



**Plan Estratégico
Institucional 2010-11 y
Plan Operativo 2010
Modificados**

Modificaciones al Plan Estratégico Institucional 2010-11 y al Plan Operativo Institucional 2010

INTRODUCCIÓN

A través del presente informe se documenta y sustenta los cambios al Plan Estratégico Institucional (PEI) para los años 2010-2011 y Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al presente año

En marzo de 2010, el Consejo Directivo de la Institución (COD) aprobó el documento de “Reformulación del Plan Estratégico Institucional 2010-11 y Formulación del Plan Operativo 2010”. Sin embargo, debido a circunstancias ajenas al alcance de la institución (incremento en costo de proyectos informáticos, recorte presupuestal, postergación de actividades, entre otras), es necesario ajustar algunas metas e indicadores de dicho planeamiento a las condiciones y restricciones actuales, que surgieron algunos meses después de su emisión.

El presente documento ha sido estructurado en las siguientes 3 secciones:

- La sección I, presenta los antecedentes para la modificación del PEI/POI.
- La sección II, presenta los cambios al PEI/POI así como el sustento de los mismos.
- La sección III, presenta el Plan Estratégico Institucional 2010-11 y Plan Operativo Institucional 2010 modificado.

I. ANTECEDENTES

- En marzo de 2010, con la aprobación por parte del Consejo Directivo de la Institución del documento de “Reformulación del Plan Estratégico Institucional 2010-11 y Formulación del Plan Operativo 2010”, concluyó el proceso de formulación del planeamiento estratégico institucional, que inició en noviembre de 2009 con el apoyo de una firma consultora contratada para la asesoría durante dicho proceso.
- El referido documento, que contiene el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional (PEI/POI) fue difundido a todo el personal, solicitándose a los Jefes que formulen su Plan Operativo por Área (POA) alineado al PEI/POI, es decir considerando los objetivos institucionales y tomando por lo menos los indicadores y metas institucionales a los que estuviera vinculada su área.
- Con fecha 11 de mayo de 2010, se publicó el Decreto de Urgencia N° 037-2010, que establece limitaciones a la ejecución del presupuesto aprobado para el año 2010, en bienes, servicios y proyectos de inversión. La emisión de dicho dispositivo legal generó que la administración del INDECOPI deba postergar o reevaluar la necesidad de adquisiciones y contrataciones para el presente año, con lo cual se afectó el cumplimiento de algunas metas previstas por las áreas.

- Entre julio y agosto de 2010 se realizó la evaluación del avance en cumplimiento de los POA al segundo trimestre 2010, con la finalidad de determinar los niveles de cumplimiento por área y, por ende, el nivel de cumplimiento a nivel institucional.
- Con motivo de la evaluación del avance al segundo trimestre, las áreas pueden solicitar modificaciones en su POA, para adecuar sus metas a factores externos que se hayan presentado en el transcurso del año. Se evaluó las propuestas solicitadas por 16 áreas de la institución, algunas de las cuales implican cambios en el PEI/POI, por lo que es necesario ponerlas a consideración del Consejo Directivo de la Institución.
- Con fecha 02 de setiembre se publicó la Ley N° 29571, que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el cual se exceptúa al INDECOPI de las limitaciones en gasto previstas en el Decreto de Urgencia N° 037-2010 con el objeto de permitir la adecuada implementación del referido Código.
- En atención a lo mencionado en el párrafo precedente, la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF), a través de su Subgerencia de Logística y Control Patrimonial, confirmó en fecha 23 de setiembre qué proyectos que requieren inversión, vinculados al PEI/POI, se podrían adjudicar en el presente año. Asimismo, La GTI realizó, en fecha 20 de octubre, una precisión respecto de sus proyectos de cableado estructurado.

II. MODIFICACIONES PROPUESTA EN EL PEI/POI

Las modificaciones propuestas en el PEI/POI surgen en atención a las solicitudes de modificación del Plan Operativo de diversas áreas. Las razones de la necesidad de dichos cambios son diversas, algunas dependen de la coyuntura de un área o de factores externos a la institución; sin embargo, se puede mencionar de manera general como motivos recurrentes de la modificación, las restricciones presupuestales determinadas por el D.U. N° 037-2010 y la necesidad de reevaluar los proyectos de la Gerencia de Tecnologías de la Información, que eran transversales a varias áreas.

Al respecto, se evaluó la pertinencia de las modificaciones requeridas, por lo que se presenta a continuación las variaciones que en el PEI/POI respecto de lo inicialmente aprobado en marzo del presente año, según Objetivo Institucional al que corresponden, así como el sustento pertinente.

II.1. OBJETIVO INSTITUCIONAL 1 “DESARROLLAR DE MANERA INTEGRAL EL CAPITAL HUMANO EN LA INSTITUCIÓN”

MODIFICAR los indicadores y metas de la estrategia de “Otorgar reconocimiento de los logros del Capital Humano”. Los nuevos indicadores y metas serían los siguientes:

- Indicador 1: Estudio para el reconocimiento de los colaboradores del INDECOPI, presentado a Gerencia General (GEG).
- Meta 1: IV trimestre.
- Indicador 2: Plan 2011 con VºBº de GAF y GEG.
- Meta 2: IV trimestre.

Sustento: Con el objeto de asegurar que se orienten adecuadamente los reconocimientos y que cubran las expectativas del personal de la institución, la Subgerencia de Recursos Humanos (SGH) consideró pertinente reprogramar la emisión del Plan de Reconocimiento institucional, previsto para abril de 2010. Al respecto, dicha Subgerencia definió trabajar el proyecto en dos grandes etapas: Reconocimiento individual y Reconocimiento institucional. La primera etapa concluyó en setiembre con la realización de un taller dirigido a Jefes y Gerentes; y la segunda etapa, consistente en el diagnóstico con los colaboradores, se desarrollará entre los meses de octubre y noviembre; por lo que en diciembre 2010 la institución contará con el plan elaborado visado por GAF y GEG, el mismo que será implementado durante el año 2011.

II.2. OBJETIVO INSTITUCIONAL 2 “GARANTIZAR LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA DEL INDECOPI”

- A. **MODIFICAR** la línea de acción de la estrategia institucional “Incrementar el monto anual de las cobranzas coactivas”. La nueva redacción de la línea de acción sería: “Impulsar la actividad procesal del Área de Ejecución Coactiva (AEC), para que contribuya a que la recaudación de las multas impuestas por los OR encargadas al AEC, sea superior a lo efectivamente recaudado en el año 2009”.

Asimismo, precisar en la unidad de medida del indicador que se trata de un incremento “porcentual” de las cobranzas coactivas.

Sustento: El AEC y la GAF solicitaron modificar la redacción actual, con el fin de evitar que se interprete que la ejecución coactiva de multas tiene un propósito económico, pues su finalidad es orientada al cumplimiento de las sanciones impuestas por los OR.

- B. **MODIFICAR** el indicador “Porcentaje de procesos de selección convocados en base al PAC 2010”, por “Porcentaje de procesos de selección convocados a más tardar en el mes estimado del PAC 2010”

Sustento: Solicitud de la Subgerencia de Logística y Control Patrimonial (SGL) para precisar que el cálculo del cumplimiento de la meta toma en cuenta la convocatoria de procesos con anticipación a lo previsto en el Plan Anual de Contrataciones (PAC).

- C. **ELIMINAR** el indicador “Convocatoria de procesos de selección hasta por el monto señalado en la cobertura presupuestal otorgada para el PAC 2010” de la Estrategia Institucional “Controlar el cumplimiento oportuno del PAC 2010”.

Sustento: La GAF y la SGL indican que el PAC considera precios estimados con anterioridad a su aprobación (mes de enero de cada año); por lo cual recién para el expediente de contratación (proceso de adjudicación), se realiza un estudio de mercado, pudiendo variar los precios debido a factores diversos, como cambios en el entorno (tecnológico, político, económico), inadecuada estimación de precios por el solicitante, entre otros. Al respecto, la SGL indica que desde el presente semestre, para incluir un proceso en el PAC de la institución, será necesario que el mismo cuente con un estudio de mercado previo realizado por la propia SGL; con lo cual se anularía la posibilidad de grandes variaciones entre el monto estimado para el PAC y la convocatoria, por lo que no se hace necesario contar con el referido indicador.

D. **MODIFICAR** el indicador y meta de la estrategia “Supervisar y controlar el uso eficiente de los recursos financieros del INDECOPI”. El nuevo indicador y meta serían:

- Indicador: Nivel de cumplimiento en la remisión de reportes trimestrales a cada área del INDECOPI (por centro de costos) y reunión con las 3 áreas más críticas del trimestre, para presentar propuestas de medidas correctivas.
- Meta: 100%

Sustento: Inicialmente el indicador involucraba la realización de reuniones con todas las áreas de la institución, por lo que la GAF solicitó excluir dichas reuniones ya que transmiten la información a las áreas a través de reportes. Al respecto, aunque reunirse no agrega valor para el caso de áreas que usan eficientemente los recursos, se considera que la sola remisión de reportes no asegura una adecuada evaluación y toma de acciones para la mejora por parte de las áreas problemáticas, por lo cual es pertinente que la GAF se reúna solamente con las 3 áreas críticas según sus reportes, con el propósito de presentar propuestas de medidas correctivas.

II.3. OBJETIVO INSTITUCIONAL 3 “FORTALECER EL SOPORTE TECNOLÓGICO DEL INDECOPI A CORTO Y LARGO PLAZO”

A. **ELIMINAR** las siguientes líneas de acción:

De la estrategia institucional “Mejora de los servicios de TI a usuarios externos”

- Digitalización del ARC

De la estrategia institucional “Mejora de los servicios de TI a usuarios internos”

- Implementación de Caja Integral
- Implementación de Sistema Integral de Propiedad Intelectual
- Implementación de Sistema integral Administrativo Institucional (ERP)

De la estrategia institucional “Fortalecimiento de la Infraestructura tecnológica”

- Ampliación del centro de datos y configuración de redundancia para soportar la infraestructura de AAC
- Adquisición de equipos de comunicaciones y reemplazo del cableado estructurado en Sede Central
- Actualización de servidores y de seguridad perimetral externa.
- Centro de cómputo de contingencia

Sustento: La Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) solicitó eliminar dichos proyectos debido a la restricción presupuestal, y a que se venía realizando un estudio para que los mismos se incluyan en procesos SNIP a ejecutarse en el año 2011. Cabe mencionar que en la solicitud inicial de eliminación, GTI no incluyó la Implementación de Caja Integral (por haber previsto su adjudicación para el cuarto trimestre 2010). De acuerdo a la información proporcionada por SGL y por GTI, los referidos proyectos son objeto de un estudio para determinar las necesidades de INDECOPI a mediano plazo, en Tecnologías de la Información y Comunicaciones; dicho estudio concluirá en octubre, luego de lo cual se podrá estimar qué proyectos informáticos se encontrarían dentro de un Proyecto de Inversión Pública y cuáles se deben realizar mediante

procesos de selección tradicionales. En ambos casos, se estima que dichos proyectos se ejecutarán durante el año 2011.

- B. MODIFICAR** para el cuarto trimestre la meta inicialmente formulada para el mes de agosto, sobre la adjudicación del servicio para la implementación de la infraestructura administrativa de firmas digitales PKI.

Sustento: La Comisión de Normalización y Eliminación de Barreras Comerciales no Arancelarias (CNB) había previsto adquirir en el primer semestre del año, una plataforma informática para la implementación, con el apoyo de financiamiento de la cooperación externa; sin embargo, debido a que el precio de la firma seleccionada resultó superior al estimado, a mediados del mes de julio se encontraban en proceso de negociación con dicha firma. Así, la CNB y GTI reevaluaron el cumplimiento de la meta, determinando que la adjudicación se realizaría a más tardar en el cuarto trimestre 2010 y que el nivel de implementación sería de un 25% al cierre de este año.

II.4. OBJETIVO INSTITUCIONAL 4 “MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA Y RESOLUTIVA”

- A. MODIFICAR** los indicadores de la línea de acción “Reducir el tiempo y/o costo esperado de tramitación de procedimientos administrativos”, de la siguiente manera:

- i. Modificar la meta del indicador “Adjudicación de la consultoría sobre optimización de procesos”. La nueva meta sería: Proceso adjudicado en el cuarto trimestre 2010
- ii. Eliminar el indicador “Nº de áreas con procesos optimizados diseñados”, así como su meta.

Sustento: Se tenía como metas i) la adjudicación, en el mes de mayo, de la consultoría sobre optimización de procesos y ii) el diseño de procesos optimizados para tres áreas de la institución a diciembre 2010. Sin embargo, al poco tiempo que se solicitó la contratación de dicha consultoría, se emitió el D.U. Nº 037-2010, por lo que SGL comunicó que las contrataciones quedaban en suspenso, no habiéndose incluido a la fecha en el PAC la consultoría solicitada.

Sobre el particular, es necesario precisar que durante el mes de setiembre la SGL confirmó que ese proyecto se encuentra dentro del alcance de la Ley Nº 29571, y que dicha subgerencia se encontraría realizando el estudio de mercado para su respectiva convocatoria y posterior contratación. En tal sentido, la adjudicación de la contratación se realizaría durante el cuarto trimestre del presente año; sin embargo, el estudio y rediseño de procesos se desarrollaría ya durante el primer semestre 2011.

- B. MODIFICAR** el indicador de la estrategia “Afinar los criterios para la aplicación de multas”. El nuevo indicador sería:

“Presentación institucional de documento que contenga los criterios para la aplicación de multas”.

Asimismo, se cambiaría la referencia de líder (área ejecutora) de Comisión de Protección al Consumidor (CPC) a la Gerencia de Estudios Económicos (GEE) y se excluiría de la lista de áreas ejecutoras en la Administración a la Gerencial Legal (GEL) y AEC.

Sustento: Se considera importante precisar que se trata de una presentación a nivel institucional, para motivar participación de todas las áreas de la institución, especialmente los Órganos Resolutivos quienes apoyan a la GEE en la elaboración del estudio. Por otra parte, la referencia como líder del estudio corresponde a la GEE, pues dicha gerencia es la que viene desarrollando el estudio. De igual modo, la exclusión de GEL y AEC como áreas ejecutoras se debe a que la información que podrían proporcionar dichas áreas es solo referencial, pues la información necesaria para el estudio proviene de los Órganos Resolutivos.

- C. **MODIFICAR** la meta del indicador sobre “Elaboración del proyecto de ampliación del alcance de la Certificación”, de julio 2010 a setiembre 2010.

Sustento: En la formulación del PEI/POI se consignó el mes de julio en el entendido que el trabajo en conjunto entre la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) y el Área de Planeamiento Estratégico y Gestión de la Calidad (APG) de la GEE se iniciaría en el mes de marzo; sin embargo, debido al tiempo dedicado a las aprobaciones de los Planes Operativos por Área, el inicio de las coordinaciones para la generación del referido proyecto se postergó hasta el mes de junio, por lo que se estimó en su momento que el proyecto sería presentado y aprobado durante el mes de setiembre.

- D. **ELIMINAR** el indicador de programa anual de reconocimiento POA.

Sustento: LA GEE-APG había previsto generar un programa anual para el reconocimiento en el cumplimiento del POA; sin embargo, dado que la SGH estaría elaborando un “Plan institucional de reconocimientos”, se coordinó con dicha subgerencia para que dicho plan institucional incluya los reconocimientos POA. Al respecto, tal como se indicó en III.1, la SGH contrató una consultoría para trabajar el proyecto de plan de reconocimiento institucional por lo cual el plan de reconocimiento institucional se emitirá en el último trimestre 2010.

Sin perjuicio de ello, se viene coordinando con SGH la inclusión en el plan institucional de los reconocimientos POA. Cabe mencionar que durante el mes de abril del presente año, en la Reunión Anual de Planeamiento dirigida a toda la institución, se entregaron a las áreas reconocimientos sobre nivel de cumplimiento POA 2009, con el objeto de motivar el cumplimiento de sus objetivos anuales. Se ha previsto realizar una entrega de reconocimientos similar en el año 2011, con respecto al nivel de cumplimiento del POA 2010.

II.5. OBJETIVO INSTITUCIONAL 6 “MEJORAR LA IMAGEN Y EL POSICIONAMIENTO DEL INDECOPI, ADEMÁS DE DIFUNDIR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, LA LIBRE COMPETENCIA Y LA PROPIEDAD INTELECTUAL”

REEMPLAZAR el indicador sobre “producción de un video institucional”, por “Propuesta del guión para el video institucional, presentada a PRE”

Sustento: La OFC-AIC indica que había previsto elaborar el video este año, posteriormente al lanzamiento de la nueva imagen institucional, prevista para el mes de setiembre; sin embargo, Probrands, la empresa consultora contratada para el estudio de nueva imagen entregaría el “Brandbook” (con las propuestas de diseño, colores, etc.) a fines de setiembre, por lo que se ha postergado el lanzamiento de la

nueva imagen institucional hasta el mes de noviembre. En atención a ello, se estima que luego de las coordinaciones y aprobaciones respectivas, se contará este año con el guión del video, en tanto que el mismo se produciría en el primer trimestre 2011.

II.6. OBJETIVO INSTITUCIONAL 7 “CONTINUAR PROMOVRIENDO LOS MECANISMOS DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL”

MODIFICAR la meta del indicador sobre “Porcentaje de incremento de solicitudes de Propiedad Intelectual (Patentes) presentadas por innovadores locales con relación al 2009”, de 25% a 10%.

Sustento: La DIN indica que, en el marco del Programa de Ciencia y Tecnología Perú BID-FINCYT, se demuestra que existen grandes dificultades para orientar las investigaciones nacionales a la generación de nuevos productos, procedimientos, elementos de valor comercial, entre otros; por ello, y dado el nivel de avance al primer semestre (47,9%) se estima que no será factible alcanzar los resultados previstos del proyecto de incentivo en virtud del cual se había propuesto la meta inicial (25%).

II.7. OBJETIVO INSTITUCIONAL 8 “ELEVAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LA NORMALIZACIÓN, METROLOGÍA Y ACREDITACIÓN”

ELIMINAR la línea de acción “Asegurar la integración/difusión a nivel nacional de la normalización”

Sustento: CNB indica que al II trimestre se concluyeron las coordinaciones con GTI para la definición de especificaciones para el nuevo portal de normalización, por lo que se encontraban por elaborar los TDR en el segundo trimestre; sin embargo ambas áreas informan que no será factible su implementación, por lo que solicitaron eliminar este indicador debido al recorte presupuestal.

SGL informó mediante Memorándum Nº 1214-2010/GAF-Sgl, que en su despacho no existe precedente sobre el tema. Debido a esta respuesta de la SGL, se evidencia que es incierta la contratación de un proveedor para la elaboración del portal de normalización y, por ende, no será factible contar con dicho portal implementado al 100% al cierre del año.

II.8. OBJETIVO INSTITUCIONAL 9 “DESCONCENTRAR FUNCIONES RESOLUTIVAS EN TEMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL”

MODIFICAR la meta del indicador de “Número de ORI con nuevas funciones resolutivas de la Comisión de Protección al Consumidor” de 2 a 1.

Sustento: GOR había planificado la instalación de comisiones CPC en Ancash y Junín, por lo cual formuló la meta de 2 Oficinas Regionales del INDECOPI (ORI) con nuevas funciones resolutivas CPC. Sin embargo, no será factible ejecutar la instalación en el caso de la ORI Ancash, pues previamente es necesario trasladar dicha ORI, de Huaraz a Chimbote, lo cual no es factible realizar debido a las restricciones presupuestales; en tal sentido se decidió suspender dicho traslado hasta que se presenten condiciones idóneas.

III. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2007-2011 Y POI 2010 MODIFICADOS

Luego de la evaluación pertinente del sustento para la modificación del Plan Estratégico Institucional 2007-2011 y Plan Operativo Institucional 2010, se incluyeron los cambios necesarios en el PEI/POI, los cuales implican modificaciones en estrategias, indicadores y metas. Los Objetivos Estratégicos y Operativos Institucionales se mantienen según lo aprobado en marzo del presente año, tal como se aprecia en el Cuadro N° 1:

Cuadro N° 1
Objetivos Estratégicos y Operativos Institucionales

Objetivo Estratégico Institucional (2010-2011)	Objetivo Operativo Institucional (2010)	Líder
I. Desarrollar de manera integral las capacidades corporativas, técnicas y personales del capital humano de la Institución.	1. Desarrollar de manera integral el Capital Humano en la institución.	SGH
II. Fortalecer la capacidad operativa para responder eficientemente a las necesidades y desafíos del mercado.	2. Garantizar la autosostenibilidad financiera del INDECOPI	GAF
	3. Fortalecer el soporte tecnológico del INDECOPI a corto y largo plazo	GTI
	4. Mejorar la eficiencia operativa y resolutive	GEE-APG
	5. Incrementar y consolidar las alianzas estratégicas de la institución con instituciones públicas y privadas	OFC-ACT
III. Mejorar el posicionamiento del INDECOPI y difundir la cultura de respeto a los Derechos del Consumidor, la Libre Competencia y la Propiedad Intelectual.	6. Mejorar la imagen y el posicionamiento del INDECOPI, además de difundir los derechos del consumidor, la libre competencia y la propiedad intelectual	OFC-AIC
IV. Ampliar y fortalecer los servicios que brinda el INDECOPI a nivel nacional.	7. Continuar promoviendo los mecanismos de protección de los derechos de Propiedad Intelectual	Direcciones PI (DIN, DDA, DSD)
	8. Elevar los estándares de calidad mediante la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación	CNB, SNA, SNM
	9. Desconcentrar funciones resolutive en temas de Protección al Consumidor y Fiscalización de la Competencia Desleal	GOR

En los siguientes cuadros (Cuadro N° 2 a Cuadro N° 10) se presentan, por cada objetivo operativo institucional, las estrategias, líneas de acción, indicadores, metas y áreas ejecutoras, con las modificaciones correspondientes.

Cuadro Nº 2
PLAN ESTRATÉGICO 2010-2011 - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010
MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO Nº 1 - LIDERADO POR SGH

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Objetivos Institucionales 2010	Estrategias Institucionales 2010	Líneas de Acción 2010	Indicadores	Meta (*)	Áreas Ejecutoras		
						Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
I. Desarrollar de manera integral las capacidades corporativas, técnicas y personales del capital humano de la Institución.	1. Desarrollar de manera integral el Capital Humano en la Institución	Monitorear el Clima Laboral, con el objeto de implementar acciones de mejora.	Efectuar la medición del nivel de clima laboral	Incremento en unidades porcentuales del Nivel de satisfacción laboral (Clima laboral) de la institución	3,24%	Todas las áreas administrativas	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual.
		Sistematizar el proceso de incorporación del Capital Humano	Elaboración del proyecto y tercerización del servicio de implementación del sistema.	Aprobación e implementación del proceso de incorporación del capital humano sistematizado	Aprobación del sistema (31-05-2010) Sistema operativo (31-08-2010)	SGH	----	----
		Mejorar el modelo de incorporación del Capital Humano	Cumplir con los plazos establecidos en el procedimiento de Incorporación del capital humano	Procesos atendidos dentro de los plazos	No más del 20% de exceso en días.	SGH	----	----
		Formular y ejecutar un Plan de Capacitación y Desarrollo robusto	Presentación y aprobación del Plan de Capacitación por la GAF y la GEG.	Presentación del Plan Anual de Capacitación	30 de marzo de 2010	SGH	----	----
				Incremento en unidades porcentuales del nivel de satisfacción sobre capacitación para el desarrollo (pregunta Nº 14 de la encuesta de clima laboral)	3,2 %			
		Otorgar reconocimiento de los logros del Capital Humano	Plan de reconocimiento aprobado por la GAF y GEG	Estudio para el reconocimiento de los colaboradores del Indecopi, presentado a GEG	IV trimestre 2010	SGH	----	----
				Plan 2011 con VºBº de GAF y GEG	IV trimestre 2010	SGH	----	----
		Implementar un proyecto de Comunicación Interna	Elaboración de la Política Institucional y plan 2010	Plan de Comunicación Interna implementado	Plan lanzado al 31 de mayo. Revisión de avances al 31 de agosto. Plan implementado al 100% al 31 de diciembre.	SGH	----	----
				Incremento porcentual en el nivel de comunicación interna.	3,80%	SGH	----	----

(*) Para la meta de Clima Laboral se estima crecer el 15% de la Brecha con el valor promedio de los Top 30 de Empresas Privadas = 3.24%
 Para la meta de Evaluación del Desempeño se estima crecer el 20% de la Brecha = 3.92%
 Para la meta de Evaluación del Desempeño se estima crecer el 10% de la Brecha con el valor promedio de los Top 30 del Sector Privado = 3.2%
 Para la meta de nivel de comunicación interna, se estima crecer el 20% de la Brecha encontrada en la subdivisión de comunicación del estudio de clima de Great Place to Work = 3,8%

Cuadro N° 3
PLAN ESTRATÉGICO 2007-2011 - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010
MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO N° 2 - LIDERADO POR GAF

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Objetivos Institucionales 2010	Estrategias Institucionales 2010	Líneas de Acción 2010	Indicadores	Meta	Áreas Ejecutoras		
						Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
II. Fortalecer la capacidad operativa para responder eficientemente a las necesidades y desafíos del mercado.	2. Garantizar la autosostenibilidad financiera del Indecopi	Incrementar el monto anual de las cobranzas coactivas	Impulsar la actividad procesal del Área de Ejecución Coactiva (AEC), para que contribuya a que la recaudación de las multas impuestas por los Órganos Funcionales encargados al AEC, sea superior a lo efectivamente recaudado en el año 2009	Incremento porcentual de las cobranzas coactivas	10%	AEC	—	—
		Controlar el cumplimiento oportuno del PAC 2010.	Supervisar que se realice la convocatoria de los procesos de selección durante los meses señalados en el PAC 2010.	Porcentaje de procesos de selección convocados a más tardar en el mes estimado en el PAC 2010.	100%	SGL, áreas con procesos en el PAC 2010	SGL, áreas con procesos en el PAC 2010	SGL, áreas con procesos en el PAC 2010
		Supervisar y controlar el uso eficiente de los recursos financieros del INDECOPI.	Informar a las áreas acerca de los gastos realizados trimestralmente, en contraste con los ingresos generados por cada una de ellas.	Nivel de cumplimiento en la remisión de reportes trimestrales a cada área del INDECOPI (por centro de costos) y reunión con las 3 áreas más críticas del trimestre, para presentar propuestas de medidas correctivas.	100%	SGF, SGL	—	—
		Alcanzar un nivel de ingresos superior al nivel de gastos, en las Oficinas Regionales.	Supervisar que los gastos en los que incurren las ORI sean con el tiempo menores a los ingresos que se percibe en las mismas.	% de reducción en el déficit respecto al año previo	90%	GOR-ORI	—	—

Cuadro N° 4

PLAN ESTRATÉGICO 2007-2011 - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010
MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO N° 3 LIDERADO POR GTI

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Objetivos Institucionales 2010	Estrategias Institucionales 2010	Líneas de Acción 2010	Indicadores	Meta	Áreas Ejecutoras				
						Administración	Competencia	Propiedad Intelectual		
II. Fortalecer la capacidad operativa para responder eficientemente a las necesidades y desafíos del mercado	3. Fortalecer el soporte tecnológico del INDECOPI a corto y largo plazo	Mejora de los Servicios de TI a usuarios externos	Implementación de la Plataforma de Publicación de Patentes - Fondo Coreano	Plataforma Instalada	Mar-10	GTI	---	DIN		
				Digitalización de Expedientes	Jun-10					
				Implementación de Sistema de Publicación de Expedientes	Jul-10					
				Implementación de la Infraestructura Administrativa de Firmas Digitales PKI	Adjudicación del servicio	IV trimestre 2010	GAF, GTI	CNB	---	
				Mejora de los Servicios de TI a usuarios Internos	Contratación del Servicio de Outsourcing de Impresión	Implementación del contrato	Ago-10	GTI	---	---
				Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional	Certificación Seguridad de la Información SAC	Adjudicación del servicio	Nov-10	GAF, GTI	---	---

Cuadro N° 5
PLAN ESTRATÉGICO 2007-2011 - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010
MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO N° 4 - LIDERADO POR GEE-APG

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Objetivos Institucionales 2010	Estrategias Institucionales 2010	Líneas de Acción 2010	Indicadores	Meta	Áreas Ejecutoras		
						Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
II. Fortalecer la capacidad operativa para responder eficientemente a las necesidades y desafíos del mercado.	4. Mejorar la eficiencia operativa y resolutive	Optimizar los procesos buscando asegurar la eficiencia.	Reducir el tiempo y/o costo esperado de tramitación de procedimientos administrativos	Adjudicación de la consultoría sobre optimización de procesos	Proceso adjudicado en IV trimestre 2010	GEE-APG	---	---
			Supervisar el cumplimiento de las normas y plazos legales durante la tramitación y conclusión de los procedimientos (PN 10.1)	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal	100%	GOR-ORI	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual
				Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal	100%			
				% de resoluciones notificadas dentro del plazo legal	100%			
			Supervisar el cumplimiento de los procesos y procedimientos de calidad en las áreas administrativas	Porcentaje de hallazgos de auditorías de calidad superadas	100%	Todas las áreas Administrativas	--	--
				Incremento en unidades porcentuales del Nivel de satisfacción del cliente interno (*)	0,27%	Todas las áreas Administrativas	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual
		Afinar los criterios para la aplicación de multas	Elaborar un documento que contenga los criterios para la aplicación de multas, que sea puesto a consideración para su aprobación mediante Acuerdo de Sala Plena.	Presentación institucional de documento que contenga los criterios para la aplicación de multas.	IV trimestre 2010	AEC, GEE, GEL	Todos (lidera CPC)	Todos
		Asegurar que los servicios otorgados por las ORI cumplan con los estándares de calidad de la Sede Central.	Elaborar el "Proyecto de inclusión de todos los servicios de las ORI" en el alcance de la certificación ISO 9001	Elaboración del proyecto de ampliación del alcance de la Certificación	Aprobación de Proyecto por GEG en setiembre 2010	GEE-APG, GOR	---	---
				% de implementación de actividades del proyecto previstas para el año 2010	100%	GEE-APG, GOR	---	---

(*) Para la meta de Satisfacción del cliente interno, se estima crecer el 10% de la Brecha con el mayor valor promedio por área macro = 0.27%

Cuadro N° 6
PLAN ESTRATÉGICO 2007-2011 - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010
MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO N° 5 - LIDERADO POR OFC-ACT

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Objetivos Institucionales 2010	Estrategias Institucionales 2010	Líneas de Acción 2010	Indicadores	Meta	Áreas Ejecutoras		
						Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
II. Fortalecer la capacidad operativa para responder eficientemente a las necesidades y desafíos del mercado.	5. Incrementar y consolidar las alianzas estratégicas de la institución con instituciones públicas y privadas	Buscar fuentes cooperantes y captar recursos de cooperación que contribuyan al logro de objetivos institucionales	Elaboración de perfiles de proyectos en coordinación con las áreas competentes y presentación formal a las distintas fuentes cooperantes	Número de perfiles presentados	10	ACT	Áreas identificadas por ACT	Áreas identificadas por ACT
				Número de proyectos de cooperación aprobados	5	ACT	Áreas identificadas por ACT	Áreas identificadas por ACT
				Monto equivalente aprobado	US\$ 400,000	ACT	Áreas identificadas por ACT	Áreas identificadas por ACT
				Identificación y desarrollo de alianzas estratégicas o convenios de cooperación nuevos	3	ACT	Áreas identificadas por ACT	Áreas identificadas por ACT
	Fomentar la participación de los funcionarios del INDECOPI en los diversos foros y/o programas de pasantías	Ejecutar las acciones para la debida participación de los funcionarios	Número de participaciones en foros financiados por entidades cooperantes	50	ACT	Áreas identificadas por ACT	Áreas identificadas por ACT	
			Número de participaciones en pasantías (en el marco de proyectos de cooperación)	10	ACT	Áreas identificadas por ACT	Áreas identificadas por ACT	

Cuadro Nº 7
PLAN ESTRATÉGICO 2007-2011 - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010
MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO Nº 6 - LIDERADO POR OFC-AIC

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Objetivos Institucionales 2010	Estrategias Institucionales 2010	Líneas de Acción 2010	Indicadores	Meta	Áreas Ejecutoras		
						Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
III. Mejorar el posicionamiento del Indecopi y difundir la cultura de respeto a los Derechos del Consumidor, la Libre Competencia y la Propiedad Intelectual.	6. Mejorar la imagen y el posicionamiento del Indecopi, además de difundir los derechos del consumidor, la libre competencia y la propiedad intelectual.	Promover actividades académicas y de capacitación a fin de difundir la cultura de respeto a la competencia y a la propiedad intelectual	Formar a estudiantes de derecho y economía en temas de competencia del indecopi. (PN 3.3)	Estudiantes de economía y/o derecho capacitados en temas de competencia y propiedad intelectual	40	ECP	---	---
			Capacitar a profesionales, técnicos y/o usuarios del INDECOPI, en las diversas materias de competencia de la Institución	Profesionales, técnicos y/o usuarios capacitados en materias de competencia del INDECOPI	250	ECP	---	---
		Mayor acercamiento de la institución con el público masivo	Difundir los servicios institucionales mediante las campañas "Indecopi a tu alcance" en los principales centros comerciales de los sectores C y D.	Número de usuarios beneficiados "Indecopi a tu alcance" hasta junio de 2010 / número de campañas ejecutadas	800 / 4	OFC, GOR, SAC	CPC	---
			Promover mayor presencia de los voceros institucionales en medios (radiales, televisivos, prensa escrita) de Lima y provincias.	Número de entrevistas a voceros	876	OFC	Áreas identificadas por OFC	Áreas identificadas por OFC
			Aumentar la presencia institucional en los sectores C y D mediante los programas de radio permanentes, a nivel nacional	Tiempo al aire	198 Horas	OFC	---	---
			Evaluación de la imagen actual institucional con miras a lanzar una nueva propuesta.	Documento con propuestas de mejora de la imagen institucional presentado a la alta dirección.	Documento entregado a inicios de mayo de 2010	OFC	---	---
		Mejorar el conocimiento de las funciones institucionales en el público	Creación de un video institucional	Propuesta del guión para el video institucional, presentada a PRE	IV trimestre 2010	OFC	---	---
		Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que se acercan a las instalaciones del Indecopi	Monitorear los niveles de satisfacción de usuarios que han sido atendidos en el Indecopi, a nivel nacional, e implementar acciones para mejorar dichos resultados.	Incremento en unidades porcentuales del Nivel de satisfacción del cliente externo (*)	0,33%	CID, SAC, ARC, MDP, SNM, ORI	CCO, CPC, SC1, SC2	DDA, DSD, DIN, SPI

(*) Para la meta de Satisfacción del cliente externo se estima crecer el 10% de la Brecha con el mayor valor promedio por área macro = 0.33%

Cuadro N° 8
PLAN ESTRATÉGICO 2007-2011 - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010
MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO N° 7 - LIDERADO POR Direcciones PI

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Objetivos Institucionales 2010	Estrategias Institucionales 2010	Líneas de Acción 2010	Indicadores	Meta	Áreas Ejecutoras		
						Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
IV. Ampliar y fortalecer los servicios que brinda el Indecopi a nivel nacional.	7. Continuar promoviendo los mecanismos de protección de los derechos de Propiedad Intelectual	DDA						
		Fomentar el desarrollo de la propiedad intelectual como una herramienta de desarrollo económico y social (PN 7.10)	Otorgar registros de propiedad intelectual que permita generar mayor competitividad a las empresas	Registros otorgados de propiedad intelectual (PN 7.10)	1470	--	---	DDA
		Fortalecer la protección de los derechos de los titulares,	Realización de labores de fiscalización de oficio del cumplimiento de las normas de Derecho de autor	Acciones de oficio	180	AFI,AIC,LOG,UPC, GOR	---	DDA
		Promoción de la labor de las sociedades de gestión de derecho de autor y derechos conexos	Fomentar la estandarización de los criterios tarifarios y de las prácticas de recaudación	Un estudio económico sobre las ventajas de la Ventanilla Única y sobre estandarización de criterios tarifarios	Un estudio económico concluido (IV trimestre 2010)	GEE	---	DDA
		Introducir en la currícula escolar contenidos en materia del Derecho de Autor	Motivar el desarrollo a nivel nacional de una Campaña escolar contra el Plagio	Plan piloto a implementar presentado al Ministerio de Educación (MED)	Proyecto de Plan piloto presentado al MED (IV trimestre 2010)	AIC; UPC;ACT; LOG	---	DDA

IV. Ampliar y fortalecer los servicios que brinda el Indecopi a nivel nacional.	7. Continuar promoviendo los mecanismos de protección de los derechos de Propiedad Intelectual	DIN						
		Fomentar el desarrollo de la propiedad intelectual como una herramienta de desarrollo económico y social (PN 7.10)	Otorgar registros de propiedad intelectual que permita generar mayor competitividad a las empresas	Registros otorgados de propiedad intelectual (PN 7.10)	760	---	---	DIN
		Facilitar el acceso a los servicios y procedimientos de Propiedad Intelectual y generar nuevos servicios a partir de nuevas tecnologías informáticas	Implementar proyectos para la generación de servicios virtuales y de digitalización de información de Propiedad Intelectual	Número de servicios virtuales de Propiedad Intelectual implementados y disponibles para los usuarios	5	GTI	---	DIN
				Número de expedientes de Propiedad Intelectual digitalizados	4000	GTI	---	DIN
		Promover el uso de herramientas y mecanismos de Propiedad Intelectual en el usuario local (Personas naturales y jurídicas peruanas)	Generar canales de interacción con los potenciales usuarios finales de nuestros servicios a través de alianzas estratégicas o planes específicos de asesoramiento y trabajo conjunto	Porcentaje de incremento de solicitudes de Propiedad Intelectual (Patentes) presentadas por innovadores locales con relación al 2009	10%	---	---	DIN
				Número de solicitudes internacionales PCT presentadas por peruanos	15	---	---	DIN

IV. Ampliar y fortalecer los servicios que brinda el Indecopi a nivel nacional.	7. Continuar promoviendo los mecanismos de protección de los derechos de Propiedad Intelectual	DSD						
		Fomentar el desarrollo de la propiedad intelectual como una herramienta de desarrollo económico y social (PN 7.10)	Otorgar registros de propiedad intelectual que permita generar mayor competitividad a las empresas	Registros otorgados de propiedad intelectual (PN 7.10)	19 740	---	---	DSD
		Fortalecer las acciones de protección de propiedad industrial	Fiscalización efectiva de los derechos de propiedad intelectual	Inspecciones de oficio	30	GAF, AFI, GOR	---	DSD
		Difundir y promover el uso de herramientas de propiedad intelectual para proteger productos locales, contribuyendo así al desarrollo de mercados emergentes	Difusión de las figuras de denominaciones de origen y marcas colectivas	Número de talleres de capacitación	03	GAF, ACT, GOR, ECP	---	DSD
		Facilitar a los usuarios el acceso a los servicios de indecopi, a través de medios virtuales.	Poner a disposición de los usuarios nuevos servicios en línea para la presentación de solicitudes de registro.	Número de nuevos servicios en línea.	01 al 31 de marzo	GTI	---	DSD

Cuadro N° 9
PLAN ESTRATÉGICO 2007-2011 - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010
MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO N° 8 - LIDERADO POR CNB/SNA/SNM

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Objetivos Institucionales 2010	Estrategias Institucionales 2010	Líneas de Acción 2010	Indicadores	Meta	Áreas Ejecutoras		
						Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
IV. Ampliar y fortalecer los servicios que brinda el Indecopi a nivel nacional.	8. Elevar los estándares de calidad mediante la utilización de la Normalización, Metrología y Acreditación	Contribuir al crecimiento económico y el desarrollo sostenible a través de Normas Técnicas Peruana (PN 7.10)	Generación de NTP que respondan a las necesidades de los sectores (*)	Normas Técnicas Peruanas aprobadas (PN 7.10)	215	---	CNB	---
			Asegurar la vigencia de las NTP como herramientas de confianza, implementando plan de actualización.	Número de Normas Técnicas ITINTEC actualizadas como NTP	600	---	CNB	---
			Adopción como NTP de las NI y Regionales en las cuales Perú viene participando	Normas Técnicas Peruanas de adopción internacional/Regional	70	---	CNB	---
		Promover la creación de un Sistema Nacional de la Calidad	Incrementar el número de organismos de evaluación de la conformidad acreditados	Numero de organismos acreditados	6	SNA	---	---
			Alcanzar el reconocimiento internacional del Sistema de acreditación a cargo del SNA	Aplicaciones presentadas para el reconocimiento internacional	2	SNA	---	---
			Alcanzar el reconocimiento internacional del SNM	Laboratorios con capacidades de medición presentadas para reconocimiento internacional ante el BIPM	2	SNM	---	---

(*) Asociado con el objetivo de impulsar el crecimiento económico y el desarrollo sostenible del país a través de Normas Técnicas Peruanas (PN 7.10)

Cuadro Nº 10
PLAN ESTRATÉGICO 2007-2011 - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010
MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO Nº 9 - LIDERADO POR GOR

Objetivos Estratégicos 2010 - 2011	Objetivos Institucionales 2010	Estrategias Institucionales 2010	Líneas de Acción 2010	Indicadores	Meta	Áreas Ejecutoras		
						Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
IV. Ampliar y fortalecer los servicios que brinda el Indecopi a nivel nacional.	9. Desconcentrar funciones resolutivas en temas de Protección al Consumidor y Fiscalización de la Competencia Desleal	Delegar nuevas funciones resolutivas en materia de Protección al Consumidor en las actuales ORIs	Seleccionar y proponer al Consejo Directivo, las ORIs en las que se debe desconcentrar nuevas funciones resolutivas de la Comisión de Protección al Consumidor	Número ORIs con nuevas funciones resolutivas de la Comisión de Protección al Consumidor	1	GOR	---	---
		Delegar nuevas funciones resolutivas en materia de Fiscalización de la Competencia Desleal en las actuales ORIs	Seleccionar y proponer al Consejo Directivo, las ORIs en las que se debe desconcentrar nuevas funciones resolutivas de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal	Número de ORIs con nuevas funciones resolutivas de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal	3	GOR	---	---

APÉNDICE

En el contenido del presente documento se emplean las siguientes abreviaturas:

- ACT = Área de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales
- AEC = Área de Ejecución Coactiva
- AIC = Área de Imagen y Comunicaciones
- APG = Área de Planeamiento Estratégico y Gestión de la Calidad
- CNB = Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias
- COD = Consejo Directivo
- CPC = Comisión de Protección al Consumidor
- DDA = Dirección de Derecho de Autor
- DIN = Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías
- DSD = Dirección de Signos Distintivos
- GAF = Gerencia de Administración y Finanzas
- GEE = Gerencia de Estudios Económicos
- GEG = Gerencia General
- GEL = Gerencia Legal
- GOR = Gerencia de Oficinas Regionales
- GTI = Gerencia de Tecnologías de la Información
- OFC = Oficina de Comunicaciones y Relaciones Internacionales
- ORI = Oficina Regional del INDECOPI
- PAC = Plan Anual de Contrataciones
- PEI = Plan Estratégico Institucional
- POA = Plan Operativo por Área
- POI = Plan Operativo Institucional
- SGH = Subgerencia de Recursos Humanos
- SGL = Subgerencia de Logística y Control Patrimonial
- SNA = Servicio Nacional de Acreditación
- SNM = Servicio Nacional de Metrología

Publicación realizada de acuerdo a: "Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM. Artículo 10, ítem 10.2.3 (Modificación del artículo 10 de la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP)."