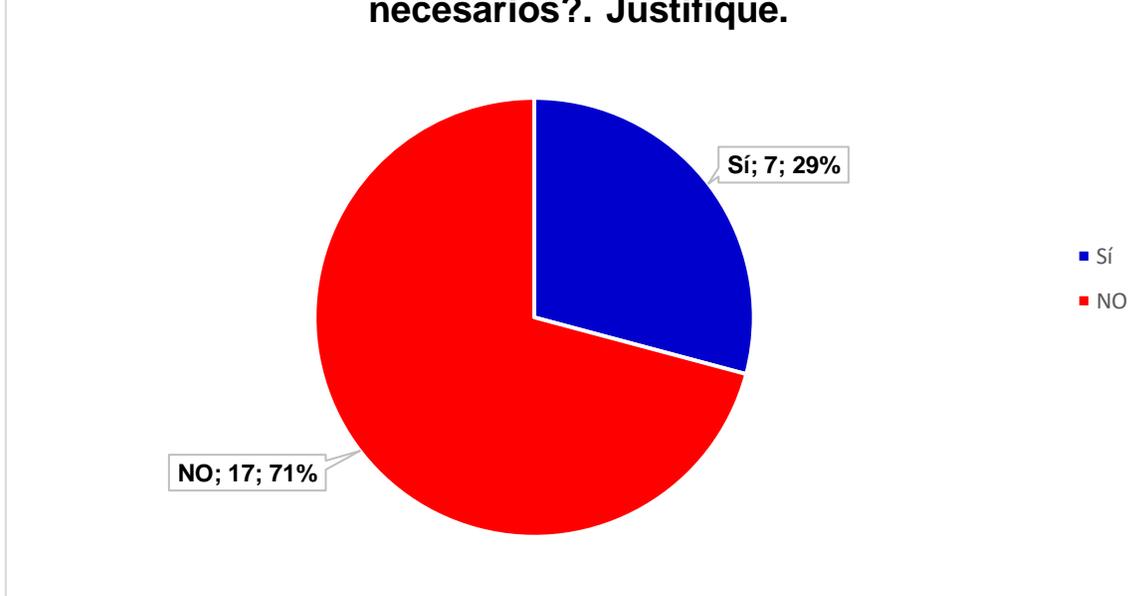


Gráfico 6: Representación porcentual preg. 6 Encuesta

**Interpretación:**

Del 100% de los empleados encuestados; el 71%, siendo 17 empleados, indican que no es necesario el uso físico de los documentos porque seguirían deteriorándose y que estos son de vital importancia para la empresa, y el 29%, siendo 7 empleados, afirman todavía deben seguir la circulación de estos documentos en físico ya que siempre son necesarios para alguna consulta. Esto demuestra, que la mayoría de estos empleados no están de acuerdo con el uso manual de los documentos, y así se podría preservar y conservar por muchos años más.

- **Pregunta N° 7**

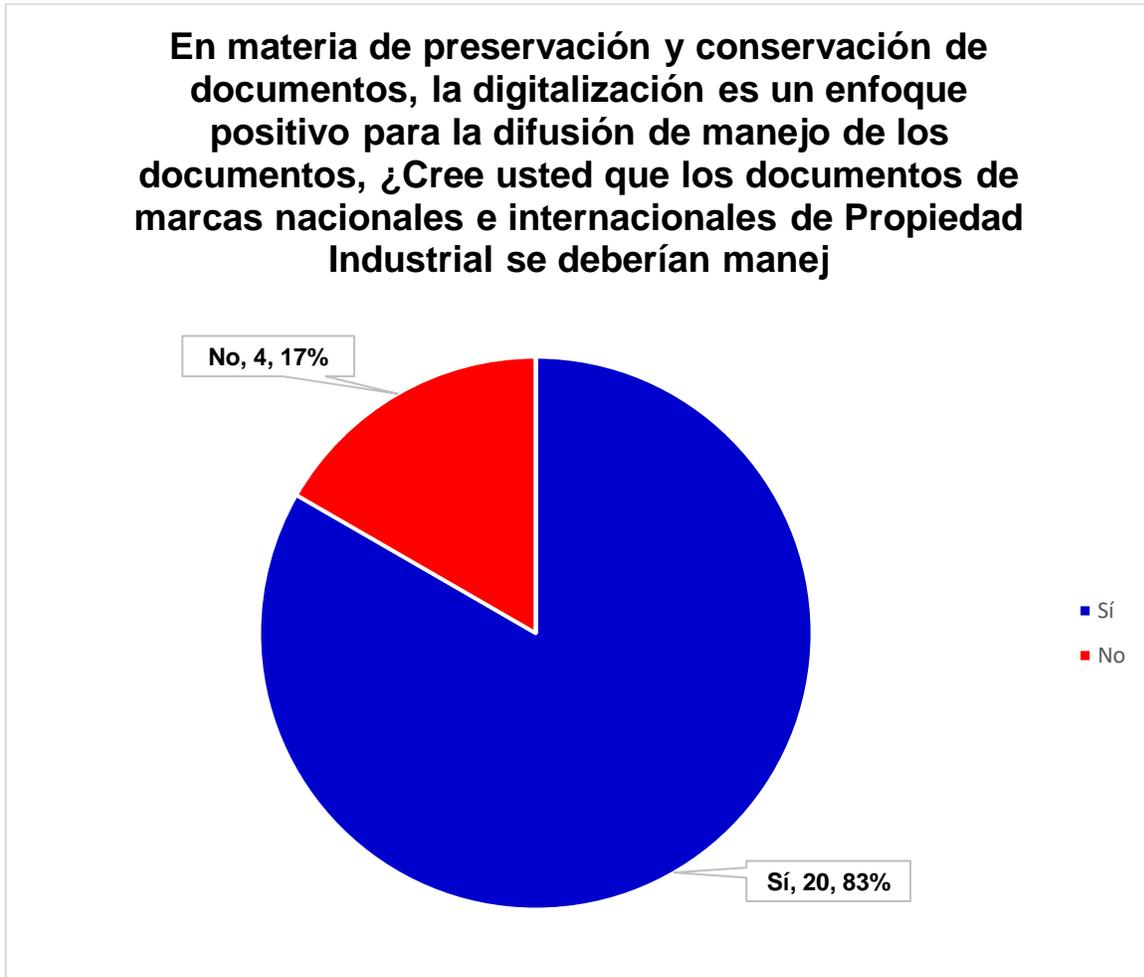


Gráfico 7: Representación porcentual preg. 7 Encuesta.

**Interpretación:**

Del 100% de los empleados encuestados el 83% considera que los documentos de marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial si deberían ser manejados por medio de la digitalización justificando que llevaría a las empresas del Grupo Galletas Puig a avanzar en la tecnología y que además esto ayudaría a facilitar la búsqueda del documento y su consulta y junto a esto conservar y preservar del mismo, mientras que el 17% no lo consideran justificándose de que siempre es necesario es uso físico de los documentos. Esto indica que implementar la digitalización sería una herramienta positiva para la preservación, conservación, difusión y manejo de estos documentos.

- **Pregunta N° 8**

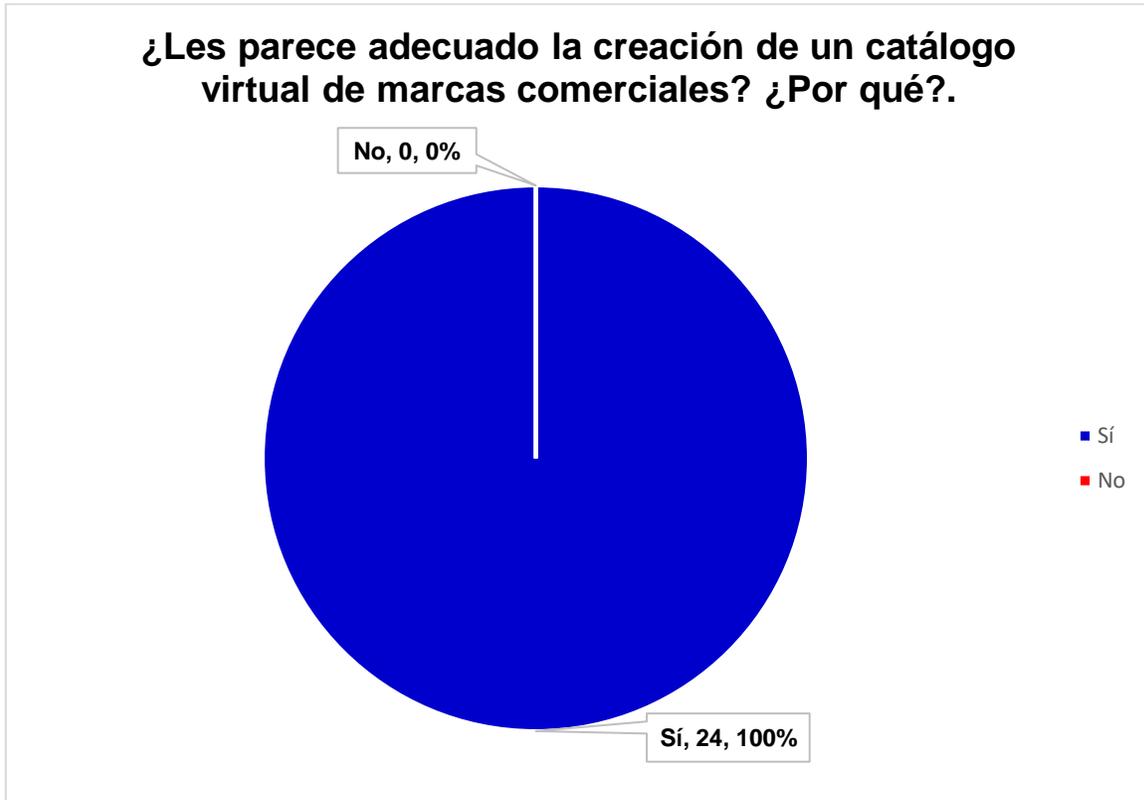


Gráfico 8: Representación porcentual preg. 8 Encuesta.

**Interpretación:**

El 100% de los encuestados, es decir, 24 empleados indican que consideran adecuado la creación de un catálogo virtual, ya que a través de él se pueden hacer consultas rápidas y obtener mayores resultados, siendo más fácil el acceso a la información y se evita la pérdida y el deterioro de los documentos en físicos.

- **Pregunta N° 9**

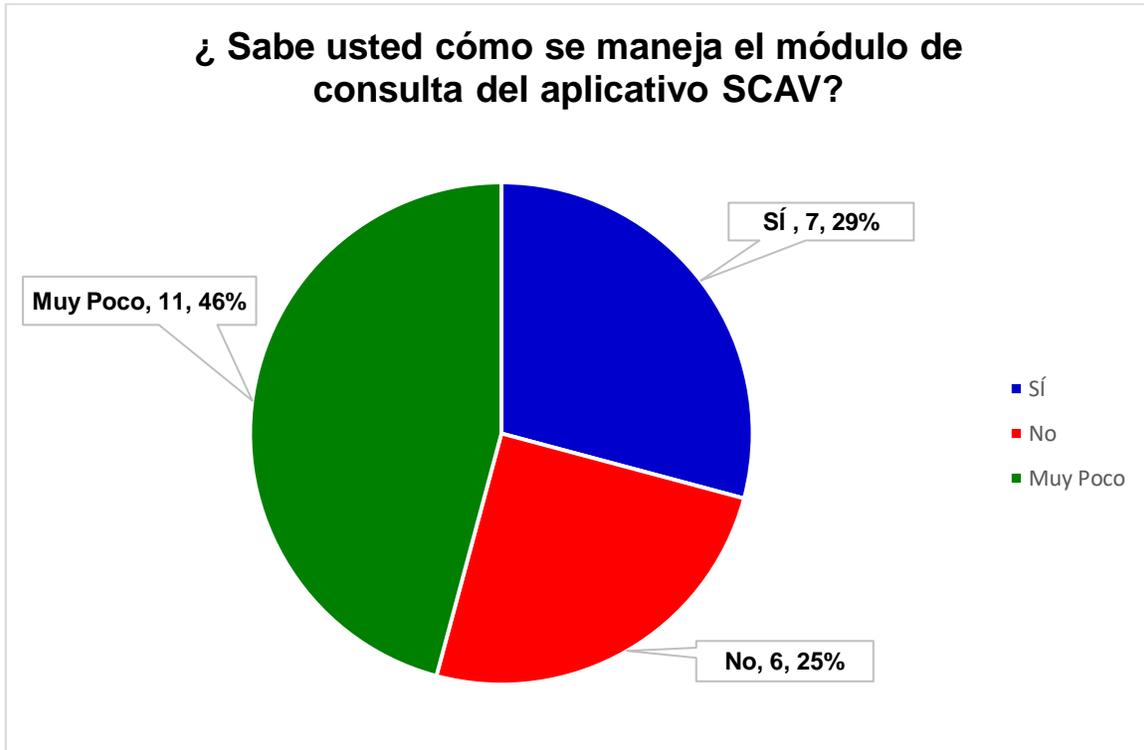


Gráfico 9: Representación porcentual preg. 9 Encuesta.

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 29%, siendo 7 de los empleados si saben manejar el aplicativo SCAV, el 25% que son 6 de los empleados no saben cómo es el manejo de esta base de datos y el 46% siendo el resto de los empleados, tiene poco conocimiento cuanto al manejo de consulta del aplicativo SCAV. Estos resultados nos demuestran que más de la mitad de los encuestado no saben manejar SCAV.

- **Pregunta N° 10**

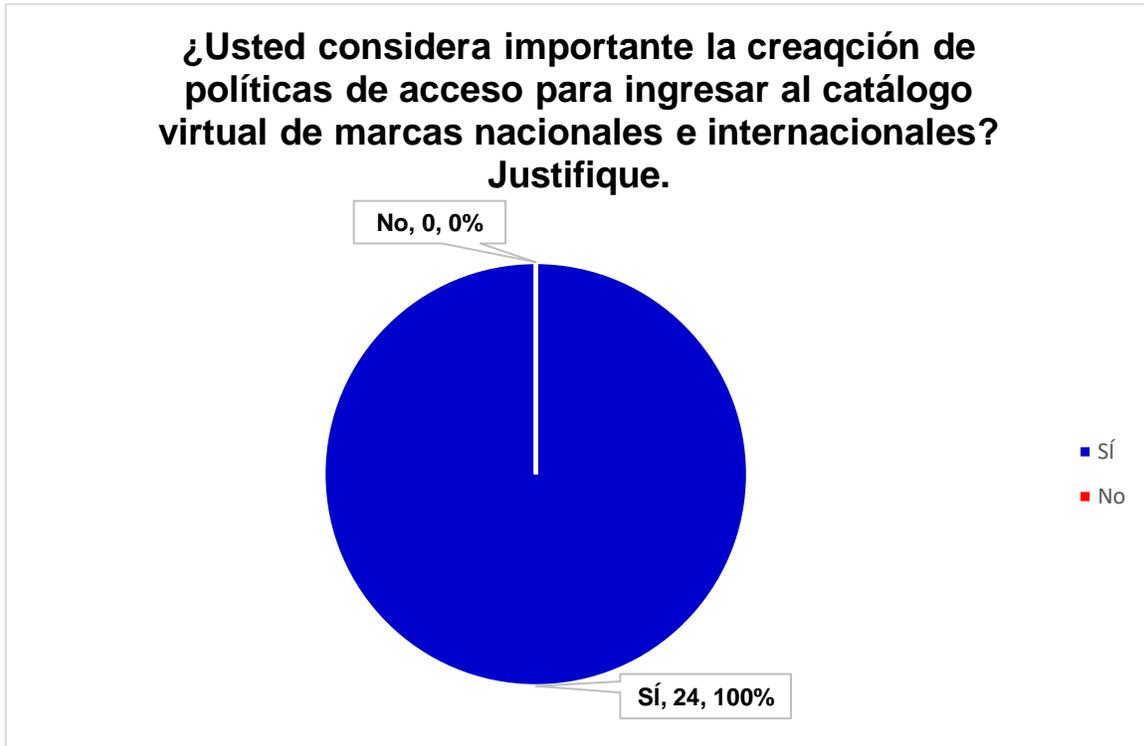


Gráfico 10: Representación porcentual preg. 10 Encuesta.

**Interpretación:**

El 100% de los encuestados, es decir, los 24 empleados consideran que si es importante la creación de políticas de acceso para ingresar al catálogo virtual; justificando que dichas políticas les permitirá aprender a manejar el módulo aplicativo de consulta SCAV, les permitirá aprender el manejo del documento en digital y además le daría más confidencialidad al documento. Esto demuestra que si están de acuerdo con la creación y aplicación de las políticas de acceso.

## **CAPITULO V: PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CATÁLOGO VIRTUAL PARA LAS MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE PROPIEDAD INDUSTRIAL DE LAS EMPRESAS GRUPO GALLETAS PUIG.**

La propuesta de crear un catálogo virtual de marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial de las empresas Grupo Galletas Puig, parte desde el punto de vista de preservar y conservar por medio de la digitalización todos los documentos que mantienen información importante para estas empresas, y que desde sus comienzo han evolucionado gracias a sus grandes marcas; con este formato digital se está pensando en la durabilidad los documentos que estará descansando en un catálogo virtual con un acceso sencillo pero y privado.

La evolución de este catálogo se desarrolló en varios pasos:

### **5.1. Proceso de Digitalización.**

#### **- PASO 1:**



Ilustración 1: Clasificación y Ordenamiento de los documentos en físico.

Este primer paso consta en seleccionar los documentos según el nombre de la marca, y ordenarlos cronológicamente, desde la fecha más antigua hasta la más reciente.

- PASO 2:



Ilustración 2: Proceso de Digitalización.

Luego de ordenar los documentos, se comienza el proceso de digitalización, este consta en pasar el documento en físico por el scanner marca **KODAK**.

- PASO 3:

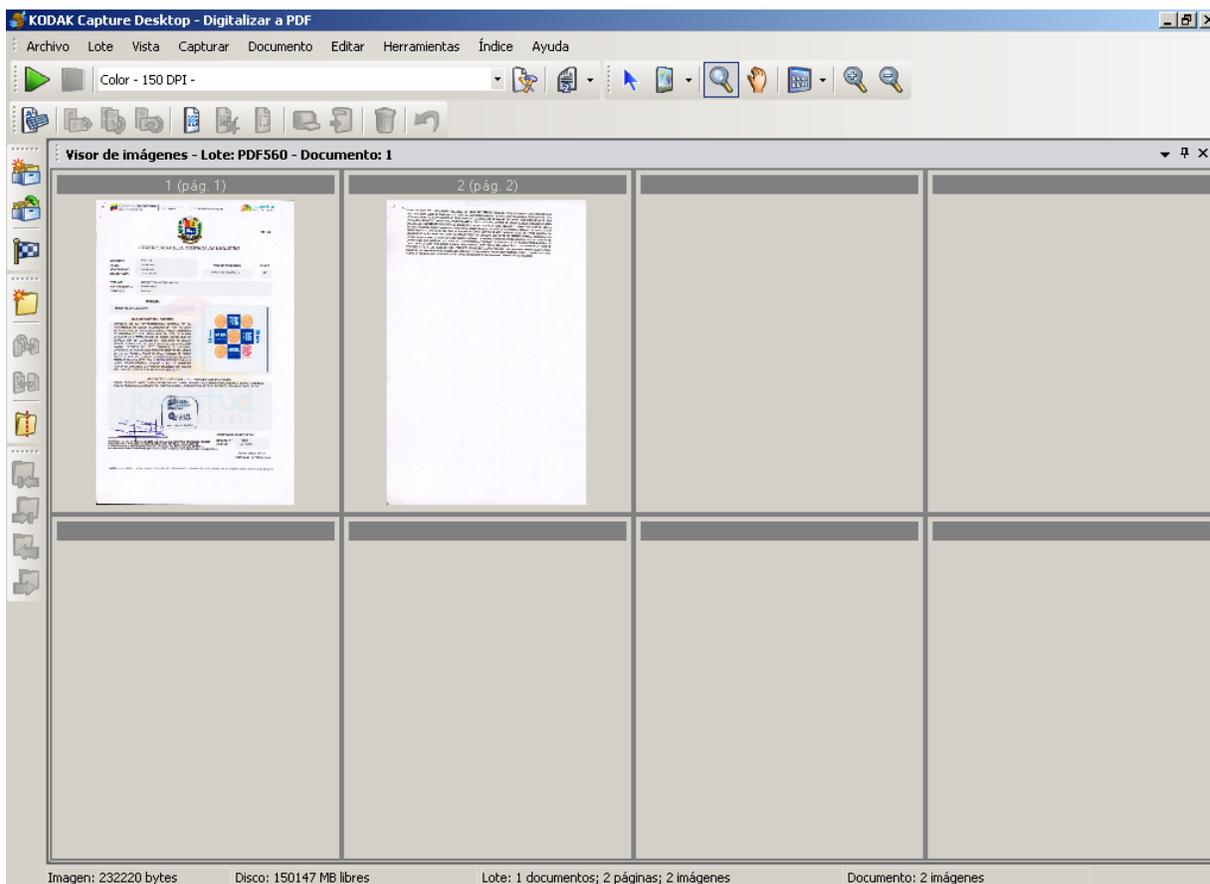


Ilustración 3: Proceso de Digitalización.

El documento al ser pasado por el scanner, inmediatamente se refleja en pantalla por medio de un programa llamado **KODAK Capture Desktop – Digitalizar a PDF**.

- PASO 4:

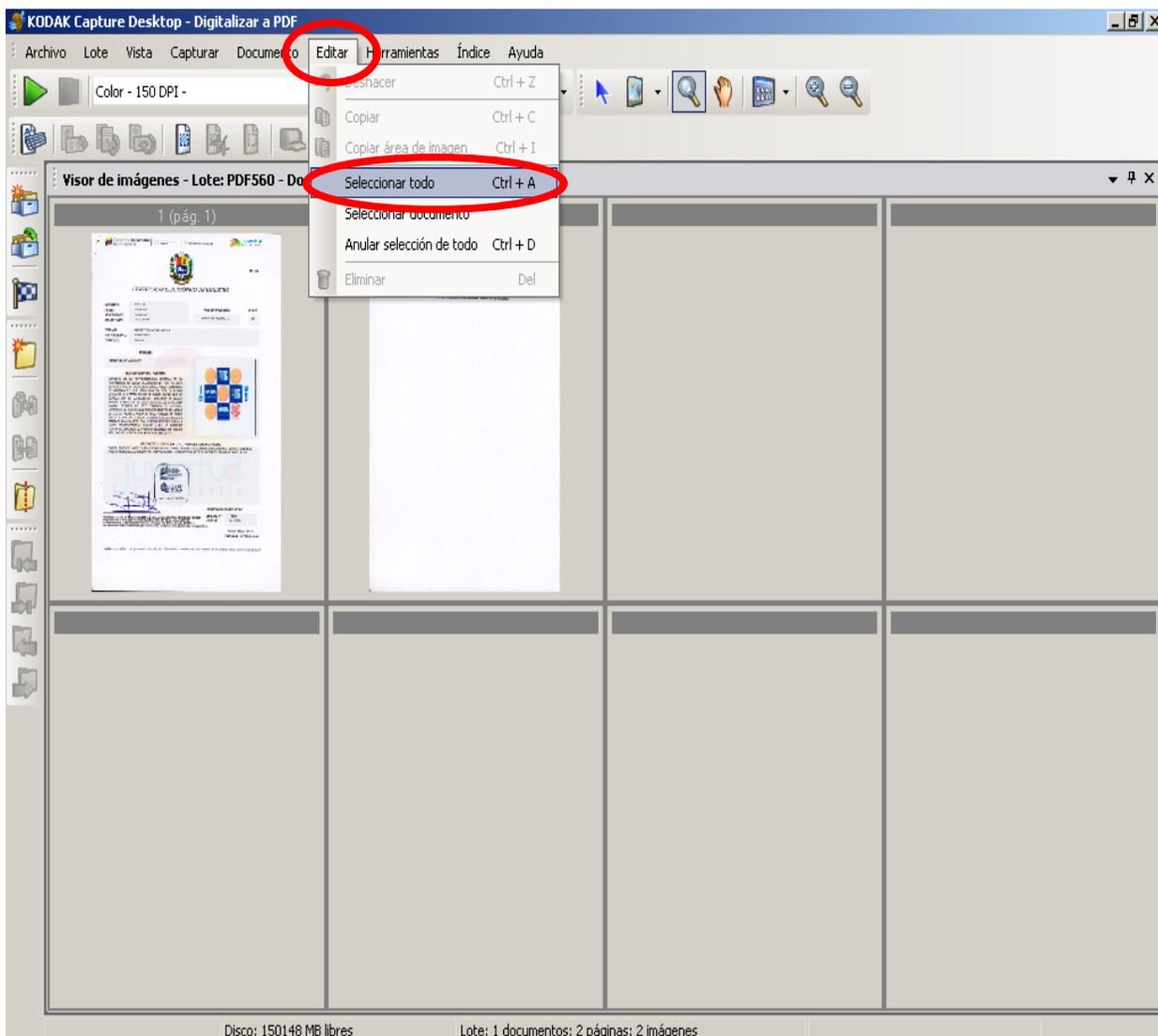


Ilustración 4: Proceso de Digitalización – Selección

En este paso, se va a seleccionar el documento dándole clic en **EDITAR**, luego **SELECCIONAR TODO**, y se resaltaran las imágenes en color rojo; tal y como lo indica la ilustración 4.

- PASO 5:

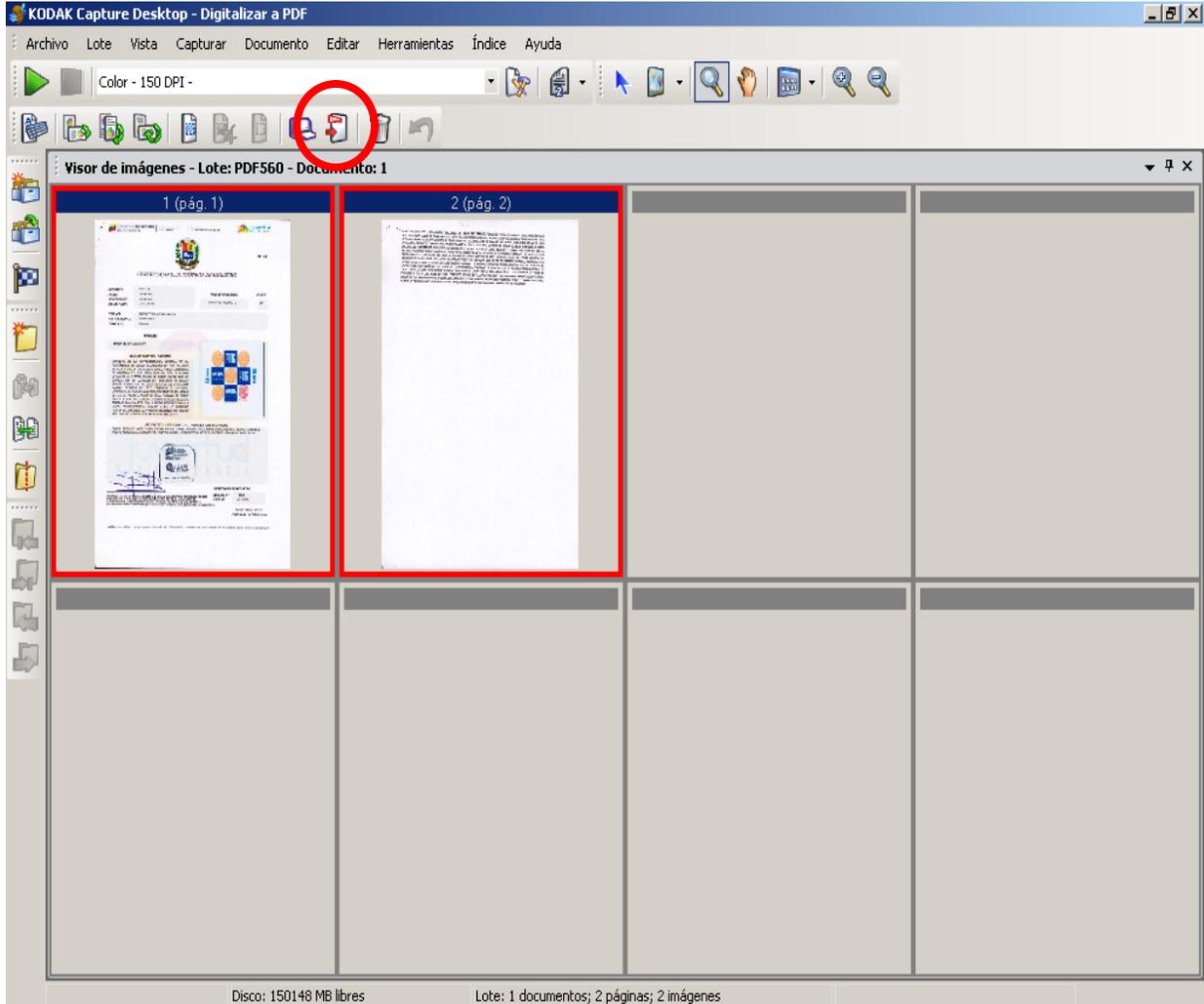


Ilustración 5: Proceso de Digitalización - Guardar en PDF.

Al estar resaltado en color rojo la imagen, esto visualiza que ya están seleccionadas, luego nos dirigimos al menú y se le da clic en el logo **GUARDAR IMAGEN EN PDF** para proceder a guardar el documento, tal y como lo indica la imagen.

- PASO 6:

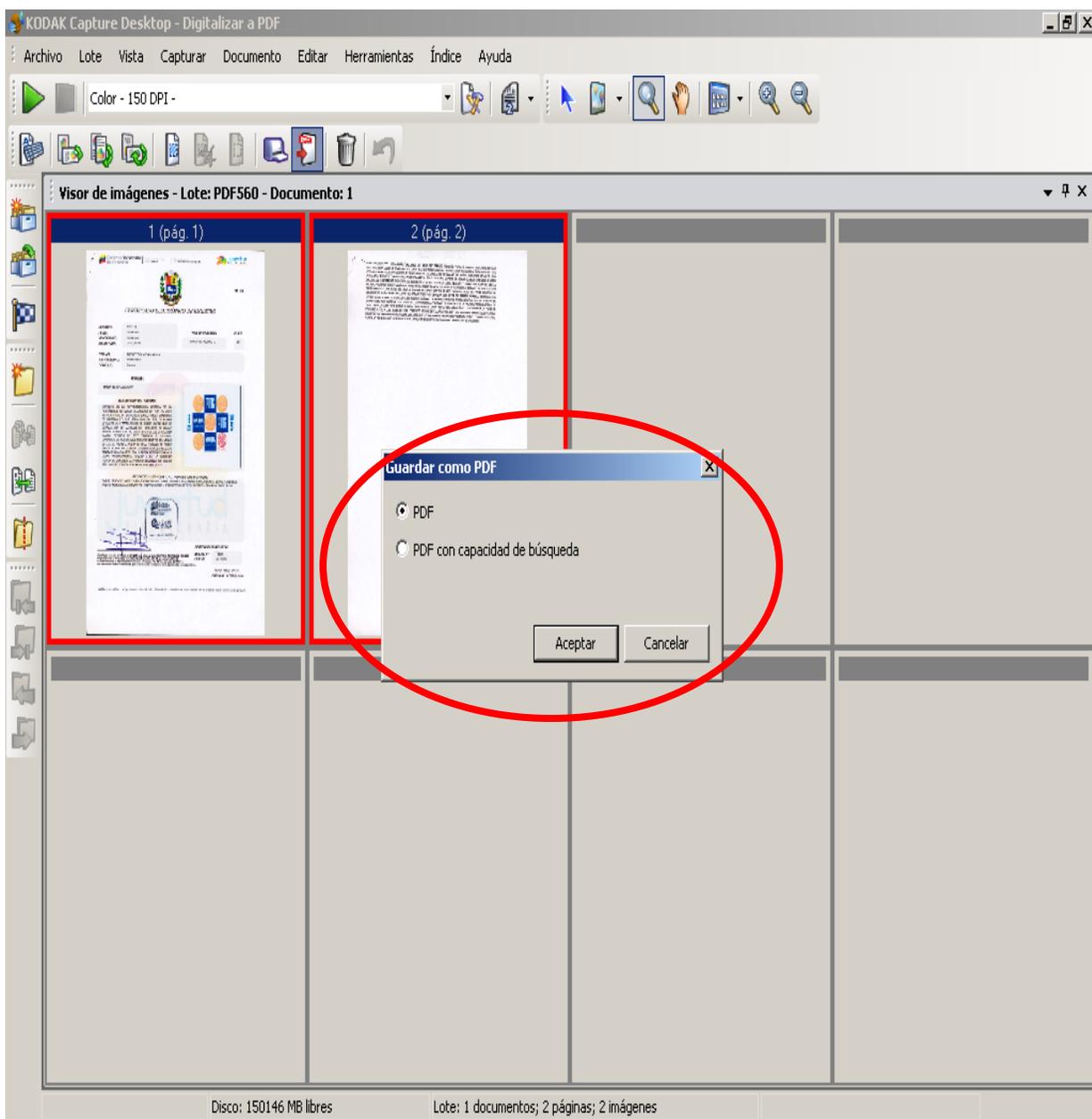


Ilustración 6: Proceso de Digitalización - Guardar en PDF

Al darle clic al logo **GUARDAR IMAGEN EN PDF**, se abre una ventana **GUARDAR PDF**, seleccionando siempre la primera opción y se le da a **ACEPTAR**, tal cual y como lo indica la ilustración 6.

- PASO 7:

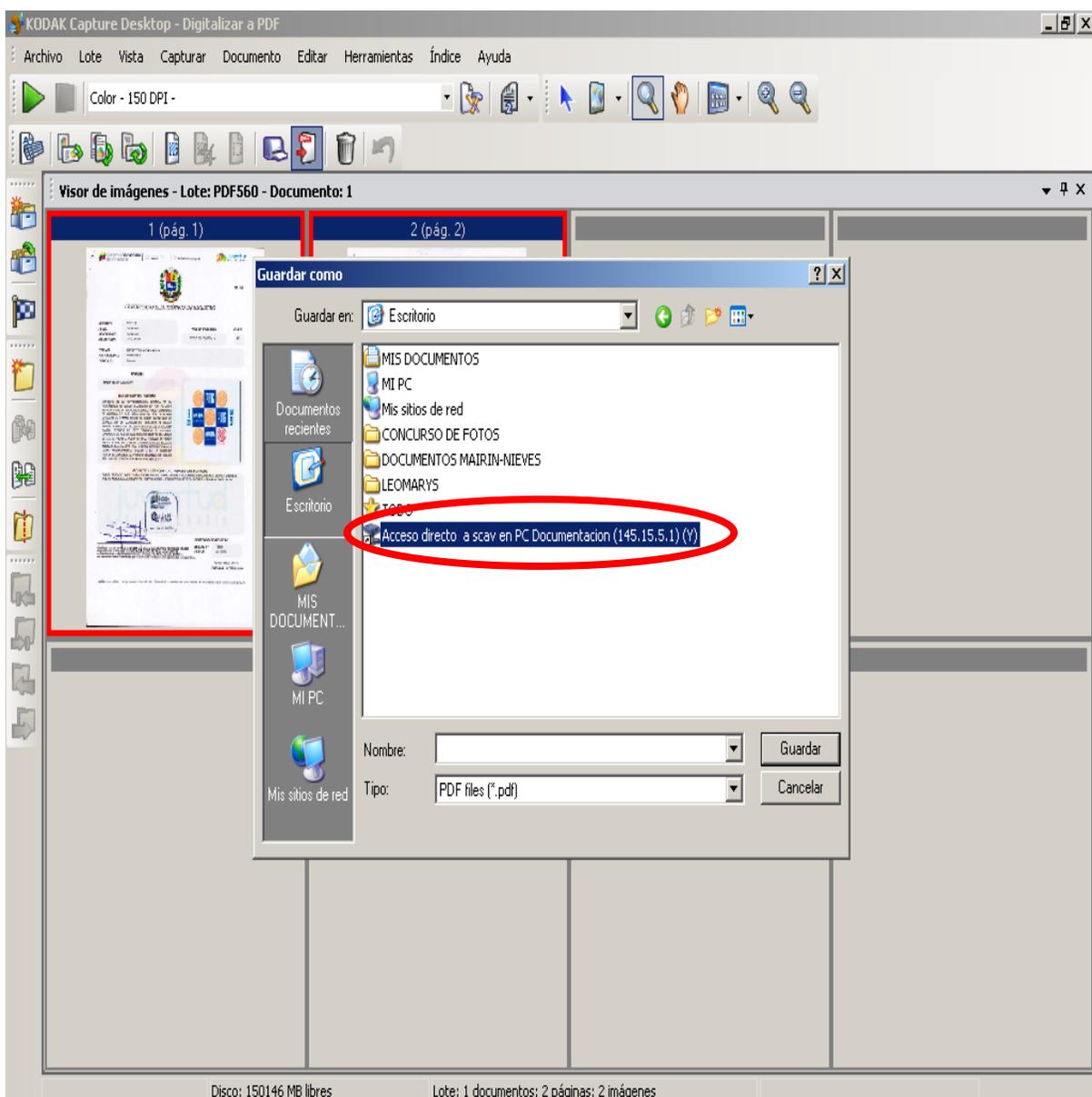


Ilustración 7: Proceso de Digitalización - Guardar en Respaldo SCAV.

Al darle clic a **ACEPTAR** (ilustración 6), se abre esta ventana con varias opciones de carpetas y accesos directos, aquí se le da clic al **ACCESO DIRECTO A SCAV EN PC DOCUMENTACIÓN (145.15.5.1)(Y)**, este acceso directo nos lleva a toda la documentación digitalizada y que se encuentra guardada en la PC que está conectada al servidor de la empresa.

## - PASO 8

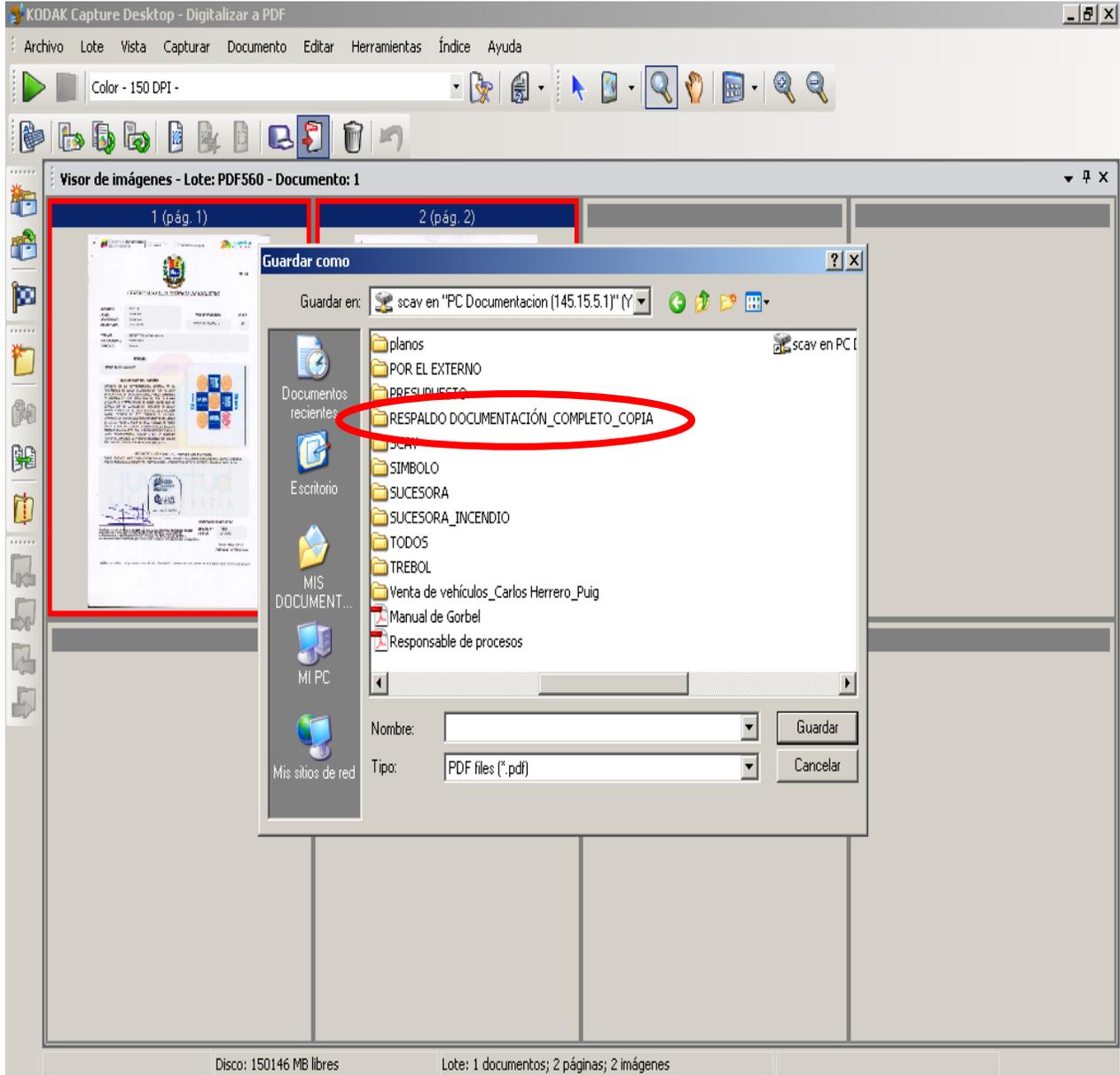


Ilustración 8: Proceso de Digitalización - Guardar en Respaldo Documentación.

En este paso se abre una ventanilla con varias carpetas; se debe seleccionar la carpeta **RESPALDO DOCUMENTACIÓN\_COMPLETO\_COPIA**, tal y como lo muestra la ilustración 8.

## - PASO 9

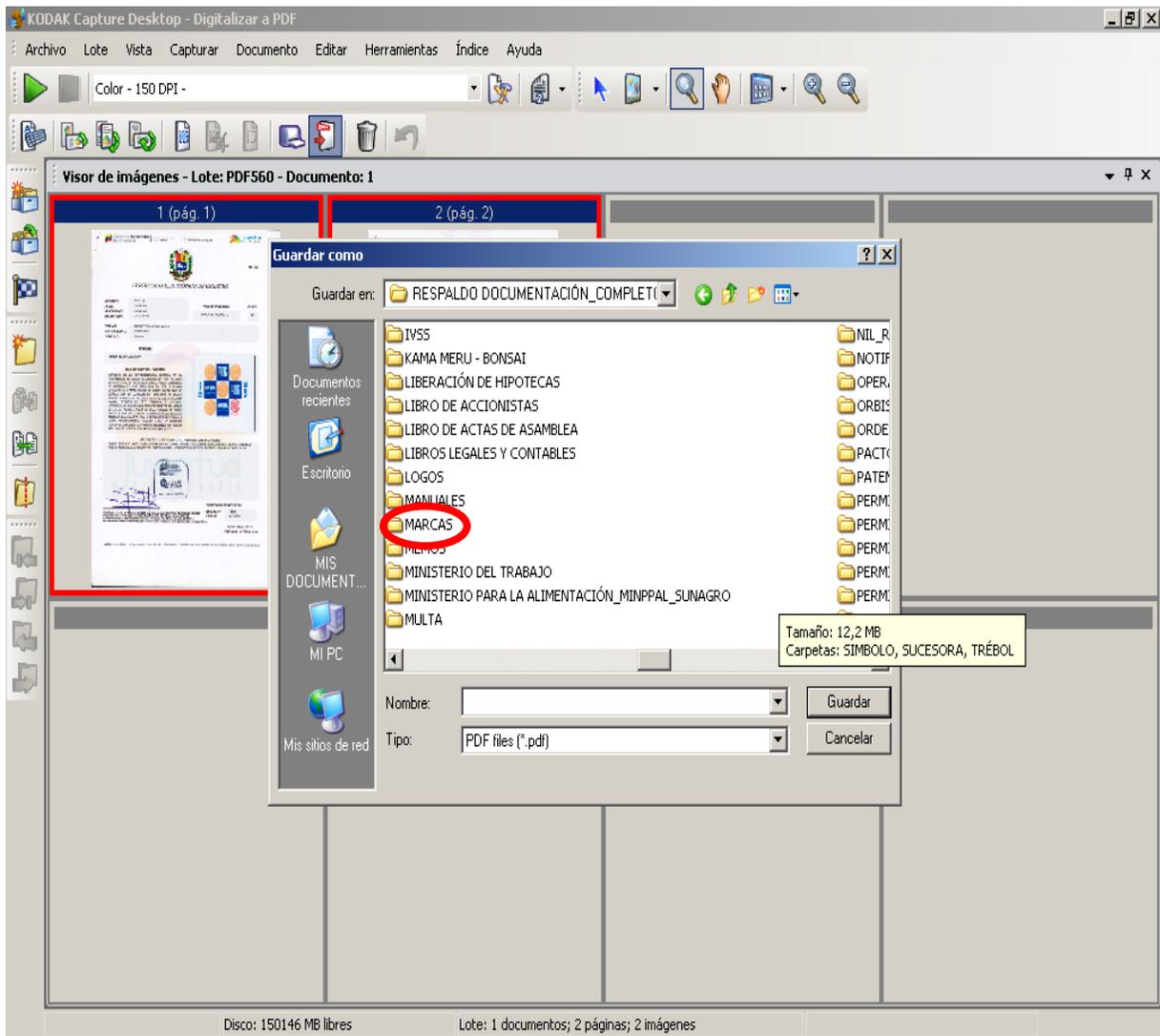


Ilustración 9: Proceso de Digitalización - Guardar en carpeta correspondiente.

En este paso, ya nos da la opción para guardar en su carpeta correspondiente según el documento, en este caso se debe seleccionar la carpeta nombrada **MARCAS**; como lo indica la ilustración 9.

## - PASO 10

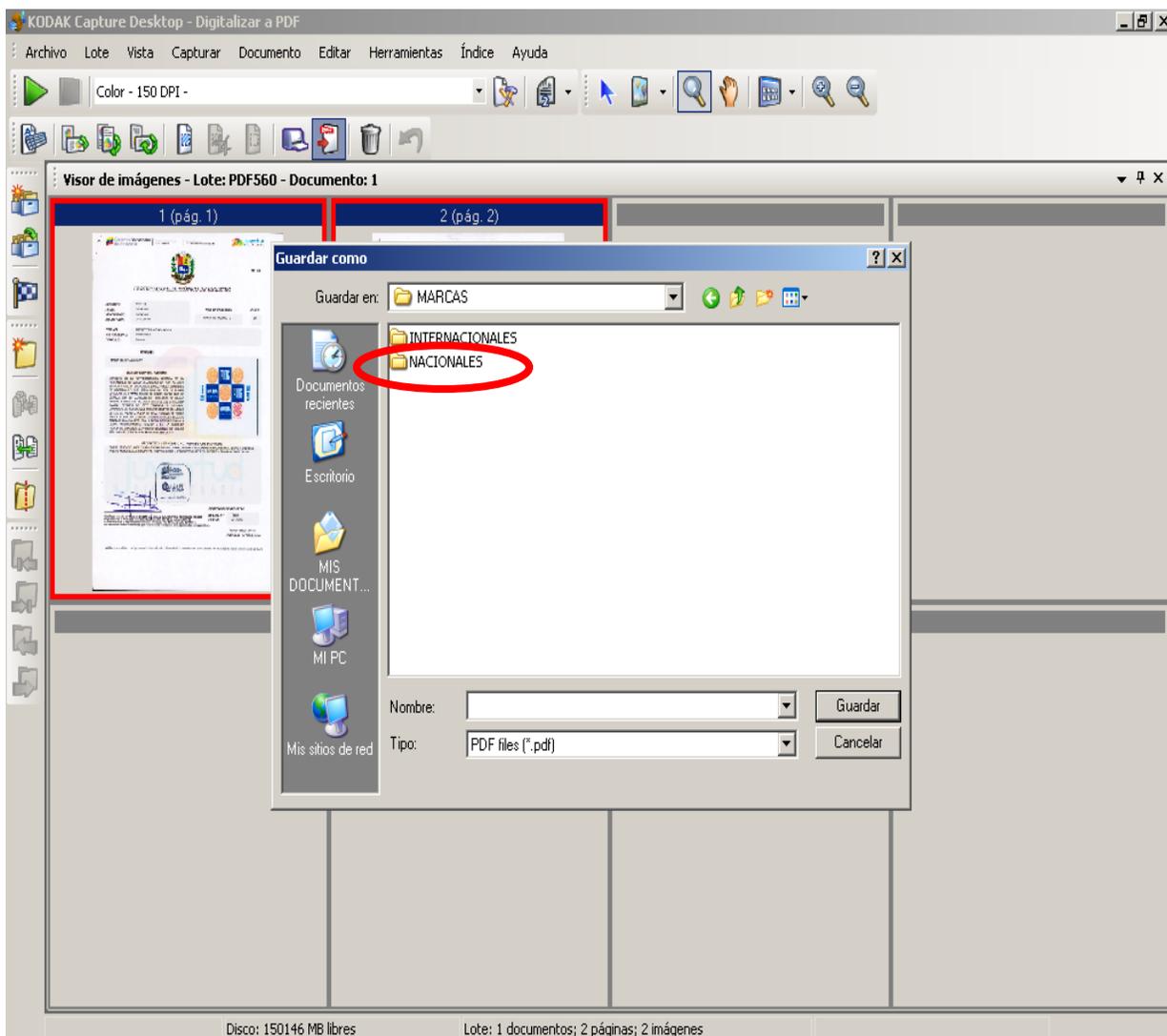


Ilustración 10: Proceso de Digitalización - Guardar en carpeta correspondiente.

El paso N° 10 se debe seleccionar la carpeta según el registro de marca del documento sea nacional o internacional. Caso de la ilustración 10 se selecciona con doble clic la carpeta **NACIONAL**, ya que el documento en ejemplo es una registro de marca comercial nacional.

## - PASO 11

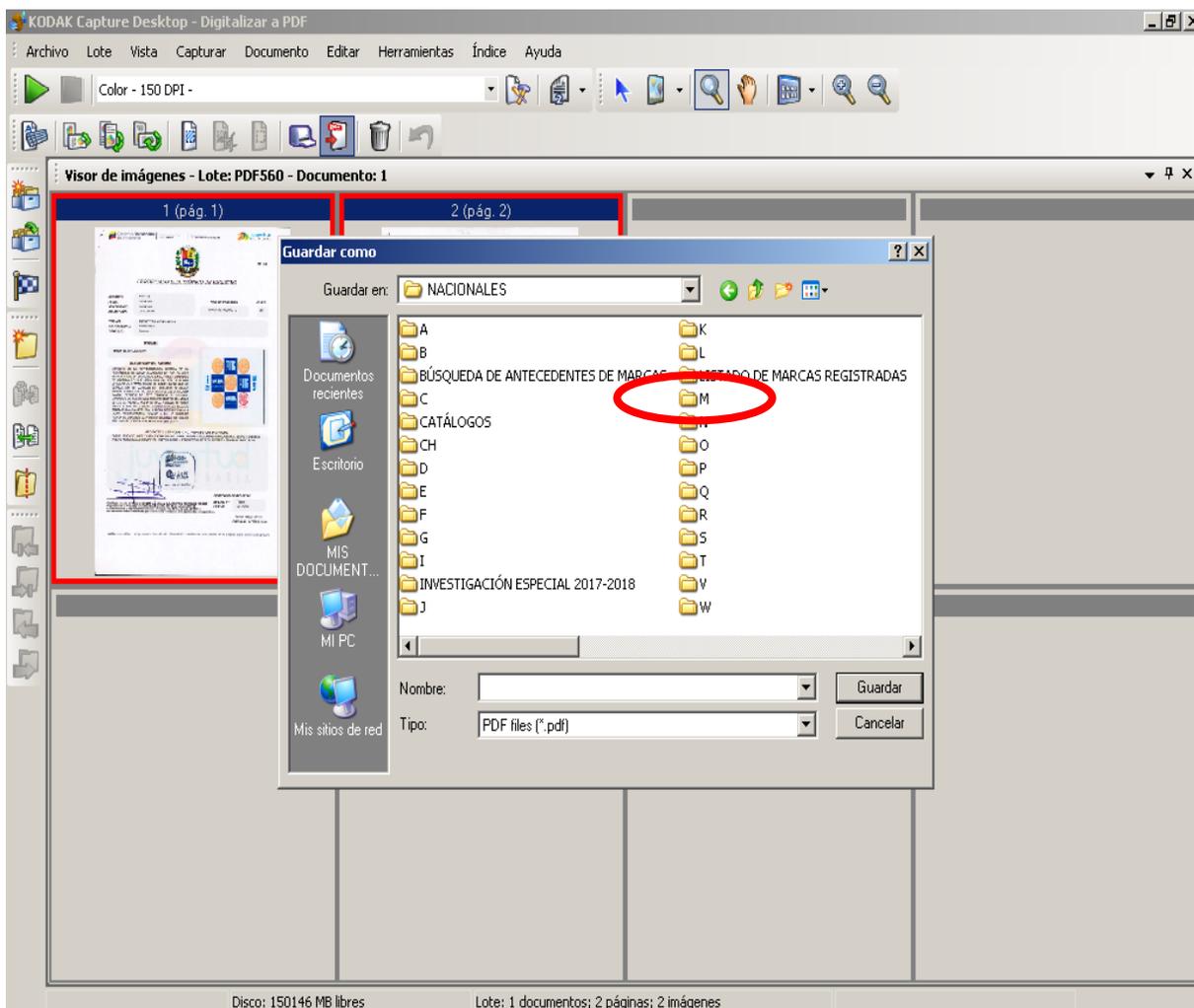


Ilustración 11: Proceso de Digitalización - Guardar en carpeta correspondiente.

Al abrirse la carpeta **NACIONAL**, salen sub-carpetas nombradas alfabéticamente, el documento se va a guardar dependiendo del nombre de la galleta; en este caso el documento que se escogió como ejemplo es la Renovación de Marca Comercial 2011 -2026 la galletas María Selecta Puig, por lo tanto, se le da doble clic a la carpeta de la letra **M**.

## - PASO 12

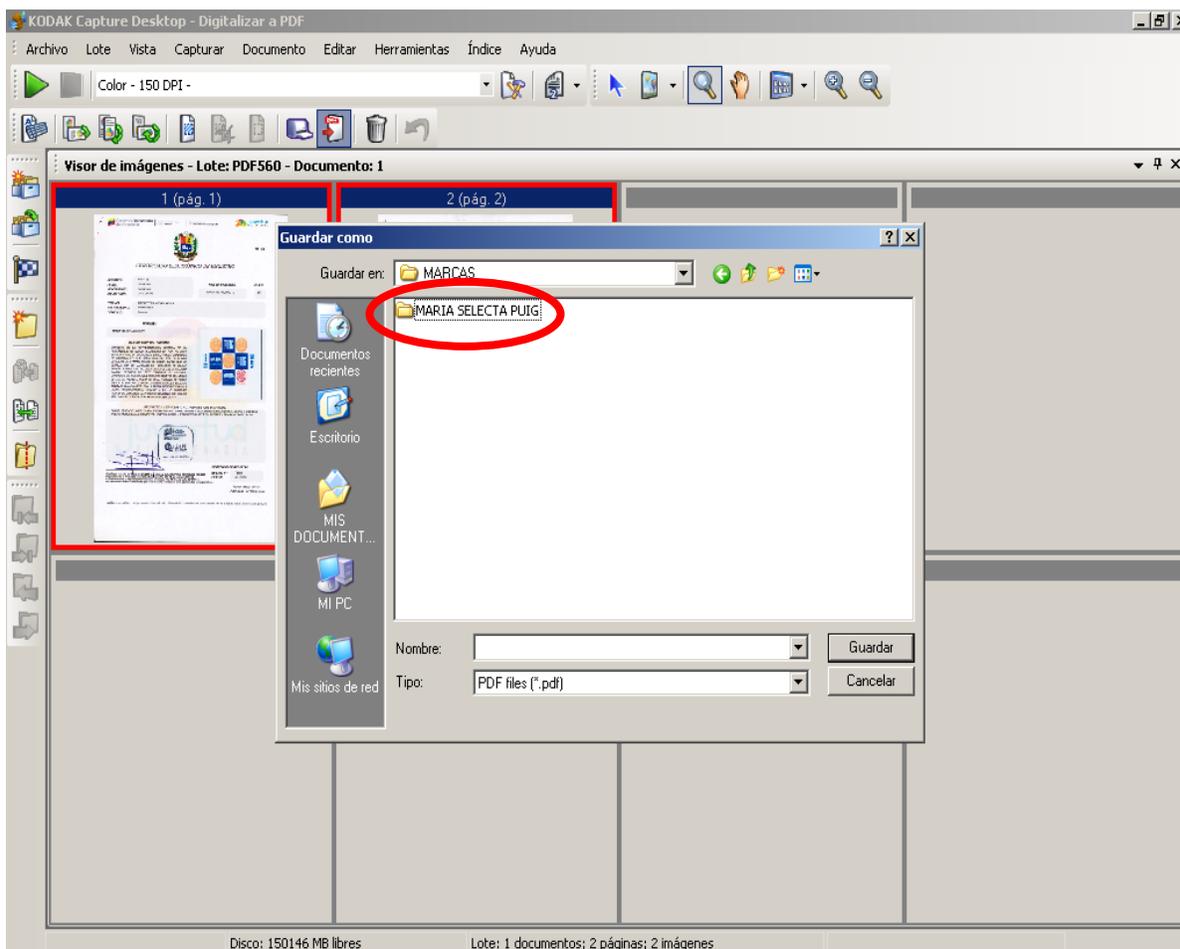


Ilustración 12: Proceso de Digitalización - Guardar en carpeta correspondiente.

Se crea una carpeta con el nombre de la galleta, como lo muestra la ilustración 12, siendo en este caso **MARIA SELECTA PUIG**.

## - PASO 13

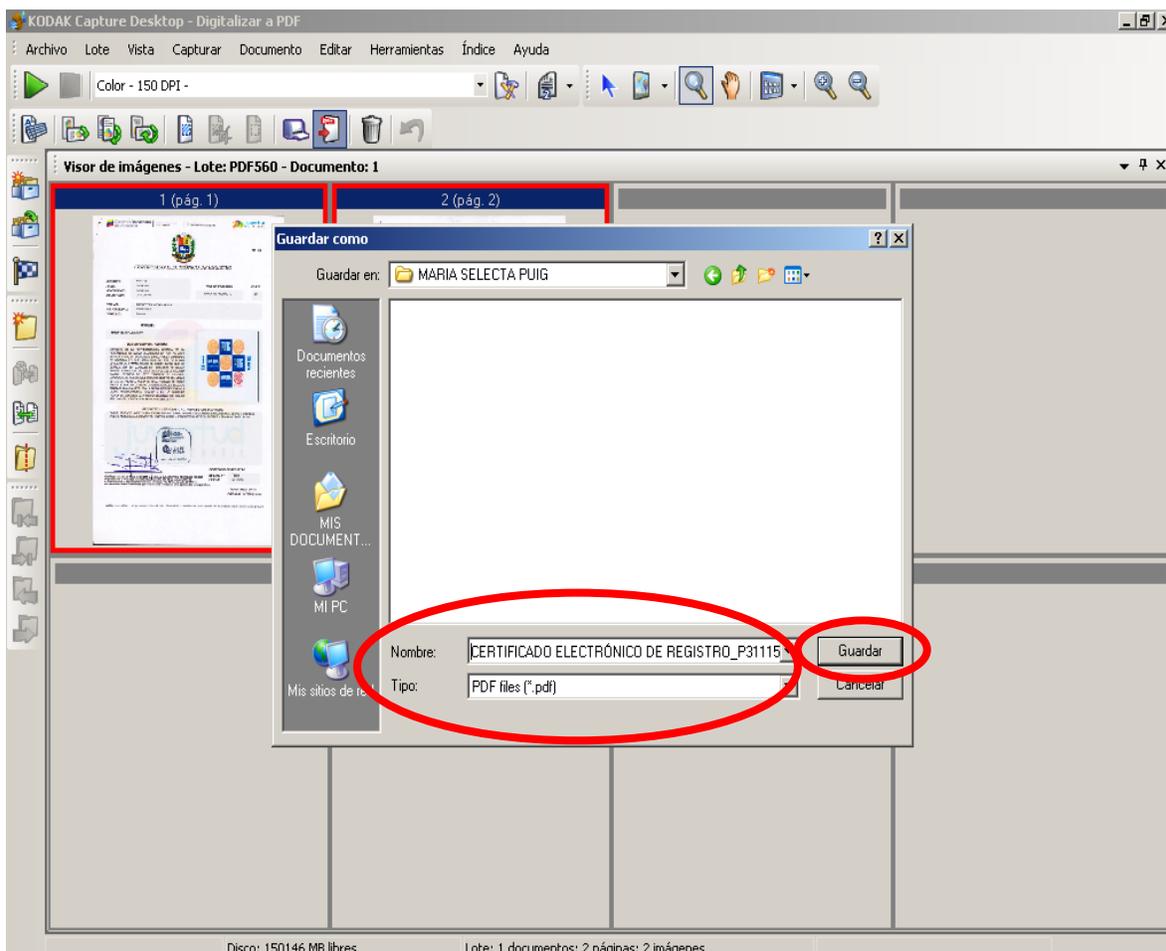


Ilustración 13: Proceso de Digitalización - Guardar en carpeta correspondiente.

En este paso, se le coloca en nombre del documento **CERTIFICADO ELECTRONICO DE REGISTRO**, el número de registro **P311158**, año de vigencias **2011-2026**, y la clase en donde se ubica la galletas **CLASE 29**, y se le da clic a la opción de **GUARDAR**.

## - PASO 14

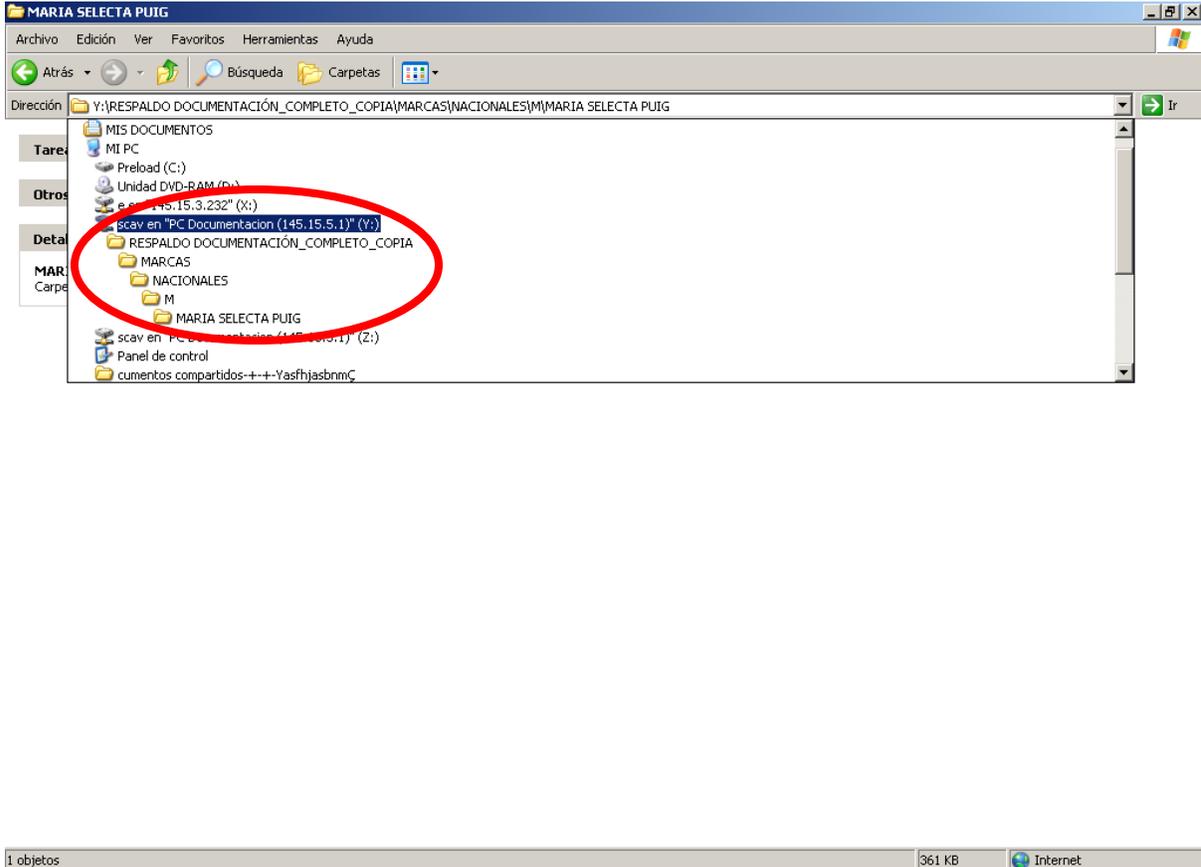


Ilustración 14: Verificación y revisión del Documento en digital.

Luego de realizar el proceso de digitalización, se debe revisar todo el procedimiento de guardado para verificar que todo los paso explicados anteriormente estén correctamente; pues se debe entrar a todas las carpetas **SCAV EN (PC DOCUMENTACIÓN (145.15.5.1) (Y:), RESPALDO DOCUMENTACIÓN\_COMPLETO\_COPIA, MARCAS. NACIONALES (EN ESTA EJEMPLO), LETRA M Y MARÍA SELECTA PUIG**, como la indica la ilustración 14.

## - PASO 15

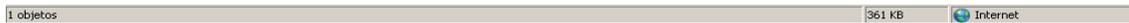
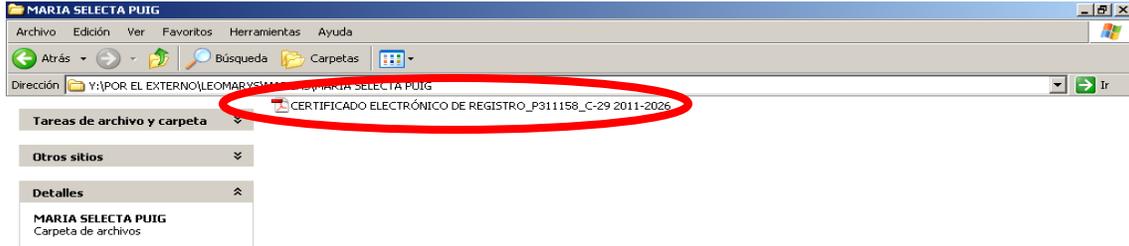


Ilustración 15: Verificación y revisión del documento en digital.

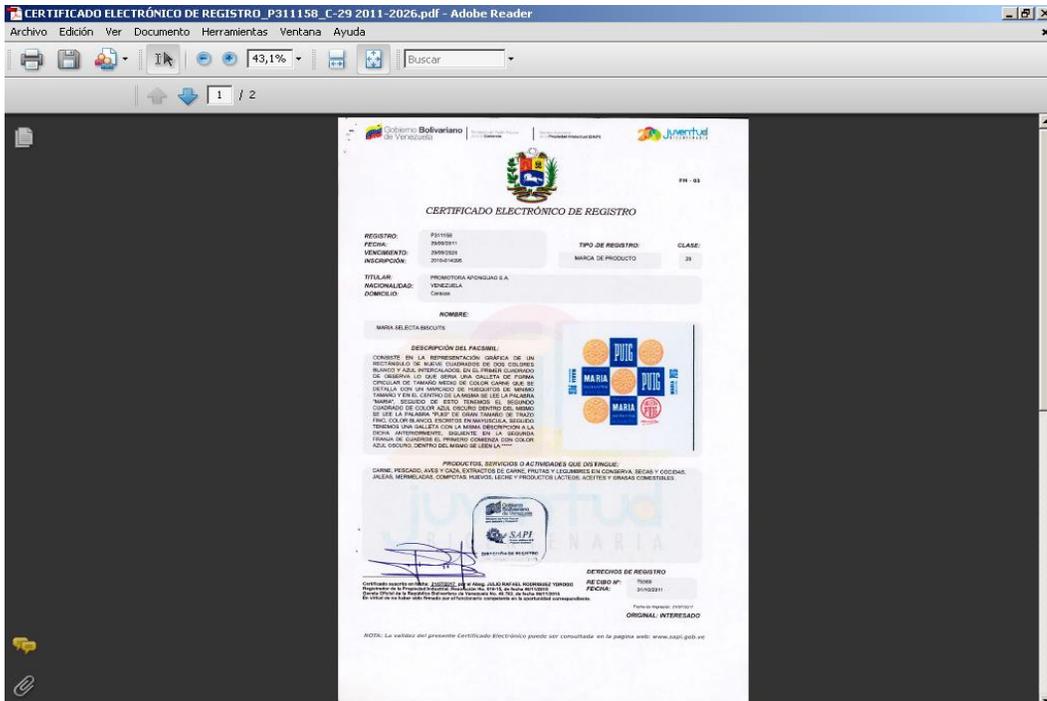


Ilustración 16: Documento en digital - PDF.

Al ingresar a la carpeta tendremos la opción del documento en digital (ilustración 15), que dándole doble clic se va a abrir el documento y finalmente tendremos el documento digitalizado en PDF (ilustración 16).

## 5.2. Creación de catálogo virtual.

En la versión del aplicativo de consulta SCAV, contiene 3 perfiles de usuario que son el administrador, persona que elabora los catálogos y fichas (según las opciones de transcriptor; el transcriptor, persona que llena la ficha y asocia el documento al catálogo; y por último, el usuario, persona que hace la consulta.

### - PASO 1



Ilustración 17: Ingreso al SCAV.

Para comenzar, presionando el ícono de **SCAV 3.0**, este ingreso es igual para los 3 perfiles (administrador, transcriptor y usuario).

- PASO 2

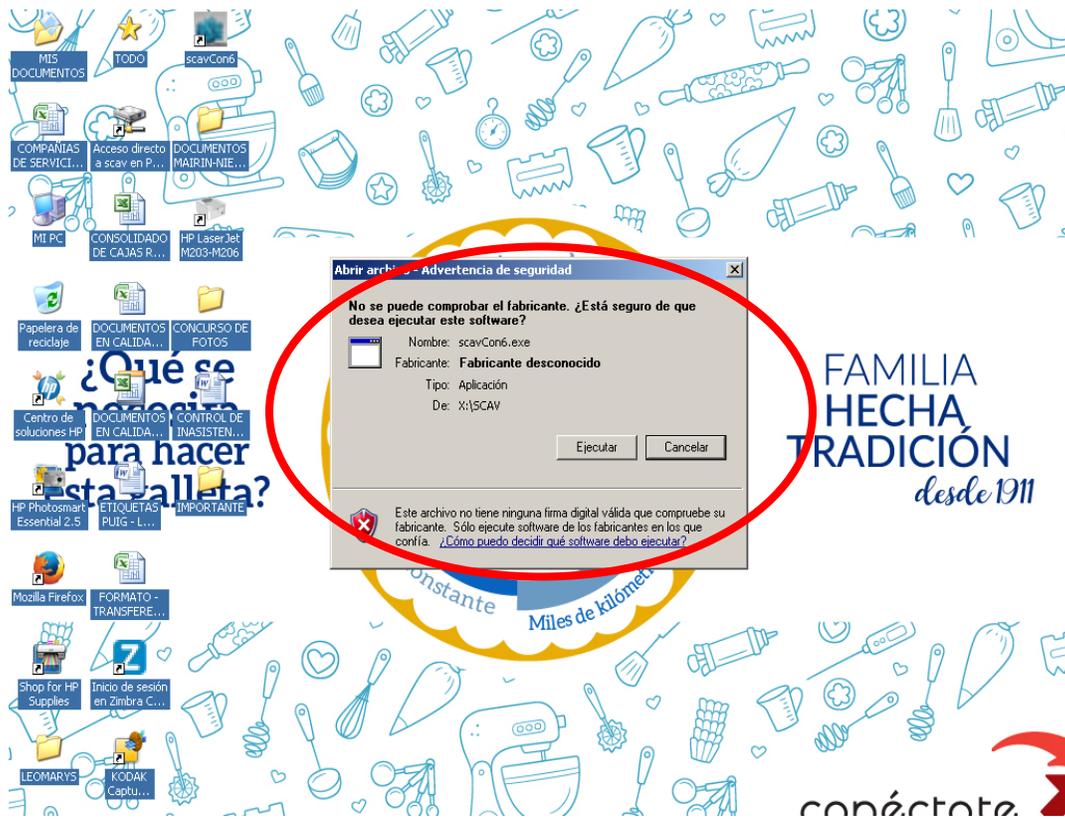


Ilustración 18: Ingreso al SCAV.

Se va a abrir una ventanilla, seleccionar **EJECUTAR** y dar doble clic. Este ingreso es igual para los 3 perfiles (administrador, transcriptor y usuario).

### - PASO 3

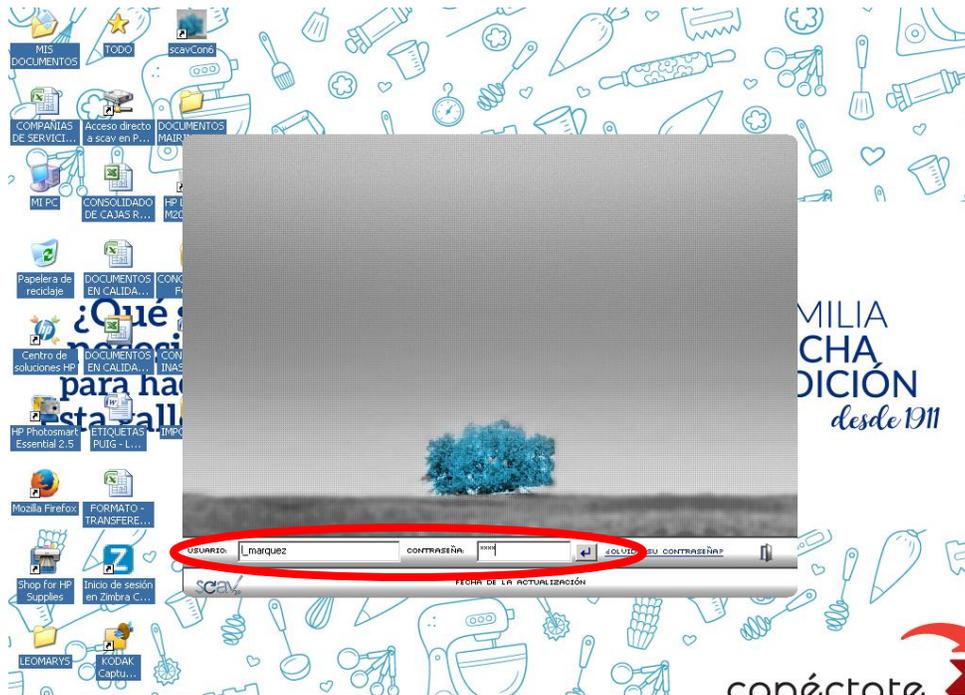


Ilustración 19: Ingreso al SCAV.

Se va a abrir otra ventanilla, en donde se tiene que escribir el nombre del **USUARIO** y **CONTRASEÑA**, dar a ENTER; automáticamente se da ingreso al SCAV, donde se va a desplegar la barra del menú. Este ingreso es igual para los 3 perfiles (administrador, transcriptor y usuario).



Ilustración 20: Barra menú del SCAV.

## - PASO 4

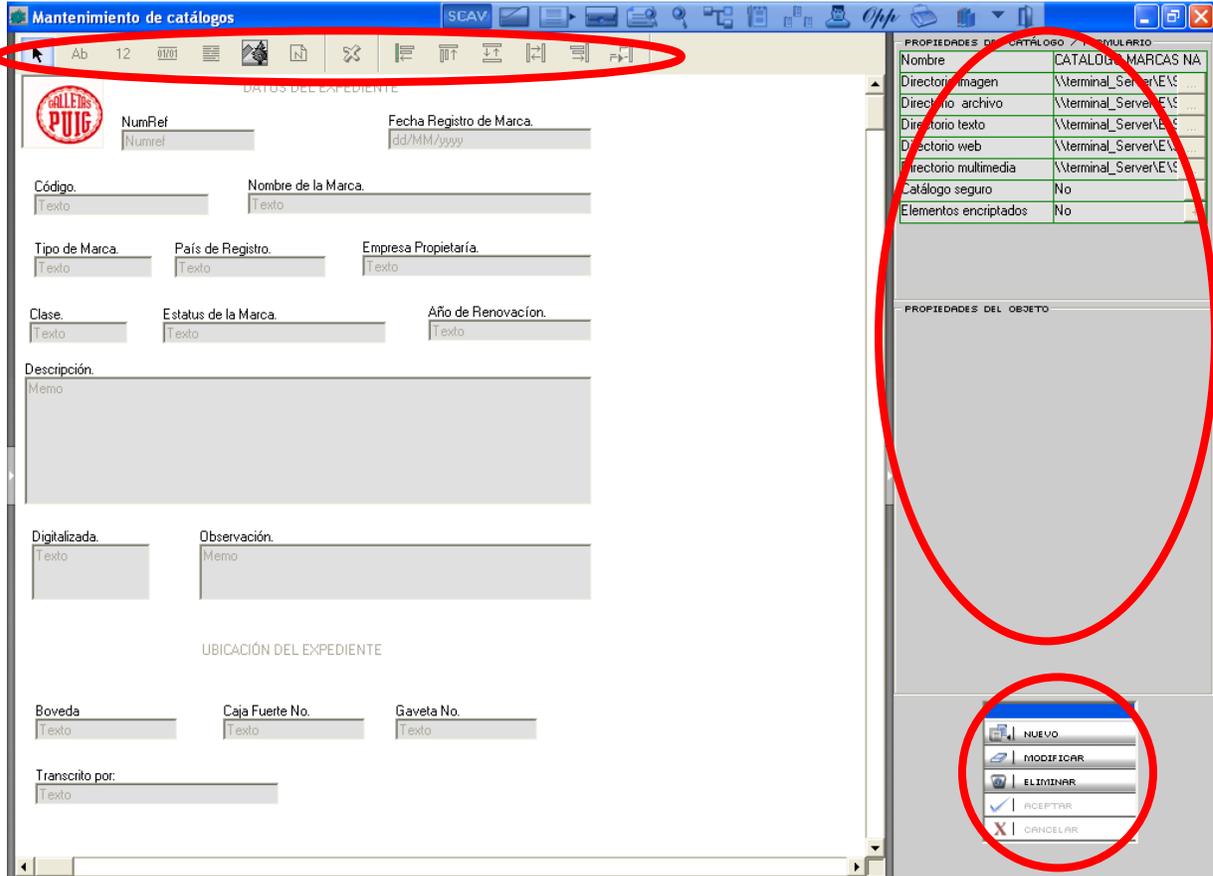


Ilustración 21: Creación y mantenimiento del Catálogo (Perfil: Administrador).

Para la creación y hacer el mantenimiento de los catálogos se necesita ser el administrador del SCAV, para la elaboración de este se debe tener en cuenta los datos más importantes del documento y las necesidades del usuario al momento que vaya a realizar su consulta. Entonces, en este paso tenemos en la parte superior las opciones para crear los descriptores **Ab: Para escribir letras en mayúsculas o minúsculas, 12: para escribir números, esta se opción de utiliza para las fechas, CUADRADO: para anexar algún logo o imagen, y las demás opciones que son FLECHAS: son utilizadas para movilizar y cuadrar los descriptores.**

Los descriptores que serán necesarios para la creación del catálogo y las fichas según el documento y las necesidades del usuario son:

- **NumRef:** Te lo asigna automáticamente el SCAV al crear ña ficha.
- **Fecha del Registro de Marcas:** La primera fecha en la que fue registrada la marca.
- **Código:** Como se mencionó anteriormente, las empresas ya tiene creado su propio sistema de clasificación que, en cuanto a las marcas la clasifican:

Nacional: **MAR-M01**

**MAR**, significa la primeras tres letras del término **MARCAS**, la **M** se debe a la letra en que comienza el nombre del producto que será registrado (**MARIA SELECTA PUIG**), y el **01**, es la asignación numérica de la marca (**MARIA SELECTA PUIG**), además nos da la enumeración de cuantos registros tenemos por la letra.

Internacional: **MINT-VE/M01**

**M**, significa la inicial del término **MARCAS**, **INT** se debe a las primeras 3 letras del término **INTERNACIONAL**, **VE (VENEZUELA)**, las primeras dos letras del país donde se registró la marca, esta opción puede variar según el país, la **M** se debe a la letra en que comienza el nombre del producto que será registrado (**MARIA SELECTA PUIG**), y el **01**, es la asignación numérica de la marca (**MARIA SELECTA PUIG**), además nos da la enumeración de cuantos registros tenemos por la letra.

- **Nombre de la marca:** Se escribe el nombre correspondiente al producto al registra.
- **Tipo de marca:** En este descriptor de debe poner si es marca Nacional o Internacional.
- **País de registro:** Se debe colocar el nombre del país donde fue registrada la marca. (VENEZUELA, PANAMÁ, ECUADOR,...).
- **Empresa Propietaria:** Nos indica cuales de las empresas del Grupo Galletas Puig, es dueña de la marca, este

descriptor nos indica 2 opciones, cuando la marca es nacional la empresa a seleccionar será PROMOTORA APONGUAO, C.A., y cuando la marca es registrada internacional se selecciona la empresa C.A. SUCESORA DE JOSÉ PUIG Y CÍA.

- **Clase:** Se llena según la clasificación de las galletas CLASE 29, CLASE 31 Y CLASE 30.
- **Status de la marca:** Indicamos cual es el trámite que generó el documento al registrar (RENOVACIÓN, REGISTRO, CERTIFICADO DE CONSUMO Y VENTA, ESCRITO DE OPOSICIÓN,...).
- **Año de renovación:** Se escribe la fecha completa en que se renueva cada documento.
- **Descripción:** En este descriptor se coloca con más detalles y especificaciones del documento.
- **Digitalizado:** Se debe seleccionar SI o NO, este descriptor le a indicar al usuario si tenemos el documento en digital.
- **Observaciones:** Se colocará si ocurre cualquier eventualidad con el documento al registrar.
- **Ubicación del expediente:** Este descriptor representa la ubicación actual del documento en físico, este está conformado por **BÒVEDA (activa o inactiva), CAJA FUERTE N° Y GAVETA N°.**
- **Transcrito por:** Se debe colocar el nombre del transcriptor que elabore la ficha.

### 5.3. Registro y Actualización del Catálogo

#### - PASO 1



Ilustración 22: Icono para el Registro y Actualización del documento. (Perfil: transcriptor).

Se debe seleccionar con un solo clic en el ícono **GENERAR DOCUMENTO**, ubicada en el a barra del menú, como lo indica la ilustración 22, y automáticamente se abrirá un ficha en blanco bloqueada. (Ilustración 23).

A screenshot of a web application form. The title bar reads 'Generar documentos - Catálogo CATALOGO MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES'. The form is divided into two main sections: 'DATOS DEL EXPEDIENTE' and 'UBICACIÓN DEL EXPEDIENTE'. The 'DATOS DEL EXPEDIENTE' section includes fields for 'NumRef', 'Fecha Registro de Marca', 'Código', 'Nombre de la Marca', 'Tipo de Marca', 'País de Registro', 'Empresa Propietaria', 'Clase', 'Estatus de la Marca', 'Año de Renovación', 'Descripción', 'Digitalizada', and 'Observación'. The 'UBICACIÓN DEL EXPEDIENTE' section includes fields for 'Bodega', 'Caja Fuerte No.', 'Gaveta No.', and 'Transcrito por:'. On the right side, there is a vertical sidebar with buttons for 'NUEVO', 'MODIFICAR', 'DETALLES', 'TESAURO', 'MODELO DE DOC.', 'DATOS ANTERIOR', 'REL. DOCUMENTOS', 'IMPRIMIR', 'ACEPTAR', 'CANCELAR', 'SIN REGISTROS', and 'NO REFRESCAR'. The top of the form has tabs for 'CONTROLADOS', 'NO CONTROLADOS', and 'CERRAR VENTANA AL ENVIAR'. Below the tabs are buttons for 'ENVIAR', 'IMAGEN', 'ARCHIVO', 'MULTIMEDIA', 'TEXTO', 'PÁGINA WEB', and 'FLUJO DE TRABAJO'. There are also dropdown menus for 'PARA', 'C.C.', and 'C.C.O.'. A 'FLUJO DE TRABAJO' dropdown and a 'DOCUMENTO CONFIDENCIAL' checkbox are also present.

Ilustración 23: Ficha en Blanco.

## - PASO 2

Generar documentos - Catálogo CATALOGO MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES

CONTROLADOS NO CONTROLADOS  CERRAR VENTANA AL ENVIAR

ENVIAR IMAGEN ARCHIVO MULTIMEDIA TEXTO PÁGINA WEB FLUJO DE TRABAJO

PARA [ ]

c.c. [ ]

c.c.o. [ ]

FLUJO DE TRABAJO [ ]  DOCUMENTO CONFIDENCIAL

**DATOS DEL EXPEDIENTE**

NumRef [ ] Fecha Registro de Marca. [ ]

Código. [ ] Nombre de la Marca. [ ]

Tipo de Marca. [ ] País de Registro. [ ] Empresa Propietaria. [ ]

Clase. [ ] Estatus de la Marca. [ ] Año de Renovación. [ ]

Descripción. [ ]

Digitalizada. [ ] Observación. [ ]

**UBICACIÓN DEL EXPEDIENTE**

Bodega [ ] Caja Fuerte No. [ ] Gaveta No. [ ]

Transcrito por: [ ]

**NUEVO**

DETALLES

TELAURO

MODELO DE DOC.

DATOS ANTERIOR

REL. DOCUMENTOS

IMPRIMIR

ACEPTAR

CANCELAR

SIN REGISTROS

NO REFRESCAR

SIN REGISTROS

NO REFRESCAR

Ilustración 24: Ficha desbloqueada para registro.

Para comenzar a llenar los descriptores, se debe dar clic en **NUEVO**, para que la ficha de desbloquee y se pueda comenzar con el registro del documento.

- PASO 3

The screenshot shows a web application interface for managing trademarks. The title bar reads "Generar documentos - Catálogo CATALOGO MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES". The main menu includes "CONTROLADOS" and "NO CONTROLADOS". A toolbar contains "ENVIAR", "IMAGEN", "ARCHIVO" (highlighted with a red circle), "MULTIMEDIA", "TEXTO", "PÁGINA WEB", and "FLUJO DE TRABAJO". Below the toolbar are fields for "PARA", "C.C.", and "C.C.O.". The main content area is titled "DATOS DEL EXPEDIENTE" and contains the following fields:

NumRef	Fecha Registro de Marca.	
CM-23-00001	21/06/1968	
Código.	Nombre de la Marca.	
MAR-M01	MARIA SELECTA PUIG	
Tipo de Marca.	País de Registro.	Empresa Propietaria.
NACIONAL	VENEZUELA	C.A. SUCESORA DE JOSE PUIG &
Clase.	Estatus de la Marca.	Año de Renovación.
29	MARCA REGISTRADA ACTUALIZ	2026

Description:  
CERTIFICADO ELECTRONICO DE REGISTRO N° P311158. FECHA DE REGISTRO: 29/09/2011. FECHA DE VENCIMIENTO: 29/09/2026. INSCRIPCION N° 2010-014395.

Digitalizada: SI

Observación:

The "UBICACIÓN DEL EXPEDIENTE" section contains the following fields:

Bodega	Caja Fuerte No.	Gaveta No.
ACTIVA	5	3
Transcrito por:		
LEOMARYS MARQUEZ		

The right sidebar contains a navigation menu with options: NUEVO, MODIFICAR, DETALLES, IR AL NÚMERO, TESAURO, MODELO DE DOC., DATOS ANTERIOR, REL. DOCUMENTOS, IMPRIMIR, VER POR ESTATUS (VALIDADO, PENDIENTE, ELIMINADO), ACTUALIZAR, ACEPTAR, CANCELAR, CERRAR, VALIDADO, SIN REGISTROS, NO REFRESCAR.

Ilustración 25: Llenado de la Ficha para el Registro e incorporación del documento en digital.

Se debe llenar los descriptores, según la información que tenga el documento; para este paso es necesario tener el documento en físico.

Para asociar el documento, luego de haber llenado la ficha, se debe dar clic en **ARCHIVO** (ilustración 25), y mostrará el siguiente cuadro (ilustración 26), donde se debe dar clic en **ASOCIAR**.

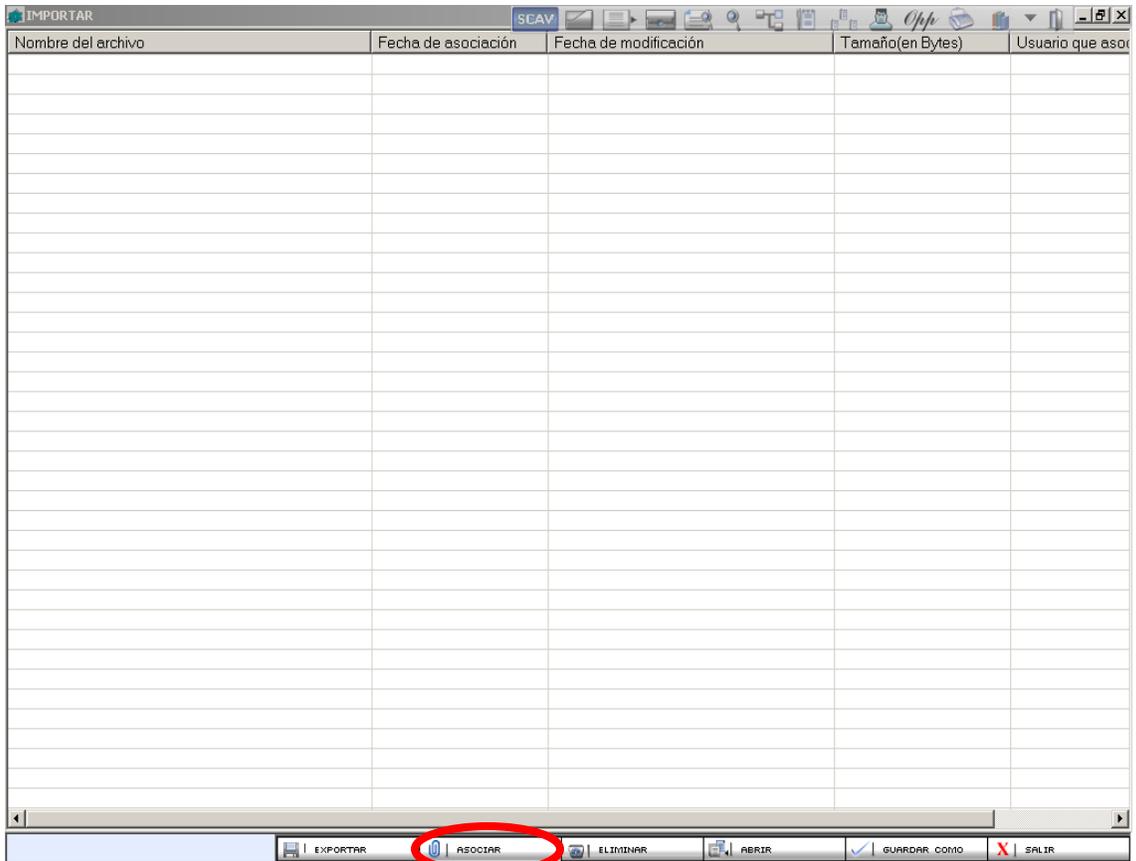


Ilustración 26: Asociar el Documento en Digital.

- PASO 4

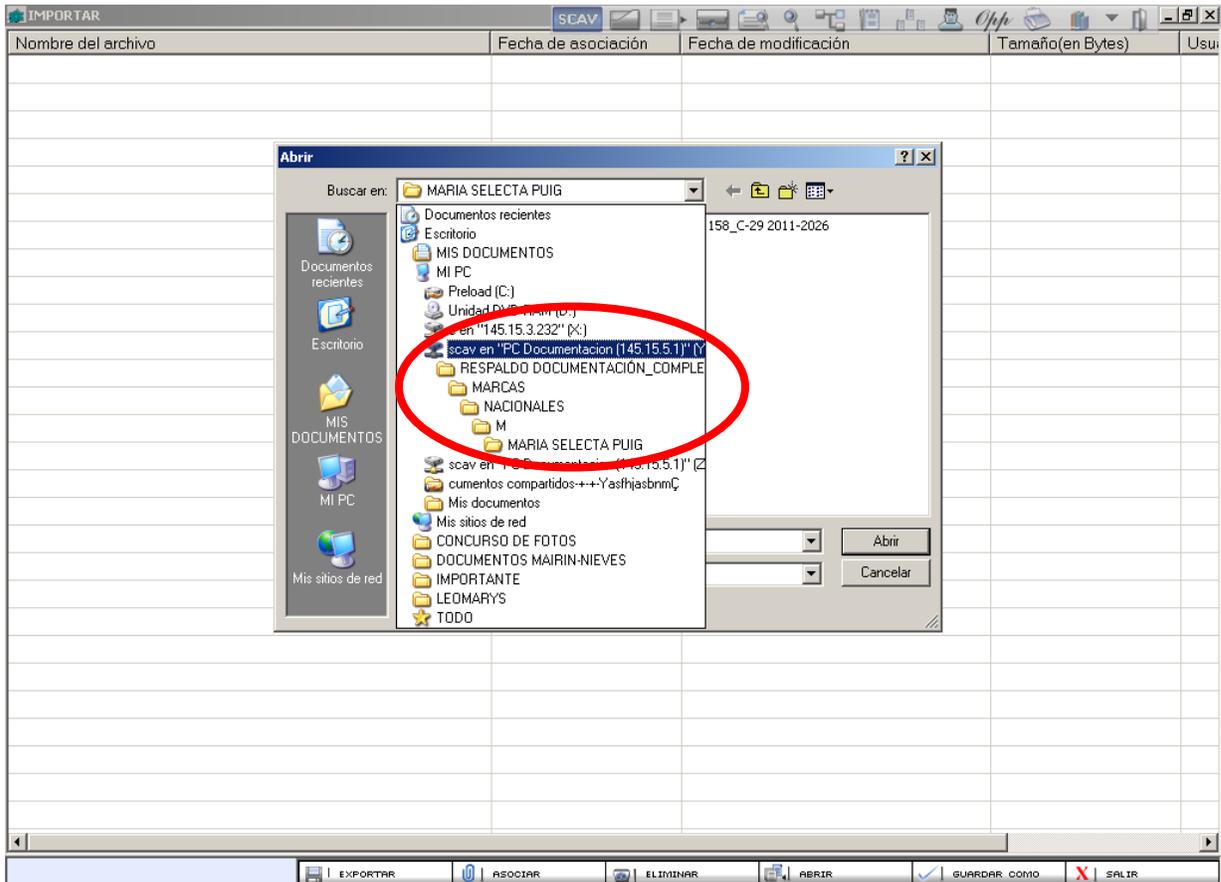


Ilustración 27: Asociar el Documento en Digital.

Mostrará de donde se extraerá el documento a asociar, que son las carpetas correspondientes que fueron utilizadas en el proceso de digitalización **SCAV EN (PC DOCUMENTACIÓN (145.15.5.1) (Y), RESPALDO DOCUMENTACIÓN\_COMPLETO COPIA, MARCAS, NACIONALES (SEGÚN EJEMPLO), LETRA M Y MARÍA SELECTA PUIG.** (Ver ilustraciones desde las 7 a la 12).

- PASO 5

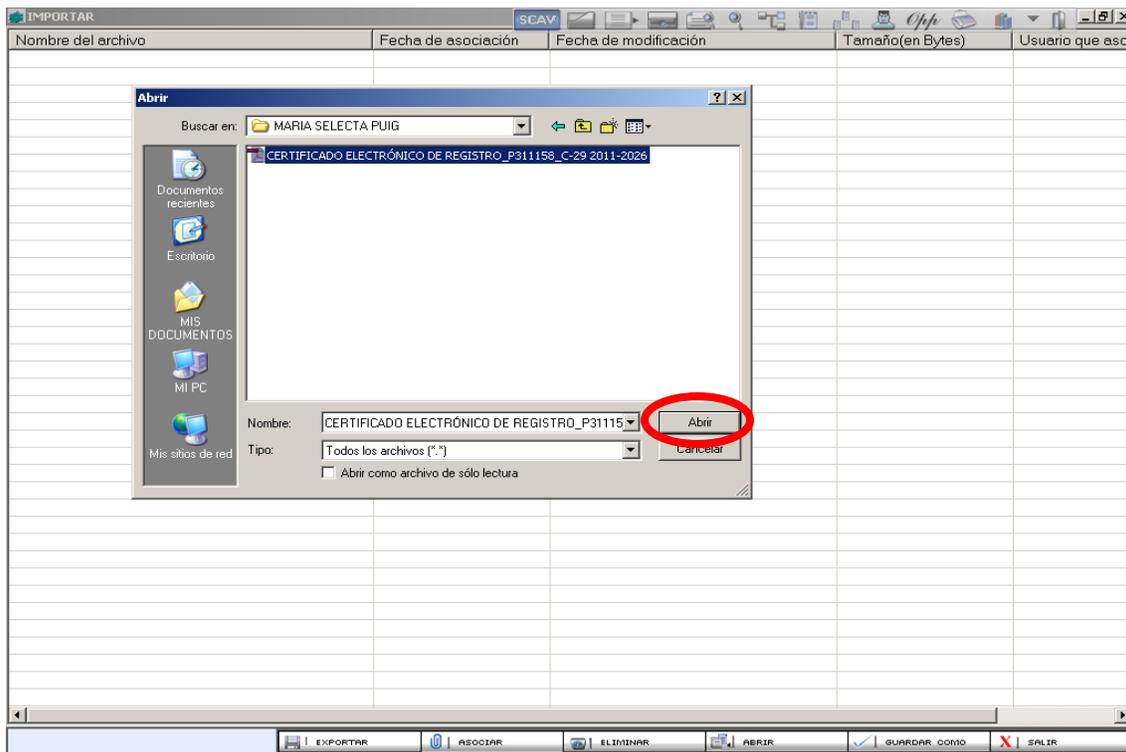


Ilustración 28: Asociar Documento en Digital.

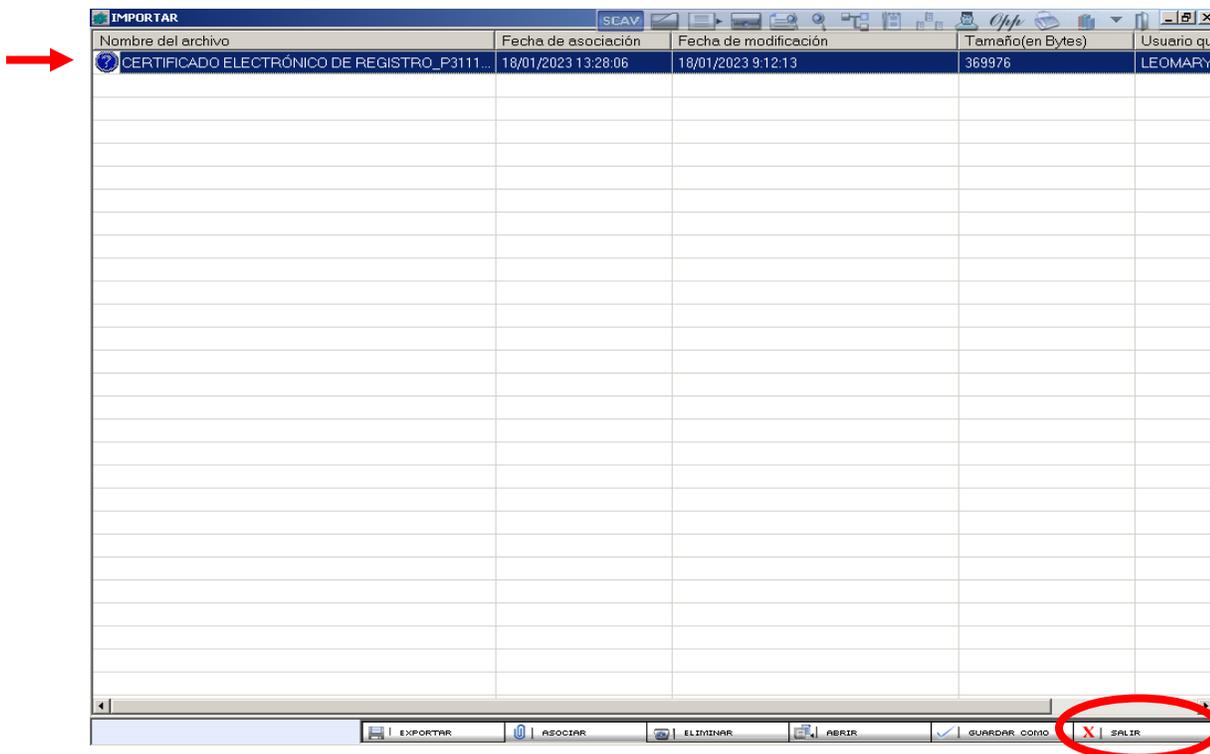


Ilustración 29: Asociar el Documento en Digital.

En la última carpeta, se selecciona el documento correspondiente, y se da clic en **ABRIR** (ilustración 28), se recuerda que está identificada por el nombre real del documento en físico; luego de asociado se refleja en el cuadro sombreado en azul oscuro, y se da clic en salir finalizando el proceso (ilustración 29).

## - PASO 6

Resultado de la consulta - CATALOGO MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES

**DATOS DEL EXPEDIENTE**

 NumRef: CM-23-00001 Fecha Registro de Marca: 21/06/1968

Código: MAR-M01 Nombre de la Marca: MARIA SELECTA PUIG

Tipo de Marca: NACIONAL País de Registro: VENEZUELA Empresa Propietaria: C.A. SUCESORA DE JOSE PUIG & CIA

Clase: 29 Estatus de la Marca: MARCA REGISTRADA ACTUALIZADA Año de Renovación: 2026

**Descripción:**  
CERTIFICADO ELECTRONICO DE REGISTRO N° P311158. FECHA DE REGISTRO: 29/09/2011. FECHA DE VENCIMIENTO: 29/09/2026. INSCRIPCION N° 2010-014395.

Digitizada: SI Observación:

**UBICACIÓN DEL EXPEDIENTE**

Bodega: ACTIVA Caja Fuerte No.: 5 Gaveta No.: 3

Transcrito por: LEOMARYS MARQUEZ

ARCHIVO

MULTIMEDIA

PÁGINA WEB

ACTUALIZA ELEMEN.

FLUJO DE TRABAJO

ASOCIAR

ELIMINADOS

REPORTE FLUJO

ENVIAR

MODIFICAR

DETALLES DEL ENVÍO

IMPRIMIR

ACCESO

ORDENAR

EXPORTAR

REL. DOCUMENTOS

MOVIMIENTO

ID. 1811

SALIR

PENDIENTE

DISPONIBLE

Ilustración 30: Consulta del Usuario

Al darle clic **SALIR**, se regresa a la pantalla principal de los datos de los documentos de las marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial, donde se resalta el botón de **ARCHIVO**, indicando que posee archivo asociados, y que le permitirá al usuario visualizar el documento digitalizado de las marcas nacionales e internacionales.

#### **5.4. Políticas de Acceso al Catálogo Virtual**

Los usuarios para poder acceder a la información asociada al catálogo virtual de marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial de las empresas del Grupo Galletas Puig; deberán cumplir políticas de acceso, estas políticas nos ayudarán a llevar un control y seguimiento al momento de consultar y difundir la información.

Cabe destacar que estas políticas son para uso interno de las empresas.

##### **5.4.1. Para el Usuario.**

- I. Esta documentación serán de uso exclusivos, para aquellos empleados que laboren en la Presidencia, Gerencia Legal, Gerencia de mercadeo y Gerencia de Documentación.
- II. En caso que otra gerencia necesite acceder a esta información, deberá ser previamente autorizado por Presidencia y la Gerencia de Mercadeo.
- III. La asignación del usuario y la contraseña para el acceso al catálogo será asignado por la Gerencia de Documentación, con previa autorización de Presidencia y la Gerencia de Mercadeo.
- IV. Por motivo de confidencialidad y privacidad, se le exigirá al usuario no difundir la información a terceros.
- V. Si el usuario se le presenta algún inconveniente al momento de ingresar al catálogo deberá solicitar apoyo en la Gerencia de Documentación.
- VI. Si al usuario se le dificulta el uso del manejo al consultar en el catálogo, deberá solicitar apoyo en la Gerencia de Documentación.
- VII. Si el usuario requiere extraer el documento en digital, deberá ser previamente autorizado por Presidencia y la Gerencia de Mercadeo.

##### **5.4.2. Para el personal de la Gerencia de Documentación.**

- I. El personal de Documentación, será el único encargado del mantenimiento del catálogo.

- II.** El personal de Documentación, deberá dictar un curso al usuario para uso del catálogo en SCAV.
- III.** El personal de Documentación será el único encargado de alimentar el catálogo con los nuevos registros, y mantenerlos actualizados.
- IV.** Se les exigirá al personal de Documentación mantener confidencialidad y privacidad en todo el tema relacionado con el registro de las marcas.
- V.** Solo el personal de Documentación tiene el derecho de transcribir, redactar, eliminar, asociar y modificar en los registros del catálogo.
- VI.** Se deberá de encargar que todos los usuarios que son involucrados en el registro de las marcas tengan su correspondiente usuario y su contraseña.
- VII.** Para lograr la preservación a largo plazo, el personal de Documentación, se debe comprometer a preservar los documentos en digital formato PDF, y evitar la manipulación del físico.

## CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones.

En el contexto de lo que fue la ejecución de esta investigación se puede concluir en primer lugar, la importancia que tiene el uso de las tecnologías en los centros de documentación, gracias a ellos permiten que los procesos documentales sean más fluidos y acordes con los nuevos tiempos, de la misma manera que se puedan ofrecer servicios eficientes que reconozcan de manera excelente las necesidades de usuario.

Por otro lado, en cuanto a la Gerencia de Documentación se logró identificar los documentos generales del Registro de Marcas de Propiedad Industrial, por lo cual se logró precisar el volumen de la población de todos estos documentos que son generados en dicho trámite, utilizado para este estudio, que como fue antes mencionado corresponde a doscientos veintiocho (218) documentos.

De igual forma se consiguió evaluar la información de gran importancia, referida a los registros de las marcas del Grupo Galletas Puig, lográndose obtener datos referidos a la ubicación y el estado de conservación de la documentación seleccionada y además evaluar un poco el área de sistema especificándonos en la calidad de los equipos tecnológicos, y los sistemas operativos. En el cual se propuso la creación de un catálogo virtual que facilitaran a la consulta de los usuarios por medio de un formato digital y lograr preservar el mismo.

Los documentos del Registro de Marcas Nacionales e Internacionales de Propiedad Industrial de las Empresas Grupo Galletas Puig, que son resguardados en la Gerencia de Documentación, se encuentran en mal estado, deteriorados y mal organizados; en el proceso de la realización de este estudio, se fueron organizando y clasificando según el sistema de clasificación creado por la misma empresa; con el fin de que se facilitará el proceso de digitalización, creación de catálogo y evolución del mismo.

Para concluir, la creación de un catálogo virtual en el cual puedan reposar todos estos documentos del registro de marcas el formato digital PDF, es sumamente importante porque gracias a esto se preserva información valiosa, que también forma parte de la historia de la evolución de esta gran marca venezolana, al mismo tiempo se optimiza y se vigoriza los servicios en la Gerencia de Documentación, que se resume en una mejor calidad, eficiencia y eficacia, que favorece en gran medida a los usuarios involucrados. Además permite acceder de manera rápida, fácil y ágil a la información requerida en digital y disminuir su manipulación física.

### **Recomendaciones.**

- Se recomienda al personal de la Gerencia de Documentación continuar con el proceso de digitalización de los documentos, ya que este proceso permite mayor estándar de operatividad del archivo.
- Mantener el orden cronológico y alfabético de estos documentos, ya que facilita la búsqueda, tanto en el catálogo como en documento físico.
- Implementar avances tecnológicos más actualizados, con el fin de seguir preservando la documentación impresa del registro de marcas.
- Retroalimentar y mejorar el catálogo con el pasar del tiempo, ya que la documentación crece y los procesos cambian.
- Se sugiere inventariar toda la información custodiada en la Gerencia de Documentación, con la finalidad de mantener el volumen y las condiciones de la misma.
- Es necesario dictar curso para el mejor uso del catálogo virtual, con el fin de que los usuarios puedan desenvolverse perfectamente en él y se pueda evitar la manipulación física del documento

## FUENTES CONSULTADAS

Abecir, (2022). Informe Técnico relacionado con el avalúo de la marca de fábrica de “Galletas Puig”, perteneciente al Grupo de Empresas Puig.

Álvarez, V. C. (2006), Diseño de una Catálogo Virtual para la Lista de Partes de Instrumentos, Programados en Labview para Consultas Rápidas y Eficientes en Petroindustrial Refinería “La Libertad”. Tesis de grado para obtener el Título de Ingeniero Industrial. Ambato – Ecuador. [En Línea] <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/305>.

Arango, D. V (2015), Catálogo y Repositorio Digital de Manuscritos de la Obra Musical del Maestro Pedro Nel Arango Arango. Tesis de grado para optar por el título de Licenciado en Artes, Mención Musicología. Universidad Central de Venezuela. Caracas – Venezuela. [En línea] Saber UCV. <http://saber.ucv.ve/handle/10872/16953>.

Arias, F (2006), El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. 5ta, Ed. Caracas: Espíteme.

Buonocore, (1976). Definición de Catálogos. Blog sobre Ciencias de la Información y la Comunicación aplicado en ámbitos virtuales. (2014). [En línea] <https://tiposdecatalogos.wordpress.com/2014/11/08/que-son-los-catalogos/>

Catálogo Virtual.Tecnocible (2020). Página Web: <https://www.tecnocible.com/que-es-un-catalogo-virtual/>.

Candás, J. (2006). El papel de los metadatos en la preservación digital. Madrid: El profesional de la información. v. 15, n. 2, marzo–abril 2006. [En línea] <http://eprints.rclis.org/8359/1/final.pdf>

Delgado, A. (2011).El documento electrónico en la sociedad de la información. Cuadernos de archivística. México.

Galletas Puig. Página Web: <https://galletaspuig.com/site/>

Giménez Chornet, V. (2014). Criterios ISO para la preservación digital de los documentos de archivo. *Códices*, 10 (2), 135-150. [En línea] <http://vicentgimenez.net/Criterios-ISO.pdf>

Hurtado, J (2010), Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia. - - 4a. ed. - - Caracas: Quirón Ediciones.

InterPARES 3 Project. (2010). Glosario versión 1.2, México. [En línea] [http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip3\\_mx\\_glosario\\_interpares\\_v1-2.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip3_mx_glosario_interpares_v1-2.pdf)

Ley de Propiedad Industrial (10 de Diciembre de 1956). Venezuela. Congreso de la República de Venezuela. Gaceta Oficial de la República de Venezuela. N° 25.227. [En línea] [https://sapi.gob.ve/wpcontent/uploads/2020/09/ley\\_propiedad\\_intelectual.pdf](https://sapi.gob.ve/wpcontent/uploads/2020/09/ley_propiedad_intelectual.pdf).

Martínez de Sousa, (1992). Definición de Catálogos. Blog sobre Ciencias de la Información y la Comunicación aplicado en ámbitos virtuales. (2014). [En línea] <https://tiposdecatalogos.wordpress.com/2014/11/08/que-son-los-catalogos/>

Maguiña, L. A. (2002). Rediseño del Catálogo en Línea (OPAC) de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Marcos: A partir de la Interfaz Gráfica de Usuarios. Tesis de Grado para obtener el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Lima – Perú. [En línea] [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Maguina\\_L\\_C/t\\_completo.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Maguina_L_C/t_completo.pdf).

Morales, C. F (2020). Marca Comercial. Economipedia.com. Página Web: <https://economipedia.com/definiciones/marca-comercial.html>.

Murcia, R. D., Guillén, E. A. Y Martínez, H. S. (2018), Propuesta para la Implementación del Proceso de Digitalización Documental Certificada para la Empresa RCTV Sistemas de Medios Públicos en el Proceso Gestión de Proveedores. Tesis de Especialización en Formulación y Evaluación Social y Económica de Proyectos. Bogotá – Colombia. [En Línea]

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16000/1/TRABAJO%20DE%20SINTESIS%20APLICADA%20FASE%20FINAL.pdf>.

NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial OfficialtranslationTraductionofficielle ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. [En línea] <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Jávita, M. M. (2009), El Catálogo: Un Recurso de Expansión. Biblioteca Universitaria. Universidad de Alicante. Espinardo – España. [En línea] <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70251>.

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (2016), Principios Básicos de la Propiedad Industrial. 2 Ed. Suiza. [En línea] [https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo\\_pub\\_895\\_2016.pdf](https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo_pub_895_2016.pdf).

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (2022), Convenios, Tratados, Arreglos y Clasificación Niza. Página Web. <https://www.wipo.int/portal/es/>.

Sanjuan, J. L., (2009), Norma UNE/ISO 15489-1 Y 2. Análisis y contenido / Aplicación de la norma. [En línea] [https://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos\\_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero\\_1/galeria/01-04\\_Joaquim\\_Llansx\\_Sanjuan\\_II.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_1/galeria/01-04_Joaquim_Llansx_Sanjuan_II.pdf)

Sánchez, V. J., Marcos, R. J., Fernández, F. B. (2008), Catálogos Editoriales: Características, Fuentes y Tipología. Análisis de Contenido. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Facultad de Ciencias de la Información. Universidad Complutense. [En Línea] <https://doi.org/10.54886/scire.v14i1.1733>.

UNESCO. (2003). directrices para la preservación del patrimonio digital. Biblioteca Nacional de Australia.

Voutssás, J. (2009). Preservación del patrimonio documental en México. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México. México. [En Línea] [http://www.interpares.org/ip2/display\\_file.cfm?doc=ip3\\_mexico\\_dissemination\\_b\\_v\\_outssas\\_unam\\_2009.pdf](http://www.interpares.org/ip2/display_file.cfm?doc=ip3_mexico_dissemination_b_v_outssas_unam_2009.pdf)

Williams, M. E (2012), Propuesta para la Digitalización del Fondo Documental del Dr. Belisario Porrás. Proyecto presentado para la Superación de la Maestría en Gestión Documental y Administración de Archivos. Andalucía. [En Línea] <https://dspace.unia.es/handle/10334/1789>.

Funciones de la Marca Comercial. Generado por Newtemberg.

## ANEXOS N° 1

### ENCUESTA

#### PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN CATÁLOGO VIRTUAL PARA LAS MARCAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE PROPIEDAD INDUSTRIAL DE LAS EMPRESAS GRUPO GALLETAS PUIG.

**Encuesta dirigida a 24 empleados que son involucrados en el trámite del  
Registro de Marcas de Propiedad Industrial (PI).**

1. ¿Sabe usted que existe un Registro de Propiedad Industrial? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
2. ¿Conoce usted cuáles son los pasos a seguir para el registro de marcas comerciales nacionales e internacionales de Propiedad Industrial y los documentos generados durante el trámite? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. Siendo usted parte de las empresas del Grupo Galletas Puig, ¿Considera que las empresas están actualizadas en cuanto tecnología se refiere? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_
4. ¿Cómo califica usted la tecnología utilizada en las empresas del Grupo Galletas Puig en el área de sistemas y manejo digital?

MALA \_\_\_\_\_ BUENA \_\_\_\_\_ MUY BUENA \_\_\_\_\_

5. ¿Considera usted que las empresas del Grupo Galletas Puig tienen un hardware, software y diferentes servicios de gestión documental necesarios para optimizar la preservación y conservación de los documentos generados? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
6. Algunos de los documentos más antiguos de marcas comerciales nacionales es internacionales se encuentran en mal estado, ¿Considera que el manejo manual de estos sigue siendo necesarios? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Justifique

---

---

7. En materia de preservación y conservación de documentos, la digitalización es un enfoque positivo para la difusión y manejo de los documentos, ¿cree usted que los documentos de marcas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial se deberían manejar con esta herramienta? Sí \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_
8. ¿Le parece adecuado la creación de un catálogo virtual de marcas comerciales? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_
9. ¿Sabe usted cómo se maneja el módulo de consulta del aplicativo SCAV?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Muy Poco \_\_\_\_\_
10. ¿Usted considera importante la creación de políticas de acceso para ingresar al catálogo virtual de marcas nacionales e internacionales? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Justifique \_\_\_\_\_