


CONTRATO N° 001-2012/GAF-CP-
INDECOPI

Evaluación, simplificación y costeo
de procedimientos administrativos y
servicios prestados en exclusividad
considerados en el TUPA del
INDECOPI



**Entregable d) Propuesta de
simplificación administrativa
de los 20 procedimientos
administrativos y servicios
prestados en exclusividad del
INDECOPI priorizados**

Cláusula de Propiedad Intelectual

La información de este documento y de las presentaciones verbales hechas por Ernst & Young Asesores S. Civil de R.L. (en adelante "Ernst & Young" o "EY") al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - contienen secretos de producción de propiedad de Ernst & Young. En consecuencia, el contenido de este informe sólo debe ser empleado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para los fines que se definieron como objetivo del presente trabajo. La divulgación a terceros debe tener la autorización formal de Ernst & Young.

Contenido

I.	Objetivo del Informe	5
II.	Alcance del Informe	5
III.	Metodología aplicada	9
	a) Análisis del procedimiento administrativo	9
	b) Rediseño del procedimiento administrativo	11
	c) Revisión del marco normativo que regule el procedimiento administrativo rediseñado	12
	d) Acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento	13
	e) Formulación de nuevo costeo	13
	f) Plan de fortalecimiento de capacidades	13
IV.	Formatos empleados	14
V.	Glosario	16

Anexos

Anexo I: Resúmenes ejecutivos de los procedimientos rediseñados

Anexo II Matrices de oportunidades de mejora de los procedimientos rediseñados

Anexo III: Diagramas de bloques de los procedimientos rediseñados

Anexo IV: Tablas ASME-VM de los procedimientos rediseñados

Anexo V: Requisitos de los procedimientos rediseñados

Anexo VI: Marco normativo de los procedimientos rediseñados

Anexo VII: Planes de capacitación de los recursos humanos

Anexo VIII: Oportunidades de mejora de soporte tecnológico e infraestructura

Anexo IX: Planes de acción para la implementación de los procedimientos rediseñados

Anexo X: Nuevo costeo de los procedimientos rediseñados

Anexo A - Resumen de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad

Anexo B - Formatos de presentación de costos de los 20 procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad simplificados

Anexo C - Cuadros maestros base para la aplicación de la metodología de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad

Anexo D - Formatos de sustento de costos

I. Objetivo del informe

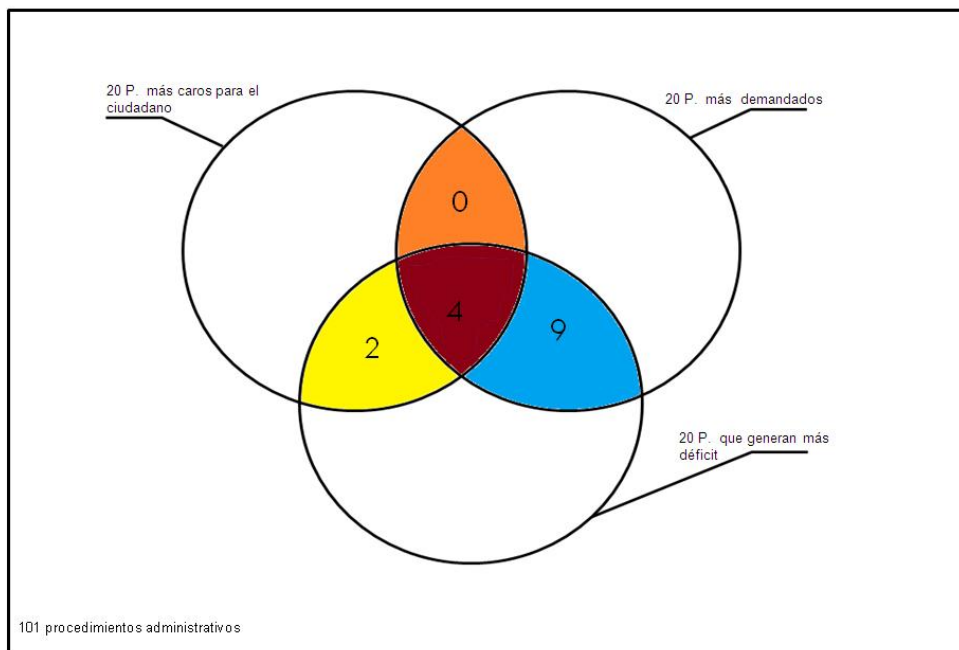
El objetivo del presente Informe es documentar la propuesta de simplificación administrativa de los 20 procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad priorizados por el INDECOPI al inicio del proyecto, de un total de 132. En tal sentido, se resaltan las modificaciones respecto del procedimiento empleado en la actualidad, así como el impacto de la mejora en cuanto a tiempos de ejecución y costos, considerando la modificación del marco normativo así como el plan de capacitación de los recursos humanos y las mejoras de la infraestructura física y tecnológica, según aplique.

La aplicación de la metodología se realizó con la participación de las respectivas áreas responsables de los procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad, con la finalidad de propiciar su posterior implementación (no incluida dentro del presente servicio).

II. Alcance del Informe

La determinación de los 20 procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad a ser simplificados estuvo a cargo del Comité Directivo del Proceso de Simplificación Administrativa (CDSA) del INDECOPI, el cual consideró los 101 procedimientos administrativos, agrupando algunos de estos según los siguientes criterios:

- 20 procedimientos más caros para el ciudadano,
- 20 procedimientos más demandados, y
- 20 procedimientos que generan más déficit.



Fuente: CDSA del INDECOPI

Para el caso de los servicios prestados en exclusividad, el CDSA del INDECOPI consideró los 31 contemplados en el TUPA y llevó a cabo una selección de los servicios con mayor demanda.

De este modo, el CDSA del INDECOPI determinó que fueran 16 procedimientos administrativos y cuatro servicios prestados en exclusividad los sometidos a simplificación.

La distribución de procedimientos por área responsable se presenta a continuación:

Área responsable	Número de procedimientos a simplificar
Dirección de Signos Distintivos (DSD)	6
Dirección de Derechos de Autor (DDA)	1
Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías (DIN)	3
Comisión de Protección al Consumidor (CPC)	1
Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB)	1
Comisión de Procedimientos Concursales (CCO)	1

Área responsable	Número de procedimientos a simplificar
Comisión de Defensa de la Libre Competencia (CLC)	1
Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios (CFD)	1
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (ORPS)	1
Servicio Nacional de Acreditación (SNA)	2
Servicio Nacional de Metrología (SNM)	2
Total de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad	20

Asimismo, el CDSA del INDECOPI clasificó estos procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, teniendo en cuenta los criterios previamente establecidos, de la siguiente manera:

I. Procedimientos que convergen en los tres criterios

Nº	Código	Procedimiento
1	DSD.2	Búsqueda de antecedentes
2	DIN.9	Mantenimiento de vigencia de solicitud o registro de patentes
3	DIN.19	Registro de patente de invención
4	DSD.10	Registro de marcas de producto, servicio, colectiva y de certificación, nombre comercial y lema comercial

II. Procedimientos más caros y que generan un mayor déficit

Nº	Código	Procedimiento
5	CFD.2	Procedimiento para evitar y corregir las distorsiones de la competencia en el mercado generadas por el dumping o las subvenciones
6	CLC.1	Procedimiento administrativo sancionador sobre conductas anticompetitivas iniciado por denuncia de parte

III. Procedimientos más demandados y que generan más déficit

Nº	Código	Procedimiento
7	CCO.14	Procedimiento de impugnación de resoluciones emitidas por las comisiones de procedimientos concursales
8	CPC.1	Denuncia por infracción a las normas sobre protección al consumidor
9	DDA.24	Solicitud de visita inspectiva
10	DIN.14	Registro de conocimientos colectivos de pueblos indígenas
11	DSD.6	Denuncia por infracción de derechos
12	DSD.9	Oposición a las solicitudes de registro
13	DSD.14	Solicitud de medida cautelar
14	DSD.15	Visita inspectiva
15	ORPS.1	Procedimiento sumarísimo de protección al consumidor
16	CEB.1	Procedimiento de eliminación de barreras burocráticas

IV. Servicios prestados en exclusividad con mayor demanda

Nº	Código	Procedimiento
17	SNM.2	Ensayo de cromatografía del pisco
18	SNM.1	Verificación de velocímetro empleando patrón móvil
19	SNA.1	Solicitud de acreditación para laboratorios
20	SNA.4	Solicitud de ampliación del alcance de la acreditación para laboratorios

El alcance del presente informe se encuentra sujeto a lo establecido en nuestra Propuesta Técnica de fecha 03 de enero de 2012, tal como se establece en la sección E, de la parte Factor Objeto de la Convocatoria de la refería propuesta técnica.

III. Metodología aplicada

Se utilizaron, como punto de partida para el rediseño, los diagramas de bloques y las tablas ASME--VM documentados en el entregable b) aprobado por el INDECOPI.

Con esta información se inició la revisión de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad con las áreas usuarias, cuyo objetivo fue simplificarlos lo más posible, con la menor cantidad de pasos, recursos y requisitos, pero manteniendo la seguridad y control necesarios, de tal manera que los procedimientos administrativos y los servicios prestados en exclusividad cumplan con los objetivos para los cuales fueron creados.

Para esto, se contó con la participación de los responsables de los procedimientos y otros representantes de cada área, a fin de conocer su opinión y lograr la apropiación de las propuestas de los procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad rediseñados. De igual manera, participaron representantes de la Gerencia de Tecnología de la Información, para validar si las oportunidades de mejor que incorporaban requerimientos de variación de sistemas, eran factibles.

La metodología de simplificación empleada corresponde a la descrita en el DS-007-2011-PCM. En tal sentido, se han llevado a cabo las siguientes fases:

a) Análisis del procedimiento administrativo

En un primer momento, se analizó el procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad caracterizado de acuerdo a su diagrama de bloques y respectiva tabla ASME-VM. En tal sentido, se buscó dar respuesta a preguntas tales como:

- ¿Se presenta una secuencia lógica en el procedimiento?
- ¿Se podrían reordenar las actividades de forma tal que el procedimiento sea más eficiente?
- ¿Es necesaria esta actividad?
- ¿Se podrían disminuir los tiempos de espera tanto internos como externos?
- ¿Se lleva a cabo algún doble registro de información?

Los procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad en alcance para el rediseño tuvieron, en gran parte de los casos, alta complejidad, demandando un fuerte componente de análisis. Debido a ello, en los casos en los cuales fue necesario, se recurrió al área responsable para despejar dudas o validar los primeros resultados del análisis.

Posteriormente, con toda la información obtenida y validada, siguiendo la metodología planteada en el DS-007-2011-PCM, se estructuró el análisis tal y como se presenta en el cuadro 9 de dicho Decreto Supremo.

Tabla ASME-VM	Diagrama de Bloques
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Hay demasiadas etapas de revisión? • ¿Hay demasiadas etapas de traslado? • ¿Hay demasiadas etapas de espera? • ¿Demora demasiado esta operación? • ¿Es excesivo el tiempo de espera? • ¿Hay actividades que se repiten? • ¿Participa demasiado personal en la actividad? • ¿Participan demasiados recursos de tecnología? • ¿Las actividades de control son repetidas? • ¿Hay actividades sin valor añadido? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es necesaria la participación de estas áreas? • ¿Hay retroceso en el flujo del procedimiento? • ¿El flujo del procedimiento regresa sobre áreas que ya pasó? • ¿Se están repitiendo actividades? • ¿Deben pasar tantas actividades para llenar el formulario?

Fuente: DS-007-2011-PCM

Además del análisis ya mencionado, para poder explorar la mayor cantidad de oportunidades de mejora posibles, también se solicitó a los responsables de los procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad, estadísticas tales como:

- cantidad de proveídos (de subsanación, de denegatoria, de aprobación, etc.) elaborados al año,
- cantidad de memorandos elaborados al año,
- total de expedientes elevados a Sala al año,
- cantidad de expedientes resueltos fuera de plazo al año, entre otros.

Con esta información se pudo conocer mejor la situación actual del procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad, así como identificar en dónde se encontraban sus principales oportunidades de mejora.

De igual forma, se trabajó una línea de tiempo del procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad con la intención de conocer los tiempos de espera y la interacción con el usuario, así como el *lead time*. De esta forma, fue posible identificar posibles cuellos de botella.

Así, al tener información tanto general como específica del procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad, se pudo profundizar en el análisis y formular recomendaciones de eliminación o modificación de actividades, de requisitos, etc., para luego pasar a la etapa del rediseño.

Cabe destacar que, según el DS-007-2011-PCM, para poder eliminar requisitos innecesarios se debe tener en cuenta que un requisito debe solicitarse sólo si cumple con las siguientes condiciones:

- Está estipulado por ley. De acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General, los requisitos que deben ser exigidos para la realización de cada procedimiento administrativo son aquellos que razonablemente sean indispensables para obtener el pronunciamiento correspondiente, atendiendo además a sus costos y beneficios. La referida Ley señala en su artículo 40 qué requisitos están prohibidos de solicitar a los usuarios.
- Permite obtener información de valor para cumplir el objetivo del procedimiento administrativo, que no fue aportada ya por otro requisito o que la entidad no tiene.
- Permite un control, que no fue aportado ya por otro requisito.

Luego de una revisión y análisis de los requisitos del procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad, y con el apoyo de los responsables de los mismos, se determinó cuáles deberían mantenerse, modificarse o eliminarse, o si se debería agregar algún requisito adicional. El detalle de lo señalado puede encontrarse en el Anexo V: Requisitos de los procedimientos rediseñados.

b) Rediseño del procedimiento administrativo

El objetivo de esta fase fue trabajar la propuesta del nuevo procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad, luego de eliminar o modificar las actividades innecesarias y/ o modificando la secuencia correspondiente.

Siguiendo la metodología planteada en el DS-007-2011-PCM, durante la implementación de esta etapa se organizaron talleres con la participación del personal involucrado en cada uno de los procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad a ser simplificados, de forma tal que se pudo validar la propuesta de rediseño, así como recoger aportes adicionales para, finalmente, lograr la aprobación de la misma.

Los “talleres de rediseño” tuvieron como objetivo discutir las oportunidades de mejora elaboradas por EY e identificar nuevas oportunidades de mejora para cada procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad, así como validar la propuesta de rediseño. Para lograr esto, durante los talleres se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Tormenta de ideas, con la intención de que el personal responsable pueda expresar sus ideas, así como generar un debate sobre las posibles soluciones a problemas actuales que pueda enfrentar el procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad.
2. Revisión del diagrama de bloques, con el objetivo de analizar la relevancia de las actividades que conforman el procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad, así como evaluar posibles modificaciones. Como producto de esta revisión se generaron oportunidades de mejora.
3. Revisión de la tabla ASME-VM del procedimiento, con la intención de evaluar los tiempos de las distintas actividades que conforman el procedimiento

administrativo y/o servicio prestado en exclusividad. Como producto de esta revisión se generaron también oportunidades de mejora.

4. Discutir y clasificar las oportunidades de mejora identificadas (tanto por EY como por el personal involucrado) según el impacto y esfuerzo necesarios para su implementación.

Como resultado de los “talleres de rediseño” se obtuvo un listado de **oportunidades de mejora**, las cuales fueron clasificadas en dos grupos: aquellas que dependen de entidades internas y aquellas que dependen de entidades externas. En ese sentido, el último grupo pasó a conformar las **recomendaciones de mejora**, esto debido a que una implementación de las mismas no depende sólo del INDECOPI.

De esta manera, con el procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad modificado, se generaron los nuevos diagramas de bloques y las nuevas tablas ASME-VM, por cada uno de los procedimientos administrativos en alcance, los cuales pueden ser encontrados en el Anexo III: Diagramas de bloques de los procedimientos rediseñados y el Anexo IV: Tablas ASME-VM de los procedimientos rediseñados (sólo en la versión digital del entregable), respectivamente.

Un resumen de las oportunidades de mejora encontradas para cada procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad puede encontrarse en el Anexo I: Resúmenes ejecutivos de los procedimientos rediseñados, y el detalle de las mismas en el Anexo II: Matrices de oportunidades de mejora de los procedimientos rediseñados. Asimismo, un plan de acción propuesto puede encontrarse en el Anexo IX: Planes de acción para la implementación de los procedimientos rediseñados.

Asimismo, se prepararon un conjunto de indicadores que permitan comparar la propuesta de rediseño con la situación actual del procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad. Dicha comparación puede encontrarse en el Anexo I: Resúmenes ejecutivos de los procedimientos rediseñados.

Cabe destacar que luego de aplicar la metodología descrita en el DS-007-2011-PCM a los 16 procedimientos administrativos y cuatro servicios prestados en exclusividad seleccionados por la CDSA del INDECOPI, no se pudo rediseñar el servicio prestado en exclusividad de Ensayo de cromatografía del pisco (SNM.1) debido a que el mismo es muy técnico y no permite simplificaciones. Esto fue comunicado oportunamente al equipo de mejora continua del INDECOPI.

c) Revisión del marco normativo que regule el procedimiento administrativo rediseñado

Sobre la base de la información obtenida en el diagnóstico y en función a la propuesta de rediseño del procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad, se evaluó el marco normativo correspondiente con la finalidad de modificar o eliminar, de ser el caso, las normas legales que obstaculizan el rediseño.

Los resultados de esta evaluación mostraron que en ningún caso es necesaria una modificación normativa, por lo que el marco normativo para cada uno de los procedimientos sobre los que se realizó la propuesta de rediseño se mantiene igual. Este marco normativo se encuentra en el Anexo VI: Marco normativo de los procedimientos rediseñados.

d) Acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento

Respecto al equipamiento, en la etapa de diagnóstico se identificó la situación del hardware y software de las áreas donde son llevados a cabo los procedimientos administrativos. El análisis de dicha información así como de la propuesta de rediseño del procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad nos permitió formular una propuesta, conjuntamente con las áreas, respecto de la necesidad del uso y/o cambios de TIC.

Por otro lado, en lo que concierne a la infraestructura, partiendo de la información relevada en la etapa de diagnóstico, se han propuesto oportunidades de mejora respecto a la señalización, mantenimiento de las instalaciones, entre otros. Mayor detalle sobre los puntos señalados se encuentra en el Anexo VIII: Oportunidades de mejora de soporte tecnológico e infraestructura.

e) Formulación del nuevo costeo

Sobre la base del modelo de costeo desarrollado en el entregable c) y en función a la propuesta de rediseño del procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad, se ha costeado la propuesta del "nuevo" procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad, utilizando la metodología de costeo aprobada por el DS-064--2010-PCM. Los resultados del mismo se encuentran en el Anexo X: Nuevo costeo de los procedimientos rediseñados.

f) Plan de fortalecimiento de capacidades

En la etapa de diagnóstico se relevó información relacionada a las carencias del personal en términos de conocimiento, así como información referida a sus habilidades. En esta fase se ha propuesto un plan de fortalecimiento de capacidades necesario para lograr que los responsables y otros involucrados en el procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para un mejor desempeño de sus labores.

El plan de fortalecimiento de capacidades, que puede encontrarse en el Anexo VII: Planes de capacitación de los recursos humanos, incluye actividades de capacitación que inciden en el conocimiento de aspectos normativos así como habilidades y capacidades identificadas en la etapa de diagnóstico, además de actividades que apoyan al aprendizaje y puesta en marcha del procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad rediseñado.

IV. Formatos empleados

En la sección Anexos se incluyen los formatos usados en la aplicación de la metodología de rediseño, los cuales para su mejor comprensión y aprovechamiento se explican a continuación:

- En el Anexo I: Resúmenes ejecutivos de los procedimientos rediseñados se presenta:
 - o Un resumen de las oportunidades de mejora encontradas para cada procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad.
 - o Observaciones y/o recomendaciones cuya implementación dependerá de entidades externas al INDECOPI.
 - o Indicadores que permiten comparar la situación actual con la propuesta de rediseño. En ese sentido, se comparan el total de actividades (con valor añadido, sin valor añadido o de control), los tiempos totales de las actividades, la cantidad de requisitos, el costo del procedimiento y/o servicio, el número de funcionarios participantes y el empleo de los recursos (participación del personal en minutos y cantidad de material fungible y servicio directo).

- En el Anexo II: Matrices de oportunidades de mejora de los procedimientos rediseñados se explica a detalle cada oportunidad de mejora presentada en el Anexo I: Resúmenes ejecutivos de los procedimientos rediseñados, identificando el tipo de oportunidad de mejora, la problemática, las actividades relacionadas, las posibles soluciones, los beneficios esperados y el esfuerzo e impacto de su implementación. Las oportunidades de mejora se clasificaron en cinco categorías: Infraestructura (tecnológica, física), Normativo, Tecnología de la Información y Comunicaciones, Secuencia de Actividades del Proceso, Organizacional

- En el Anexo III: Diagramas de bloques de los procedimientos rediseñados se pueden encontrar los diagramas de bloques de los procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad rediseñados y para los cuales se ha tomado como base los presentados en el Entregable b). En estos diagramas de bloques se han incluido, además de las formas propias de la Notación BPMN, ciertos símbolos para marcar los cambios propuestos, tales como: (i) rombos que indican el número de oportunidad de mejora y (ii) triángulos que hacen referencia a los puntos de control propuestos para el procedimiento o servicio.

- En el Anexo IV: Tablas ASME-VM de los procedimientos rediseñados se presentan las tablas ASME-VM de los procedimientos administrativos y/o servicios prestados en exclusividad rediseñados y para los cuales se ha tomado como base las presentadas en el Entregable b). Al final de cada tabla ASME -VM se presenta una leyenda en la cual se explica que las actividades resaltadas con color amarillo hacen referencia a una eliminación de la misma o a una reducción de su tiempo. Por otro lado, las actividades resaltadas con color verde son aquellas que han

sido incorporadas en el rediseño. Adicionalmente, se presentan dos columnas: Tiempo (min) y Tiempo TO BE, mostrándose en la primera los tiempos correspondientes a las actividades de la situación actual y en la segunda los tiempos propuesto en el rediseño, ya sean nuevos o reducciones. Cabe destacar que durante el rediseño también se ha podido modificar el tipo de actividad y el tipo de valor de la misma.

- En el Anexo V: Requisitos de los procedimientos rediseñados se presentan los resultados de la revisión de los requisitos de cada procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad, la cual se ha llevado a cabo con el apoyo del personal responsable. En tal sentido, se ha clasificado cada requisito según la necesidad de mantenerlo, modificarlo o eliminarlo.
- En el Anexo VI: Marco normativo de los procedimientos rediseñados se presenta el resultado de la evaluación a la base legal que sustenta cada procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad. Empleando la información relevada en la etapa de diagnóstico, se ha evaluado si es necesario mantener, eliminar o modificar el marco normativo.
- En el Anexo VII: Planes de capacitación de los recursos humanos se presenta una propuesta de cursos de capacitación para el personal del INDECOPI responsable de los procedimientos administrativos y/o servicios prestados e exclusividad rediseñados. Adicionalmente, se presenta un listado sobre a quiénes (cargos) debería estar dirigido cada taller y a cuántas horas de capacitación debería asistir en total cada funcionario. Cabe destacar que en los casos en los cuales los procedimientos y/o servicios rediseñados pertenecen a una misma área, el personal sugerido para participar de los talleres podría estar duplicado; sin embargo, esto no implica que deba participar más de una vez de un mismo taller. Corresponderá a la entidad decidir si se llevan a cabo talleres por procedimiento o área.
- En el Anexo VIII: Oportunidades de mejora de soporte tecnológico e infraestructura se presenta un cuadro que resume posibles riesgos respecto al equipamiento y la infraestructura del INDECOPI. En tal sentido, también se presentan cuadros detallados para cada procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad rediseñado, el cual ha sido completado con el apoyo del personal responsable.
- En el Anexo IX: Planes de acción para la implementación de los procedimientos rediseñados se presenta un plan de acción respecto a las oportunidades de mejora planteadas para cada procedimiento administrativo y/o servicio prestado en exclusividad. Se han considerado el tiempo estimado para la implementación de cada oportunidad de mejora, el responsable de la implementación y algún requisito u observación adicional. Cabe mencionar que el responsable es el equipo asistente a la reunión de rediseño, el director del área o secretario técnico y la Gerencia de TI, de ser el caso.

- En el Anexo X: Nuevo costeo de los procedimientos rediseñados se presenta la misma estructura del Entregable c), pero sólo para los 20 procedimientos en alcance.

V. Glosario

AGA	Apoyo a la Gestión Administrativa (perteneciente a la DSD)
CAS	Contrato Administrativo de Servicios del Estado
CCO	Comisión de Procedimientos Concursales
CDA	Comisión de Derechos de Autor
CEB	Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas
CFD	Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios
CLC	Comisión de Defensa de la Libre Competencia
CPC	Comisión de Protección al Consumidor
CRT	Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales
CSD	Comisión de Signos Distintivos
DDA	Dirección de Derechos de Autor
DIN	Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías
DSD	Dirección de Signos Distintivos
GSF	Gerencia de Supervisión y Fiscalización
INF	Área de Infracciones (perteneciente a la DSD)
MCO	Área de Marcas Contenciosas (perteneciente a la DSD)
MNC	Área de Marcas No Contenciosas (perteneciente a la DSD)
OCI	Órgano de Control Institucional del INDECOPI
ORI	Oficina Regional del INDECOPI
ORPS	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor
REG	Área de Registro y Archivo (perteneciente a la DSD)
SAC	Servicio de Atención al Ciudadano
SAE	Sistema de Administración de Expedientes

SC2	Sala de Defensa de la Competencia N° 2
SIGA	Sistema Integrado de Gestión Administrativa
SGF	Subgerencia de Finanzas y Contabilidad
SNA	Servicio Nacional de Acreditación
SNM	Servicio Nacional de Metrología
SPI	Sala de Propiedad Intelectual
SPIJ	Sistema Peruano de Información Jurídica
SSE	Sistema de Seguimiento de Expedientes
STD	Sistema de Trámite Documentario

Automatización de procesos

Sustitución de tareas tradicionalmente manuales por las mismas realizadas de manera automática dentro de un sistema de información, con el objetivo de conseguir una mejora de control, productividad y/o una optimización de los costos.

Digitalización de documentos

Método para gestionar información de manera eficiente y segura, mejorando los procesos de almacenamiento, administración y consulta de grandes volúmenes de documentos en forma de imágenes digitales.

Punto de control

Actividad en la cual se realiza una medición y evaluación relacionada con el procedimiento, sea para eliminar, minimizar riesgos o gestionar el proceso.

Sistema integrado

Sistema de gestión que integra a todos los sistemas y procesos en una estructura completa, permitiéndole trabajar como una sola unidad con los mismos objetivos.

Actividad de valor añadido

Actividad cuya realización contribuye al resultado final del procedimiento. Por ejemplo: verificar que los documentos requeridos estén completos, orientar a un usuario con respecto a los pasos a seguir por éste.

Actividad sin valor añadido

Actividad cuya realización no genera valor al procedimiento. Por ejemplo: visar algunos expedientes previamente visados por otro funcionario autorizado.

Workflow

Flujo de trabajo a seguir para la consecución de una tarea o trabajo predeterminado y que permite la liberación de recursos y actividades que antes agregaban poco valor.