

SERVICIO DE ACCESO DIGITAL DE LA OMPI
NORMAS RELATIVAS AL NIVEL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Abril de 2025

Índice

Propósito del presente documento	3
Definiciones.....	3
Alcance y contenido	4
Normas de servicio.....	4
Gestión de incidentes y tiempos de respuesta	6
Comunicaciones.....	7
Asistencia de la Oficina Internacional para el DAS	7

PROPÓSITO DEL PRESENTE DOCUMENTO

El Servicio de Acceso Digital a los Documentos de Prioridad (DAS) desempeña un papel vital en lo relativo a respaldar el derecho de prioridad previsto en el Artículo 4 del Convenio de París. De no garantizarse la prestación adecuada del servicio durante un período prolongado, el solicitante podría perder su derecho o incurrir en costos adicionales para asegurarse de que el documento de prioridad se haya comunicado debidamente. Para mantener la continuidad y la fiabilidad, el servicio depende de la coordinación de múltiples sistemas de información. En el presente documento se enumeran las recomendaciones relativas a los niveles de servicio que deben proporcionar los sistemas de información de las Oficinas participantes en WIPO DAS, incluida la Oficina Internacional (IB).

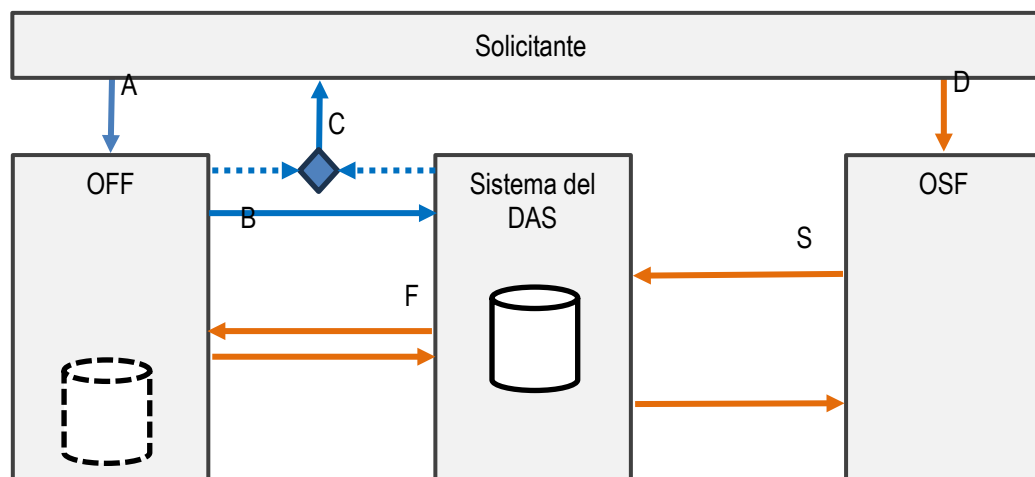
Las recomendaciones expuestas en el presente documento no constituyen una obligación y no se contemplan sanciones ni recursos en las Disposiciones Marco del DAS.

DEFINICIONES

- a) **Sistema DAS** – Los sistemas de información operados por las oficinas participantes y la Oficina Internacional, compuestos por almacenamiento de documentos y datos, métodos de fondo para instrumentar el servicio, una aplicación web (Portal del DAS para solicitantes/oficinas) e interfaces de máquina a máquina para la comunicación entre los sistemas de las oficinas participantes.
- b) **OFF** – Oficina de primera presentación (OFF, por sus siglas en inglés) es el término utilizado para referirse a una Oficina cuya biblioteca digital posee la copia de un documento al que han de acceder otras oficinas.
- c) **OSF** - Oficina de segunda presentación (OSF, por sus siglas en inglés) es el término utilizado para referirse a una Oficina que desea recuperar una copia de un documento que posee una Oficina de primera presentación.
- d) **Oficinas participantes** – Todas las oficinas que participan en el DAS, en calidad de Oficina de segunda presentación, de Oficina de primera presentación o ambas.
- e) **Autoalojado** – Documentos de prioridad alojados en la propia Oficina, que los entrega tras recibir una petición de recuperación; se diferencia del caso de la Oficina que envía los documentos a la Oficina Internacional para que los aloje en su nombre.

ALCANCE Y CONTENIDO

Las presentes recomendaciones se refieren a seis servicios que respaldan los dos procesos críticos del DAS, los procesos de registro y de recuperación:



Proceso de registro de documentos de prioridad en el DAS (Azul)	Pedido de recuperación de un documento de prioridad del DAS (Naranja)
A) App->OSF: Pedido de carga de una solicitud en el DAS	D) App->OSF.: Reivindicación de prioridad que contiene un código DAS
B) OFF->DAS: Registro en el DAS	E) DAS<->OSF: Pedido de recuperación al DAS
C) OFF/DAS->App.: Comunicación del código de acceso DAS	F) OFF<->DAS: Recuperación de documento autoalojado

NORMAS DE SERVICIO

CUADRO DEL NIVEL DE SERVICIO RECOMENDADO

Servicio	De	A	Recomendaciones relativas al nivel de prestación del servicio
B) Registro de documentos en el DAS	OFF	DAS	R1) Los documentos deben registrarse o bien en formato PDF o bien en formato correspondiente a la Norma ST.92 de la OMPI (paquete PDDP). Los documentos en formato PDF deben estar configurados para ser interoperables y de manera que la OSF pueda visualizarlos con facilidad: - Los documentos en PDF deberían cumplir con la norma PDF/A (ISO 19005) o, como mínimo, deben tener fuentes incrustadas. - Los documentos en PDF que contengan un formulario relleno deben estar aplanados. - Los documentos en PDF no deben estar protegidos por contraseña. - Los documentos en PDF no deben contener firma digital.
B) Registro de documentos en el DAS	DAS	OFF	R2) El sistema DAS debería estar operativo las 24 horas, siete días por semana. R3) Las tareas de mantenimiento previstas deben notificarse con antelación. R4) El registro debe confirmarse a la OFF en el plazo de una hora a partir del registro. Se alienta a las OFF a que registren los documentos por medio de la API para una mejor trazabilidad de la petición.
C) Comunicación del código de acceso DAS	OFF	Solicitante	Estas recomendaciones se aplican únicamente a las OFF que asignan el código de acceso DAS R5) La OFF debe evitar comunicar el código de acceso DAS antes de recibir la confirmación de que el registro se ha realizado correctamente en WIPO DAS. El código de acceso DAS debería enviarse en el plazo de una hora a partir del registro realizado correctamente. R6) Las solicitudes de reenvío o nueva comunicación del código de acceso DAS deberían ser realizadas por la OFF.
C) Comunicación del código de acceso DAS	DAS	Solicitante	R7) El código de acceso DAS debería comunicarse por correo-e en el plazo de una hora a partir del registro del documento por la OFF.
D) Reivindicación de prioridad que contiene un código de acceso DAS	OSF	Solicitante	R9) En los formularios electrónicos, las Oficinas deberían verificar la disponibilidad del documento (utilizando la API) antes de habilitar la presentación del formulario de solicitud. R10) Los errores de los solicitantes al proporcionar a la OFF el código o la referencia correctos deben ser tratados directamente entre la OSF y el solicitante.

E) Petición de recuperación	DAS	OSF	R11) El sistema DAS debe estar operativo las 24 horas, siete días por semana. R12) Debería acusarse recibo inmediatamente de la petición de recuperación. R13) Cuando el documento está alojado en la OFF, el enlace de descarga para recuperar el documento debe enviarse en el plazo de una hora a partir de la recepción del documento por parte del sistema DAS de la OFF. R14) Cuando el documento está alojado en el DAS, el enlace de descarga para recuperar el documento debe enviarse en el plazo de una hora a partir de la recepción de la petición de recuperación.
F) Recuperación de documento autoalojado	OFF	DAS (para la OSF)	<i>Estas recomendaciones se aplican únicamente a las OFF que hayan optado por el autoalojamiento.</i> R15) El documento debería enviarse en el plazo de un día laborable a partir de la recepción de la petición. R16) Si el documento no puede ser recuperado por algún motivo, la OFF debería comunicar el motivo (por ejemplo, revisión de seguridad pendiente, documento muy voluminoso, etcétera) en la respuesta explicativa a la OSF. R17) El sistema de la OFF que responde a las peticiones de recuperación debe estar operativo las 24 horas, siete días por semana.

DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS LAS 24 HORAS, SIETE DÍAS POR SEMANA

Los sistemas de información utilizados para el DAS y que deben responder a las peticiones, en particular la recuperación de documentos de prioridad, deben estar operativos las 24 horas, 7 días por semana, y ser resilientes. Las oficinas deberían adoptar las mejores prácticas de arquitectura para asegurarse de que el sistema se mantenga disponible, sea tolerante a los fallos y sea seguro. Deberían tenerse en cuenta los siguientes principios:

- Disponibilidad. Los sistemas deben estar ideados para que funcionen de manera continua en circunstancias normales, sin necesidad de interrupciones durante las operaciones habituales.
- Resiliencia. Los sistemas deberían ser resilientes ante interrupciones técnicas conocidas, por ejemplo, caídas del servidor, cortes de red y de suministro eléctrico, etcétera. Los sistemas deberían recuperarse, preferiblemente de forma automática, con una interrupción mínima o nula de los servicios.
- Seguridad. Los sistemas deberían seguir las mejores prácticas de seguridad para la protección de datos y documentos, en particular, teniendo en cuenta que, por lo general, en el momento en que se intercambian, los documentos de prioridad no han sido publicados. Es ajeno al alcance de este documento especificar recomendaciones de seguridad.
- Mantenimiento planificado. En los casos en que sea necesario realizar tareas de mantenimiento planificadas, por ejemplo, para actualizar el sistema, el mantenimiento debería anunciarse con 5 días laborables de antelación (consúltase la sección Comunicación, más abajo).
- Recuperación en caso de desastre. En caso de una interrupción grave del sistema, como un desastre natural, la pérdida de un centro de datos o un evento similar, las oficinas deberían contar con procedimientos para recuperar los sistemas y restablecer el servicio dentro de un período de tiempo determinado: el objetivo de tiempo de recuperación (RTO). El plan de recuperación ante desastres debería tener en cuenta la necesidad de proteger los derechos de los solicitantes y considerar la sección “Plazo para poner a disposición el documento” de las Disposiciones Marco del DAS.

CICLO DE VIDA DE LA PETICIÓN Y GESTIÓN DE MÚLTIPLES PETICIONES

En los casos en que una oficina que aloja documentos no pueda, dentro del plazo fijado en el presente acuerdo, entregar un documento pedido, debe respetarse un ciclo de vida máximo de

la petición de recuperación. Se implementarán las medidas siguientes para velar por que la tramitación sea oportuna y evitar la ineficiencia causada por peticiones duplicadas o vencidas:

- Plazo normalizado de expiración: todas las peticiones de recuperación tendrán un periodo de expiración definido de 15 días, para evitar la acumulación de peticiones sin resolver y minimizar los esfuerzos de tramitación redundantes.
- Gestión de múltiples peticiones: si se presentan varias peticiones de recuperación de un mismo documento, se desestimarán todas las peticiones que superen el periodo de expiración de 15 días, para garantizar la agilidad de la tramitación y evitar la duplicación innecesaria de esfuerzos.
- Responsabilidades de las OSF:
 - Las OSF pueden presentar una nueva petición después del período de vencimiento o delegar el proceso de emisión de una nueva petición al DAS de la OMPI.
 - Si una OSF vuelve a emitir una petición, el ACKID (identificador de acuse de recibo) emitido anteriormente se considerará obsoleto y se sustituirá en consecuencia para evitar conflictos y duplicaciones.
 - Si una OSF opta por permitir que WIPO DAS se encargue de presentar una nueva petición, no deberían presentarse peticiones adicionales relacionadas con la misma solicitud para evitar acciones contradictorias.
- Presentación automática de una nueva petición por el DAS: WIPO DAS generará sistemáticamente nuevas peticiones de documentos que no se hayan entregado en el plazo establecido de 15 días. El ACKID original se marcará como obsoleto, para asegurar que solo las peticiones más recientes sigan siendo válidas para su tramitación.

Al adoptar esas medidas, las oficinas participantes podrán reducir las intervenciones manuales innecesarias, mejorar la eficiencia de la recuperación y fomentar un proceso de intercambio de documentos más estructurado y predecible.

GESTIÓN DE INCIDENTES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

PRINCIPIOS

Las oficinas participantes deberían contar con procesos de gestión de incidentes para manejar problemas técnicos y operativos. El sistema de gestión de incidentes debería incluir los siguientes procesos:

- Un sistema de TI para apoyar la gestión de incidentes (sistema de creación de tickets).
- Procesos para que los usuarios y otras oficinas participantes en el DAS puedan señalar problemas.
- Una escala de prioridades con los procesos correspondientes (véase más abajo).
- Niveles de asistencia y responsabilidades designados para la resolución de incidentes (nivel 1, nivel 2, etcétera).
- Procedimientos de control y escalación.

- Cierre, evaluación y notificación de incidentes.

Puede utilizarse como referencia el proceso de gestión de incidentes de la biblioteca de infraestructura de TI (ITIL).

ESCALA DE PRIORIDAD DE INCIDENTES

Para el sistema DAS, podría considerarse la escala de prioridad siguiente:

Prioridad 1: Indisponibilidad de funciones vitales para el proceso de registro o la recuperación durante un período prolongado (más de 1 hora).

Prioridad 2: Problemas en el tiempo de respuesta o la calidad de los datos, u otras interrupciones, incluidos defectos del sistema.

Prioridad 3: Apoyo a los usuarios y otras oficinas participantes para cuestiones como códigos de acceso DAS incorrectos, disponibilidad de documentos, etcétera.

COMUNICACIONES

Todas las oficinas participantes deberían proporcionar a la Oficina Internacional la siguiente información para su difusión o publicación:

- Coordinadores designados para la gestión de incidentes.
- Procesos de gestión de incidentes, incluidas las direcciones de correo-e u otros datos de contacto para asistencia.
- Incidentes en curso que afecten al servicio.
- Tareas de mantenimiento planificadas o indisponibilidad del servicio.
- Cualquier otra información sobre las normas o los procedimientos de servicio de la Oficina, incluido el horario de atención (indicando el huso horario).

ASISTENCIA DE LA OFICINA INTERNACIONAL PARA EL DAS

Las solicitudes de asistencia de la Oficina Internacional deben enviarse a das.support@wipo.int. Este buzón no solo presta asistencia en caso de incidentes, sino que también brinda ayuda general para el funcionamiento, la implementación o la ampliación del uso del Servicio DAS.