



Plan Operativo Institucional 2012-2013

Diciembre, 2011

INSTITUTO NACIONAL
DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA
PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL



INDICE

PRESENTACION	3
I. INTRODUCCION	5
I.1. Misión	5
I.2. Visión.....	5
I.3. Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016	5
II. OBJETIVOS OPERATIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES	
OPERATIVOS INSTITUCIONALES 2012-2013.....	6
II.1. Mejorar la eficiencia operativa y resolutive institucional.....	6
II.2. Desarrollar de manera integral las competencias y capacidades del capital humano de la Institución.....	7
II.3. Fortalecer la plataforma tecnológica e implementar la infraestructura para atender la creciente demanda de servicios.....	8
II.4. Incrementar las acciones de prevención y fiscalización en materia de protección al consumidor, defensa de la competencia y propiedad intelectual.....	10
II.5. Fomentar el empleo de los mecanismos de Protección y Defensa del Consumidor, de los derechos de Propiedad Intelectual y de Defensa de la Competencia.....	11
II.6. Desconcentrar funciones resolutive para ampliar los servicios y promover la inclusión social.	12
II.7. Mejorar la imagen de la institución y los canales de difusión referidos a las materias de su competencia, así como el posicionamiento técnico a nivel nacional e internacional.	13
II.8. Promover la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación para elevar los estándares nacionales de calidad.	14
ANEXO – PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2012-2013	16

PRESENTACION

El presente documento “**Plan Operativo Institucional 2012-2013**”, ha sido elaborado por el Área de Planeamiento Estratégico y Gestión de la Calidad (APG) de la Gerencia de Estudios Económicos (GEE), teniendo en consideración las actividades preparatorias desarrolladas en el marco del proceso de Planeamiento Estratégico Institucional 2012-2016, siendo estas las siguientes:

- i) Reuniones con los Órganos Resolutivos y Órganos Administrativos, con la finalidad de conocer su opinión acerca de los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas), asociados con el accionar institucional y sus respectivas áreas.
- ii) Desayunos de trabajo con representantes del sector público y privado, con la finalidad de conocer su percepción de la labor actual y esperada del INDECOPI, así como de sus fortalezas y debilidades, y oportunidades y amenazas.
- iii) Encuesta para determinar la percepción de Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos, respecto del cumplimiento de nuestro mandato legal, del soporte interno y de cuál debería ser el accionar institucional en el próximo quinquenio.
- iv) Taller y charlas dirigidas a Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos, acerca del proceso de planeamiento institucional, de la actualidad y perspectiva económica y social del país, y del entorno interno y externo en la que se desenvuelve el INDECOPI.

Para tal efecto, se efectuó el correspondiente análisis de la información obtenida como consecuencia de las actividades señaladas en el párrafo anterior, y sobre la base del marco quinquenal contenido en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, se determinaron los siguientes Objetivos Operativos Institucionales correspondiente al periodo 2012-2013:

Cuadro Nº 1
Alineamiento de Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016 y
Objetivos Operativos Institucionales 2012-2013

Objetivo Estratégico Institucional (2012-2016)	Objetivo Operativo Institucional (2012-2013)
I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.	1. Mejorar la eficiencia operativa y resolutive institucional.
	2. Desarrollar de manera integral las competencias y capacidades del capital humano de la Institución.
	3. Fortalecer la plataforma tecnológica e implementar la infraestructura para atender la creciente demanda de servicios.

Objetivo Estratégico Institucional (2012-2016)	Objetivo Operativo Institucional (2012-2013)
II. Realizar un mayor rol fiscalizador y de prevención en las materias de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, y la protección de la propiedad intelectual.	4. Incrementar las acciones de prevención y fiscalización en materia de protección al consumidor, defensa de la competencia y propiedad intelectual.
III. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual y la creación de una cultura de calidad.	5. Fomentar el empleo de los mecanismos de Protección y Defensa del Consumidor, de los derechos de Propiedad Intelectual y de Defensa de la Competencia.
	6. Desconcentrar funciones resolutorias para ampliar los servicios y promover la inclusión social.
	7. Mejorar la imagen de la institución y los canales de difusión referidos a las materias de su competencia, así como el posicionamiento técnico a nivel nacional e internacional.
	8. Promover la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación para elevar los estándares nacionales de calidad.

El POI 2012-2013, aprobado en sesión del Consejo Directorio presenta en detalle estos objetivos institucionales, incluyendo las estrategias, actividades e indicadores, sobre los cuales se evaluará el desempeño institucional.

Finalmente, es importante mencionar que la Alta Dirección, confía en el máximo esfuerzo de todo el capital humano de la institución para el logro de los Objetivos Operativos Institucionales planteados y así poder avanzar en el camino de lograr que los ciudadanos, consumidores y empresarios se beneficien de un mercado que opera sin distorsiones, gracias a la labor técnica, proactiva, oportuna, predecible y confiable del INDECOPI, la misma que garantiza un entorno de libre y leal competencia en el que se respetan los derechos de los consumidores, así como los derechos de propiedad intelectual, y se promueve una infraestructura y cultura de calidad.

Gerencia de Estudios Económicos

I. INTRODUCCION

El presente documento describe los Objetivos Operativos Institucionales que la Alta Dirección ha definido para el periodo 2012-2013, tomando como referencia la Misión, Visión y los Objetivos Estratégicos Institucionales 2006-2012, definidos en el Plan Estratégico Institucional para dicho periodo, que se indican a continuación:

I.1. Misión

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una cultura de la calidad en el Perú.

I.2. Visión

Que los ciudadanos, consumidores y empresarios se beneficien de un mercado que opera sin distorsiones, gracias a la labor técnica, proactiva, oportuna, predecible y confiable del INDECOPI, la misma que garantiza un entorno de libre y leal competencia en el que se respetan los derechos de los consumidores, así como los derechos de propiedad intelectual, y se promueve una infraestructura y cultura de calidad.

I.3. Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016

Los Objetivos Estratégicos Institucionales que determinaran el accionar institucional para el quinquenio 2012-2016, son los siguientes:

1. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.
2. Realizar un mayor rol fiscalizador y de prevención en las materias de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, y la protección de la propiedad intelectual.
3. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual y la creación de una cultura e infraestructura de la calidad.

II. OBJETIVOS OPERATIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES OPERATIVOS INSTITUCIONALES 2012-2013

Para la definición de los objetivos operativos institucionales 2012-2013, se tomó en consideración el marco quinquenal contenido en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016 que se generó como producto del análisis de la información obtenida en las diversas actividades realizadas en el marco del proceso de planeamiento estratégico institucional: i) reuniones con los Órganos Resolutivos y Órganos Administrativos; ii) desayunos de trabajo con representantes del sector público y privado; iii) encuesta para determinar la percepción de Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos sobre diferentes aspectos de índole institucional; y, iv) taller y charla dirigida a Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos, relacionado con el planeamiento institucional, la actualidad y perspectiva económica y social del país, y del entorno interno y externo en la que se desenvuelve el INDECOPI.

Los Objetivos Operativos Institucionales para el bienio 2012-2013 se describen a continuación y, asimismo, se detallan en el Anexo al presente documento, indicando también sus indicadores y metas, así como las áreas encargadas de su cumplimiento:

II.1. Mejorar la eficiencia operativa y resolutive institucional.

Con la finalidad de garantizar la resolución de denuncias presentadas ante el INDECOPI de manera oportuna, predecible y confiable, de tal manera que permita el cumplimiento de las normas y plazos legales, se va a continuar con la supervisión asociada al cumplimiento de las normas y plazos legales durante la tramitación y conclusión de los procedimientos.

Asimismo, en la línea de asegurar la adecuada y eficiente tramitación de los expedientes, es necesario supervisar el nivel de predictibilidad relacionado con los fallos de los Órganos Resolutivos ante la segunda instancia administrativa y del INDECOPI ante el Poder Judicial, así como el adecuado trámite de los expedientes; desarrollar acciones que garanticen el incremento de la productividad de los Órganos Resolutivos; y, continuar con la supervisión del cumplimiento de los procesos y procedimientos de calidad en las diferentes áreas administrativas. Adicionalmente, para asegurar la auto sostenibilidad de la institución, se mejorará la actividad procesal para la ejecución de las multas que hubieran sido impuestas, y se revisarán los criterios para la determinación de las mismas. **(Ver Cuadro Nº 2).**

Esta situación va a permitir aprovechar las fortalezas (en procesos) del INDECOPI, para minimizar las debilidades institucionales en la dimensión procesos, y evitar o disminuir las amenazas externas, asociadas con el debilitamiento institucional debido a desarticulación de materias, recorte de competencias, o ampliación de funciones sin criterios técnicos.

Cuadro Nº 2
POI 2012-2013: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 1

Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Meta 2012	Meta 2013
1. Cumplimiento de las normas y plazos legales durante la tramitación y conclusión de los procedimientos (PN 10.1, Ppto - PCM y MEF)	Supervisar el cumplimiento de las normas y plazos legales durante la tramitación y conclusión de los procedimientos (PN 10.1, Ppto - PCM y MEF)	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal en OR de PI	100%	100%
		Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal en OR de Competencia	100%	100%
		Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR de PI	100%	100%
		Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR de competencia	100%	100%
		% de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR de PI	100%	100%
		% de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR de Competencia	100%	100%
2. Adecuada y eficiente tramitación de los expedientes	Supervisar el nivel de predictibilidad de los fallos de los Órganos Resolutivos, ante la segunda instancia administrativa, así como el adecuado trámite de los expedientes.	Nivel de predictibilidad de los OR respecto del Tribunal del INDECOPÍ	73,51%	73,66%
		Nivel de predictibilidad del INDECOPÍ respecto del Poder Judicial (**)	94,96%	95,64%
		% de expedientes tramitados adecuadamente (resoluciones apeladas no declaradas nulas)	93,14%	93,14%
	Realizar acciones para el incremento de la productividad de los OR	Índice de productividad laboral en áreas de Defensa de la competencia (Expedientes / personas-año)	248,58	257,29
		Índice de productividad laboral en áreas de Propiedad Intelectual	446,61	463,05
		Supervisar el cumplimiento de los procesos y procedimientos de calidad en las áreas administrativas	Porcentaje de hallazgos de auditorías de calidad superadas	100,0%
	Nivel de satisfacción del cliente interno	89,65%	89,92%	
3. Asegurar la autosostenibilidad financiera y garantizar la recaudación del INDECOPÍ.	Mejorar la actividad procesal del Área de Ejecución Coactiva	Incremento porcentual en el nivel de ejecución de las cobranzas coactivas	10%	10%
	Revisar los criterios para la determinación y aplicación de multas	Propuesta de determinación y aplicación de multas remitida por el COD para aprobación de la Sala Plena	1	----

II.2. Desarrollar de manera integral las competencias y capacidades del capital humano de la Institución.

Según lo señalado en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, para el logro de este objetivo es importante implementar acciones para la mejora del clima laboral, para tal efecto la Subgerencia de Recursos Humanos a través de la empresa Great Place To Work tiene a su cargo la aplicación de una encuesta a todos los colaboradores de la institución, de tal manera que el análisis de sus resultados permita implementar mecanismos para la mejora del clima laboral, promover el equilibrio vida personal - laboral de los colaboradores y otorgar reconocimiento de los logros del capital humano, siendo importante mencionar que esta situación tiene impacto a su vez en la eficiencia y eficacia de los todos los colaboradores.

Finalmente, en el marco de la aplicación de la encuesta antes mencionada, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de este objetivo, se va a continuar midiendo el fortalecimiento de las competencias del capital humano a través de nivel de satisfacción en la subdimensión de comunicación interna y el nivel de satisfacción relacionado con las actividades de capacitación, la cual brindara un mejor soporte para el desarrollo de los colaboradores. **(Ver Cuadro Nº 3).**

De esta manera, se permite aprovechar las fortalezas en Capital Humano internas del INDECOPI, para disminuir las debilidades en la misma dimensión, en particular lo referido a acciones para la retención; asimismo, se aprovecharán las ventajas de las oportunidades externas, con la finalidad de garantizar la capacidad resolutive para atender la creciente demanda de los servicios de INDECOPI a nivel nacional, como consecuencia del crecimiento de la actividad económica en el interior del país.

Cuadro Nº 3
POI 2012-2013: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 2

Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Meta 2012	Meta 2013
1. Implementación de acciones para la mejora del clima laboral sobre la base de resultados de encuesta de clima 2011	Desarrollar la medición del nivel de clima laboral	Nivel de satisfacción laboral (Clima laboral, encuesta GPTW) (Ppto - PCM y MEF)	70.00%	70.00%
	Implementar mecanismos para promover el equilibrio vida personal - laboral del personal.	Nivel de satisfacción en aspectos sobre interés en los colaboradores como persona (preguntas Nº 24 y 25 de la encuesta GPTW) (PNAF - PCM y MIMDES)	58.82%	61.72%
	Otorgar reconocimiento de los logros del capital humano	Nivel de satisfacción en aspectos sobre beneficios y reconocimiento que se da a los colaboradores (preguntas Nº 27 y 30 de la encuesta GPTW)	47.59%	51.95%
2. Fortalecimiento de las competencias del capital humano mediante actividades de capacitación	Desarrollar en los líderes habilidades comunicacionales	Nivel de satisfacción en la subdimensión de comunicación interna (preguntas Nº 1 a 4 de la encuesta GPTW)	68.06%	69.85%
	Ofrecer mayores y mejores oportunidades de capacitación, y brindar un mejor soporte para su desarrollo.	Nivel de satisfacción sobre capacitación para el desarrollo (pregunta Nº 15 de la encuesta GPTW)	49.22%	52.64%

II.3. Fortalecer la plataforma tecnológica e implementar la infraestructura para atender la creciente demanda de servicios.

Con la finalidad de atender la creciente demanda de servicios, se hace necesario que la institución mejore los servicios de tecnología de la información a nivel institucional, para tal fin se ha previsto que la PCM apruebe el Proyecto de Inversión Pública (PIP) **“Mejoramiento de la interoperabilidad de los sistemas informáticos de Indecopi – Sede Central”**¹. Este proyecto tiene el

¹ Entre los componentes de este proyecto tenemos: i) Implementación del Sistema Integrado Institucional por outsourcing; ii) Digitalización del Archivo Central por outsourcing; iii) Adquisición de switches y mantenimiento de la red LAN; iv) Ampliación del Centro de Datos + Certificación ISO 27001; y v) Instalación del Data Mart inteligencia de negocios.

objetivo central de brindar una adecuada interoperabilidad entre sistemas informáticos y flujo documental en el INDECOPI. Asimismo, con la finalidad de mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Desarrollo de Sistemas y el Soporte técnico, se ha previsto determinarla a través del nivel de Satisfacción de cliente interno.

Por otro lado, con relación a la infraestructura, recursos físicos y soporte logístico que permita garantizar el mejor desarrollo de las funciones institucionales de los órganos administrativos y resolutivos, se va a poner énfasis en mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a los Servicios Generales, Adquisiciones y contrataciones; y también en dotar al personal de ambientes y equipos adecuados para la realización de las funciones que le son encomendadas. **(Ver Cuadro Nº 4).**

Esta situación va a permitir, aprovechar las fortalezas (en Infraestructura y Tecnología) del INDECOPI, para aprovechar las oportunidades ligadas con el desarrollo de nuevas tecnologías de información y comunicación en materia de servicios públicos. Asimismo, se busca superar las debilidades internas, asociadas con: 1) la falta de desarrollo de Tecnología de la información y comunicaciones para generar información de utilidad en la toma de decisiones (estadísticas), y para mejorar servicios (oportunidad y cobertura); 2) los sistemas informáticos deficientes, desactualizados y desintegrados, especialmente al interior del país; 3) Ausencia de un plan de crecimiento en infraestructura (Sede San Borja); e 4) insuficiente espacio físico para atender la creciente demanda.

Cuadro Nº 4
POI 2012-2013: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 3

Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Meta 2012	Meta 2013
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
1. Mejora de los Servicios de tecnología de la información a nivel institucional	Ejecutar Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de la interoperabilidad de los sistemas informáticos de INDECOPI – Sede Central"	Proyecto aprobado por PCM	1	0
	Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Desarrollo de Sistemas	Nivel de Satisfacción de cliente interno GTI - Desarrollo	85.1%	85.6%
	Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Soporte Técnico	Nivel de Satisfacción de cliente interno GTI - Soporte	89.7%	90.0%
SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL				
2. Mejora de la infraestructura, recursos físicos y soporte logístico para el mejor desarrollo de las funciones institucionales.	Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a adquisiciones y contrataciones	Nivel de Satisfacción de cliente interno SGL - Adquisiciones y Contrataciones	88.0%	88.3%
	Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Servicios Generales	Nivel de Satisfacción de cliente interno SGL - Servicios Generales	82.5%	83.1%
	Dotar al personal de ambientes y equipos adecuados para que puedan realizar sus funciones.	Nivel de satisfacción del personal en aspectos sobre equipos e infraestructura (preguntas Nº 16, 21 y 23 de la encuesta GPTW)	63.32%	64.7%

II.4. Incrementar las acciones de prevención y fiscalización en materia de protección al consumidor, defensa de la competencia y propiedad intelectual.

Con la finalidad de cumplir con nuestro rol fiscalizador y de prevención en las materias de nuestra competencia institucional, se realizarán mayores labores de fiscalización e investigaciones de oficio en temas de defensa de la libre competencia y protección al consumidor, y protección de la propiedad intelectual.

Para tal efecto, es importante señalar que se ha previsto incorporar en la estructura organizacional una Gerencia de Prevención y Fiscalización, con el objeto de dar cumplimiento efectivo al mandato que tiene el INDECOPI como entidad rectora del mercado, buscando anticiparse a los problemas de mercado, para tomar acciones apropiadas antes que estos problemas ocurran, y procurando tener un rol más proactivo, antes que resolutivo. Con esta Gerencia, INDECOPI busca mantener una presencia permanente en el mercado, vigilando la actuación del empresariado, y alertando sobre posibles conductas que infringen alguna de las leyes materia de competencia institucional. **(Ver Cuadro Nº 5).**

Este objetivo permite minimizar y, en el tiempo, eliminar una de las actuales debilidades del INDECOPI, referida a que su accionar es principalmente resolutivo y no preventivo. Para ello, se solicitará la aprobación de un nuevo Reglamento de Organización y Funciones, sustentado en el significativo incremento que ha experimentado la demanda de los servicios que se presta a la ciudadanía, lo que hace imperiosa la necesidad de reorganizar la entidad, para hacerla más eficiente.

Cuadro Nº 5
POI 2012-2013: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 4

Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Meta 2012	Meta 2013
1. Actuación proactiva por parte de la institución	ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL			
	Realización de labores de fiscalización de oficio del cumplimiento de las normas de propiedad intelectual.	Acciones de fiscalización de oficio realizadas (Ppto - PCM y MEF)	266	279
		Incremento porcentual en el número de denuncias de oficio iniciadas	46.00%	5.00%
	ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA			
	Realizar investigaciones de oficio en temas de defensa de la libre competencia y protección al consumidor.	Número de investigaciones preliminares concluidas	548	576
		Incremento porcentual en el número de denuncias de oficio iniciadas	46.00%	5.00%

II.5. Fomentar el empleo de los mecanismos de Protección y Defensa del Consumidor, de los derechos de Propiedad Intelectual y de Defensa de la Competencia.

Este objetivo operativo institucional, asociado con la promoción de un mayor uso de los servicios que son prestados por el INDECOPI, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual, implica lo siguiente:

- **Protección de la Propiedad Intelectual**, se va a continuar con la promoción de los registros de propiedad intelectual, para generar mayor competitividad a las empresas, y de los mecanismos de protección de la propiedad intelectual para resguardar los conocimientos nativos o productos propios del país; todo ello, a través del otorgamiento de registros de propiedad intelectual, registros de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad y el uso de las denominaciones de origen como herramientas para posicionar productos con características especiales vinculadas a su procedencia geográfica.
- **Defensa de la Competencia**, en el marco de la Ley N° 29571 “**Código de Protección y Defensa Del Consumidor**”, se ha previsto incorporar en la estructura organizacional una Dirección del Sistema Integrado de Protección al Consumidor, este órgano va a permitir a la institución asumir apropiadamente las labores que le corresponden como Autoridad de Consumo y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. De este modo, y con la colaboración de esta nueva Gerencia, se tiene previsto convocar al Consejo Nacional de Defensa al consumidor, con el objetivo de redactar y presentar al Consejo Nacional, en primer Informe Anual sobre el estado de la Defensa del Consumidor en el Perú. **(Ver Cuadro N° 6).**

De esta manera, se va a permitir aprovechar las fortalezas (en Organización) con relación a que la estructura de los Órganos Resolutivos asegura la imparcialidad y da solidez a las decisiones de la organización; reduciendo las amenazas relacionadas con la falta de claridad y de difusión sobre alcance y competencias del INDECOPI, y con la presión mediática generada por intereses particulares, o por falta de conocimiento sobre las competencias institucionales.

Cuadro N° 6
POI 2012-2013: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 5

Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Meta 2012	Meta 2013
ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL				
1. Promoción de los registros de propiedad intelectual, para generar mayor competitividad a las empresas	Otorgar registros de propiedad intelectual que permita generar mayor competitividad a las empresas	Registros otorgados de propiedad intelectual (*) (PN 7.10, Ppto - PCM y MEF)	23,735	24,231
2. Promoción de los mecanismos de protección de la propiedad intelectual para resguardar los conocimientos nativos o productos propios del país	Difundir el régimen de protección de los conocimientos colectivos entre los potenciales usuarios, representantes y líderes indígenas.	Registros Otorgados de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad (PN 4.5 PCM)	462	476
	Promover el uso de las denominaciones de origen como herramientas para posicionar productos con características especiales vinculadas a su procedencia geográfica.	Denominación de origen declarada (PN 7.10 PCM)	0	1
ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA				
3. Promoción de los nuevos mecanismos de protección al consumidor	Convocar al Consejo Nacional de Defensa al consumidor y coordinar sus funciones, redactar y presentar al Consejo nacional, el Informe Anual sobre el estado de la defensa del Consumidor en el Perú	Aprobación del Informe Anual sobre el estado de la defensa del Consumidor en el Perú	1	1

II.6. Desconcentrar funciones resolutivas para ampliar los servicios y promover la inclusión social.

El INDECOPI inició durante el año 2007 un “**Plan de Consolidación y Expansión de la presencia institucional al interior del país**”, en virtud del cual se crearon en dicho año tres Oficinas Regionales del INDECOPI (ORI), y luego de ello se llevaron a cabo sucesivos planes de desconcentración de funciones.

En tal sentido, como parte de las actividades ligadas con la desconcentración de funciones, se tiene previsto para el periodo 2012-2013, desconcentrar nuevas funciones resolutivas en temas de Fiscalización de la Competencia Desleal, Barreras Burocráticas e Instalar ORI en regiones donde no cuentan con dichas oficinas. **(Ver Cuadro N° 7).**

Asimismo, este objetivo va a permitir aprovechar la oportunidad de incrementar la demanda de nuestros servicios a nivel nacional, como consecuencia del crecimiento de la actividad económica en el interior del país, permitiendo así minimizar la amenaza asociada con las restricciones presupuestarias que afectan la operatividad institucional. Por otra parte, es importante mencionar que la sexta Política Nacional en materia de Inclusión (Decreto Supremo N°027-2007-PCM) “**Define y establece Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento para las Entidades del Gobierno Nacional**”, hace referencia a la necesidad de realizar actividades y acciones que permitan promover la inclusión social. Así, considerando que la inclusión social implica ofrecer servicios públicos de calidad, permitiendo la igualdad de oportunidades y la

integración en la sociedad; las acciones relacionadas a este objetivo están en línea con la referida Política Nacional, pues harán posible que más ciudadanos y empresas al interior del país accedan a los servicios que brinda la institución, en virtud de los cuales podrán acceder a mecanismos que coadyuven a mejorar su calidad de vida o a incrementar su competitividad.

Cuadro Nº 7
POI 2012-2013: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 6

Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Meta 2012	Meta 2013
1. Mayor presencia institucional con un mayor número de oficinas regionales y funciones resolutorias delegadas	Proponer al Consejo Directivo, las ORIs que deben desconcentrar nuevas funciones resolutorias en temas de Barreras Burocráticas	Número de ORIs con nuevas funciones resolutorias en temas de Barreras Burocráticas	2	2
	Proponer al Consejo Directivo, las ORIs que deben desconcentrar nuevas funciones resolutorias en temas de Protección al Consumidor	Número de ORIs con nuevas funciones resolutorias en temas de Protección al Consumidor (*)	0	2
		Número de ORIs con nuevos ORPS que tienen funciones resolutorias en temas de Protección al Consumidor (*)	0	2
	Instalar ORI en regiones donde no cuentan con dichas oficinas	Número de ORI instaladas en regiones donde no se cuenta con estas oficinas (*)	10	---

II.7. Mejorar la imagen de la institución y los canales de difusión referidos a las materias de su competencia, así como el posicionamiento técnico a nivel nacional e internacional.

Este objetivo operativo institucional asociado con mejorar la imagen institucional, los canales de difusión y el posicionamiento técnico a nivel nacional e internacional, se va a concretar mediante la difusión de la cultura de respeto a la competencia y la propiedad intelectual y el desarrollo de actividades de capacitación y difusión; asimismo, teniendo un mayor acercamiento con el público para mejorar el conocimiento de las funciones institucionales; e implementando acciones que se deriven de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes externos a nivel nacional. Igualmente, se logrará alcanzar este objetivo, generando mayores vínculos con la cooperación técnica internacional, para fortalecer la imagen de la institución, promover el apoyo de fuentes cooperantes y lograr sinergias; y, garantizando una mayor presencia de los funcionarios del INDECOPI en los diversos foros y/o programas de pasantía. **(Ver Cuadro Nº 8).**

A través de este objetivo operativo, se van a aprovechar las oportunidades institucionales, principalmente las siguientes: 1) reforzar la relación del INDECOPI con SUNAT / Aduanas / Organismos Reguladores y otras; 2) asociación con organizaciones e involucramiento de otras entidades del

Estado; 3) coordinación con Organismos Reguladores para definir, diferenciar claramente y difundir sus competencias respectivas, para orientar a la ciudadanía y demás actores del mercado sobre la labor de la institución; 4) tener mayor presencia en medios de comunicación; y, 5) suscripción e implementación de tratados de libre comercio, para superar la amenaza ligada con la falta de claridad y de difusión sobre alcance y competencias del INDECOPI respecto de entidades reguladoras. Reduciendo con ello también las amenazas relacionadas con la falta de claridad y de difusión sobre alcance y competencias del INDECOPI, y con la presión mediática generada por intereses particulares, o por falta de conocimiento sobre las competencias institucionales.

Cuadro N° 8
POI 2012-2013: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 7

Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Meta 2012	Meta 2013
1. Difusión de la cultura de respeto a la competencia y la propiedad intelectual, mediante la realización de actividades de capacitación y difusión	Formar a estudiantes de derecho y economía en temas de competencia del INDECOPI.	Estudiantes capacitados en temas de Competencia y Propiedad Intelectual a través del Curso de Extensión Universitaria. (PN 3.3, Ppto - PCM y MEF)	32	32
	Incrementar las actividades de difusión de los servicios en los sectores C y D, a través de las campañas Indecopi a tu alcance (*)	Número de servicios de información ofrecidas en campañas "Indecopi a tu alcance", en Lima	6,417	6,546
		Número de asesorías de información ofrecidas en campañas "Indecopi a tu alcance"; en las Oficinas Regionales.	24,768	27,245
2. Mayor acercamiento con el público para mejorar el conocimiento de las funciones institucionales	Emitir notas de prensa de manera proactiva.	Proporción de notas de prensa proactivas, respecto del total de notas de prensa	85.00%	85.00%
3. Mejora el nivel de satisfacción de los usuarios, con relación a los servicios que el INDECOPI ofrece.	Implementar acciones para mejorar la satisfacción de los usuarios que se acercan a las instalaciones del Indecopi, a nivel nacional	Nivel de satisfacción del cliente externo (PNSA - PCM)	88.77%	89.35%
4. Generación de mayores vínculos con la cooperación técnica internacional, para fortalecer la imagen de la institución, promover el apoyo de fuentes cooperantes y lograr sinergias.	Elaboración de perfiles de proyectos en coordinación con las áreas competentes y presentación formal a las distintas fuentes cooperantes	% de proyectos de cooperación aprobados respecto de los proyectos presentados (mínimo de proyectos aprobados: 10)	82%	82%
5. Mayor presencia de los funcionarios del INDECOPI en los diversos foros y/o programas de pasantía.	Ejecutar las acciones para la debida participación de los funcionarios	% de actividades derivadas de foros, sobre total de participantes (mínimo de participantes: 80)	51%	51%
		Número de misiones extranjeras oficiales y pasantes	130	130

II.8. Promover la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación para elevar los estándares nacionales de calidad.

Una de las prioridades institucionales de largo plazo, asociada a este con este objetivo operativo, está relacionada con el desarrollo y fomento de una Infraestructura Nacional de la Calidad. Para ello, entre otras acciones, se continuará con la elaboración y aprobación de Normas Técnicas Peruanas (NTP), con la finalidad de impulsar el crecimiento económico y el desarrollo sostenible del país. También, se ha previsto la promoción del uso de herramientas de evaluación de la conformidad y del Sistema Nacional de

Calidad, a través del incremento en el número de organismos de evaluación de la conformidad acreditados y lograra el reconocimiento internacional del Sistema de Acreditación.

Finalmente, en lo que respecta al fortalecimiento de las actividades asociadas a la Metrología en el país, el mismo se va a concretar mediante la aprobación de Normas Metrológicas Peruanas, alcanzar el reconocimiento internacional del Servicio Nacional de Metrología y el desarrollo y legalización de los patrones nacionales de medida. **(Ver Cuadro Nº 9).**

Cuadro Nº 9
POI 2012-2013: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 8

Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Meta 2012	Meta 2013
1. Elaboración y aprobación de Normas Técnicas Peruanas (NTP) para impulsar el crecimiento económico y el desarrollo sostenible del país	Generar NTP que respondan a las necesidades de los sectores	Normas Técnicas Peruanas aprobadas (*) (PN 7.10 y Ppto - PCM y MEF)	660	400
		% de avance del Plan de Actualización de Normas Técnicas periodo 1967-1992	80.0%	95.0%
		% de NTP de adopción internacional y regional respecto del total de NTP	34%	34%
	Participar activamente en la normalización internacional a través de los CTNs	% de participación en el proceso de elaboración de Normas Internacionales y Regionales	100%	100%
2. Promoción del uso de herramientas de evaluación de la conformidad y del Sistema Nacional de Calidad.	Incrementar el número de organismos de evaluación de la conformidad acreditados	Numero de organismos acreditados al interior del país	2	2
		Numero de organismos acreditados en Lima	4	4
	Alcanzar el reconocimiento internacional del Sistema de acreditación a cargo del SNA	Implementación de las acciones correctivas derivadas de la Evaluación Par, en los plazos propuestos	100%	100%
3. Fortalecimiento de la Metrología en el país	Elaborar Normas de Metrología Legal	Normas Metrológicas Peruanas aprobadas	2	2
	Alcanzar el reconocimiento internacional del SNM	Magnitudes con capacidades de medición presentadas para reconocimiento internacional ante el BIPM	2	2
	Desarrollar y legalizar los patrones nacionales de medición	Número de Patrones Nacionales Legalizados.	2	2

De este modo, el presente objetivo busca minimizar la debilidad sobre el poco desarrollo asociado a la infraestructura nacional de la calidad, mediante el aprovechamiento de las oportunidades relacionadas con el establecimiento de convenios con el sector público y privado y la utilización de la Cooperación Internacional para los diferentes proyectos del INDECOPI.

ANEXO – PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2012-2013

Cuadro Nº 10 POI 2012-2013: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 1

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2012-2013	Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Línea de base 2010(*)	Logro 2011	Meta 2012	Meta 2013	Áreas Ejecutoras				
									Administración	Competencia	Propiedad Intelectual		
I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas a la institución por nuestros usuarios.	1. Mejorar la eficiencia operativa y resolutoria institucional	1. Cumplimiento de las normas y plazos legales durante la tramitación y conclusión de los procedimientos (PN 10.1, Ppto - PCM y MEF)	Supervisar el cumplimiento de las normas y plazos legales durante la tramitación y conclusión de los procedimientos (PN 10.1, Ppto - PCM y MEF)	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal en OR de PI	94,7%	93,84%	100%	100%	GOR-ORI	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual		
				Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal en OR de Competencia	76,0%	79,16%	100%	100%					
				Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR de PI	96,9%	94,97%	100%	100%					
				Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR de competencia	67,3%	78,37%	100%	100%					
				% de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR de PI	78,9%	79,07%	100%	100%					
				% de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR de Competencia	80,8%	82,38%	100%	100%					
		2. Adecuada y eficiente tramitación de los expedientes	Supervisar el nivel de predictibilidad de los fallos de los Órganos Resolutorios, ante la segunda instancia administrativa, así como el adecuado trámite de los expedientes.	Nivel de predictibilidad de los OR respecto del Tribunal del INDECOPI	72,61%	73,21%	73,51%	73,66%	ILN, GOR-ORI con delegación en materia de competencia	Todas las Comisiones de Competencia	DDA, DIN, DSD		
				Nivel de predictibilidad del INDECOPI respecto del Poder Judicial (**)	93,20%	94,28%	94,96%	95,64%	GEL	Todas las Salas del Tribunal	Todas las Salas del Tribunal		
				% de expedientes tramitados adecuadamente (resoluciones apeladas no declaradas nulas)	93,56%	93,09%	93,14%	93,14%	ILN, GOR-ORI con delegación en materia de competencia	Todas las Comisiones de Competencia	DDA, DIN, DSD		
				Realizar acciones para el incremento de la productividad de los OR	Índice de productividad laboral en áreas de Defensa de la competencia (Expedientes / personas-año)	266,0	231,15	248,58	257,29	ILN, GOR-ORI con delegación en materia de competencia	Todas las Comisiones de Competencia en Sede Central e	---	
					Índice de productividad laboral en áreas de Propiedad Intelectual	348,0	413,74	446,61	463,05	---	---	DDA, DIN, DSD, SPI	
				Supervisar el cumplimiento de los procesos y procedimientos de calidad en las áreas administrativas	Porcentaje de hallazgos de auditorías de calidad superadas	50,4%	67,88%	100,0%	100,0%	Todas las áreas Administrativas	---	---	
					Nivel de satisfacción del cliente interno	87,4%	89,38%	89,65%	89,92%	Todas las áreas Administrativas	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual	
				3. Asegurar la autosostenibilidad financiera y garantizar la recaudación del INDECOPI.	Mejorar la actividad procesal del Área de Ejecución Coactiva	Incremento porcentual en el nivel de ejecución de las cobranzas coactivas	10%	54,00%	10%	10%	GAF-AEC	---	---
						Revisar los criterios para la determinación y aplicación de multas	Propuesta de determinación y aplicación de multas remitida por el COD para aprobación de la Sala Plena	---	---	1	---	GEE	SC1 - SC2

(*) Para el cálculo de indicadores del 2010 no se considera a los Órganos Resolutorios de Procedimientos Sumarísimos (OPS), por cuanto los mismos se iniciaron funciones el 03 de diciembre de 2010. Para el cálculo de indicadores del año 2011 sí se consideraron los OPS.

(**) El indicador de "Predictibilidad del INDECOPI respecto del Poder Judicial" no fue incorporado en planes estratégicos u operativos institucionales previos, razón por la cual no se tiene en 2011 una meta prevista para dicho indicador.

Cuadro Nº 11
POI 2012-2013: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 2

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2012-2013	Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Línea de base 2010	Logro 2011	Meta 2012	Meta 2013	Áreas Ejecutoras		
									Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas a la institución por nuestros usuarios.	2. Desarrollar de manera integral las competencias y capacidades del capital humano de la Institución.	1. Implementación de acciones para la mejora del clima laboral sobre la base de resultados de encuesta de clima 2011	Desarrollar la medición del nivel de clima laboral	Nivel de satisfacción laboral (Clima laboral, encuesta GPTW) (Ppto - PCM y MEF)	68.5%	66.06%	70.00%	70.00%	Todas las áreas administrativas	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual.
			Implementar mecanismos para promover el equilibrio vida personal - laboral del personal.	Nivel de satisfacción en aspectos sobre interés en los colaboradores como persona (preguntas Nº 24 y 25 de la encuesta GPTW) (PNAF - PCM y MIMDES)	56.3%	55.92%	58.82%	61.72%	SGH	---	---
			Otorgar reconocimiento de los logros del capital humano	Nivel de satisfacción en aspectos sobre beneficios y reconocimiento que se da a los colaboradores (preguntas Nº 27 y 30 de la encuesta GPTW)	44.6%	43.23%	47.59%	51.95%	SGH	---	---
		2. Fortalecimiento de las competencias del capital humano mediante actividades de capacitación	Desarrollar en los líderes habilidades comunicacionales	Nivel de satisfacción en la subdimensión de comunicación interna (preguntas Nº 1 a 4 de la encuesta GPTW)	66.0%	66.27%	68.06%	69.85%	SGH	---	---
			Ofrecer mayores y mejores oportunidades de capacitación, y brindar un mejor soporte para su desarrollo.	Nivel de satisfacción sobre capacitación para el desarrollo (pregunta Nº 15 de la encuesta GPTW)	47.2%	45.80%	49.22%	52.64%	SGH	---	---

Cuadro Nº 12
POI 2012-2013: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 3

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2012-2013	Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Línea de base 2010	Logro 2011	Meta 2012	Meta 2013	Áreas Ejecutoras			
									Administración	Competencia	Propiedad Intelectual	
I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas a la institución por nuestros usuarios.	3. Fortalecer la plataforma tecnológica e implementar la infraestructura para atender la creciente demanda de servicios.	GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN										
		1. Mejora de los Servicios de tecnología de la información a nivel institucional	Ejecutar Proyecto de Inversión Pública (PIP) "Mejoramiento de la interoperabilidad de los sistemas informáticos de INDECOPI - Sede Central"	Proyecto aprobado por PCM	---	0	1	0	GTI, SGL	---	---	
			Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Desarrollo de Sistemas	Nivel de Satisfacción de cliente interno GTI - Desarrollo	75.0%	84.6%	85.1%	85.6%	GTI	---	---	
			Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Soporte Técnico	Nivel de Satisfacción de cliente interno GTI - Soporte	81.7%	89.4%	89.7%	90.0%	GTI	---	---	
		SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL										
			2. Mejora de la infraestructura, recursos físicos y soporte logístico para el mejor desarrollo de las funciones institucionales.	Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a adquisiciones y contrataciones	Nivel de Satisfacción de cliente interno SGL - Adquisiciones y Contrataciones	81.4%	87.63%	88.0%	88.3%	SGL	---	---
				Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Servicios Generales	Nivel de Satisfacción de cliente interno SGL - Servicios Generales	82.0%	81.8%	82.5%	83.1%	SGL	---	---
		Dotar al personal de ambientes y equipos adecuados para que puedan realizar sus funciones.	Nivel de satisfacción del personal en aspectos sobre equipos e infraestructura (preguntas Nº 16, 21 y 23 de la encuesta GPTW)	62.3%	61.93%	63.32%	64.7%	GTI, SGL	---	---		

Cuadro Nº 13
POI 2012-2013: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 4

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2012-2013	Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Línea de base 2010	Logro 2011	Meta 2012	Meta 2013	Áreas Ejecutoras			
									Administración	Competencia	Propiedad Intelectual	
II. Realizar un mayor rol fiscalizador y de prevención en las materias de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, y la protección de la propiedad intelectual.	4. Incrementar las acciones de prevención y fiscalización en materia de protección al consumidor, defensa de la competencia y propiedad intelectual	1. Actuación proactiva por parte de la institución	ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL									
			Realización de labores de fiscalización de oficio del cumplimiento de las normas de propiedad intelectual.	Acciones de fiscalización de oficio realizadas (Ppto - PCM y MEF)	271	253	266	279	AFI, GOR	---	DDA DSD	
				Incremento porcentual en el número de denuncias de oficio iniciadas	31,50%	0,00%	46,00%	5,00%	---	---	DDA DSD	
			ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA									
			Realizar investigaciones de oficio en temas de defensa de la libre competencia y protección al consumidor.	Número de investigaciones preliminares concluidas	267	522	548	576	AFI, GOR	CCD CEB CLC CPC	---	
				Incremento porcentual en el número de denuncias de oficio iniciadas	-34,20%	30,27%	46,00%	5,00%	---	CCD CEB CLC CPC	---	

NOTA: Con la creación de la Gerencia de Prevención y Fiscalización, según la nueva propuesta de ROF, sería dicha gerencia la que ejecutaría las actividades relacionadas a los indicadores de "Acciones de Fiscalización de oficio realizadas" y de "Número de Investigaciones preliminares concluidas" (en lugar de AFI, de las Áreas de Competencia y Áreas de Propiedad Intelectual).

Cuadro Nº 14
POI 2012-2013: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 5

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2012-2013	Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Línea de base 2010	Logro 2011	Meta 2012	Meta 2013	Áreas Ejecutoras		
									Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
III. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual y la creación de una cultura de calidad.	5. Fomentar el empleo de los mecanismos de Protección y Defensa del Consumidor, de los derechos de Propiedad Intelectual y de Defensa de la Competencia.	ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL									
		1. Promoción de los registros de propiedad intelectual, para generar mayor competitividad a las empresas	Otorgar registros de propiedad intelectual que permita generar mayor competitividad a las empresas	Registros otorgados de propiedad intelectual (*) (PN 7.10, Ppto - PCM y MEF)	22,699	23,595	23,735	24,231	---	---	DIN DDA DSD
		2. Promoción de los mecanismos de protección de la propiedad intelectual para resguardar los conocimientos nativos o productos propios del país	Difundir el régimen de protección de los conocimientos colectivos entre los potenciales usuarios, representantes y líderes indígenas.	Registros Otorgados de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad (PN 4.5 PCM)	350	453	462	476	---	---	DIN
			Promover el uso de las denominaciones de origen como herramientas para posicionar productos con características especiales vinculadas a su procedencia geográfica.	Denominación de origen declarada (PN 7.10 PCM)	2	2	0	1	---	---	DSD
		ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA									
3. Promoción de los nuevos mecanismos de protección al consumidor	Convocar al Consejo Nacional de Defensa al consumidor y coordinar sus funciones, redactar y presentar al Consejo nacional, el Informe Anual sobre el estado de la defensa del Consumidor en el Perú	Aprobación del Informe Anual sobre el estado de la defensa del Consumidor en el Perú	---	0	1	1	GPC	---	---		

(*) No incluye los Registros otorgados asociados a los Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas, los cuales son considerados de manera independiente, en otro indicador, con meta propia.

Cuadro Nº 15
POI 2012-2013: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 6

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2012-2013	Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Línea de base 2010	Logro 2011	Meta 2012	Meta 2013	Áreas Ejecutoras		
									Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
III. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual y la creación de una cultura de calidad.	6. Desconcentrar funciones resolutiveas para ampliar los servicios y promover la inclusión social	1. Mayor presencia institucional con un mayor número de oficinas regionales y funciones resolutiveas delegadas	Proponer al Consejo Directivo, las ORIs que deben desconcentrar nuevas funciones resolutiveas en temas de Barreras Burocraticas	Número de ORIs con nuevas funciones resolutiveas en temas de Barreras Burocraticas	---	2	2	2	GOR	---	---
			Proponer al Consejo Directivo, las ORIs que deben desconcentrar nuevas funciones resolutiveas en temas de Protección al Consumidor	Número de ORIs con nuevas funciones resolutiveas en temas de Protección al Consumidor (*)	---	---	0	2	GOR		
				Número de ORIs con nuevos ORPS que tienen funciones resolutiveas en temas de Protección al Consumidor (*)	---	---	0	2	GOR		
			Instalar ORI en regiones donde no cuentan con dichas oficinas	Número de ORI instaladas en regiones donde no se cuenta con estas oficinas (*)	---	---	10	---	GOR	---	---

(*) En el caso de los indicadores sobre desconcentración de funciones resolutiveas en temas de protección al consumidor e instalación de nuevas ORI, los mismos no se habían considerado en Planes Operativos previos, razón por la cual no existe meta ni logro referido a los mismos en el año 2011.

Cuadro Nº 16
POI 2012-2013: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 7

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2012-2013	Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Línea de base 2010	Meta 2011	Logro 2011	Meta 2012	Meta 2013	Áreas Ejecutoras		
										Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
III. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual y la creación de una cultura de calidad.	7. Mejorar la imagen de la institución y los canales de difusión referidos a las materias de su competencia, así como el posicionamiento técnico a nivel nacional e internacional.	1. Difusión de la cultura de respeto a la competencia y la propiedad intelectual, mediante la realización de actividades de capacitación y difusión	Formar a estudiantes de derecho y economía en temas de competencia del INDECOPI.	Estudiantes capacitados en temas de Competencia y Propiedad Intelectual a través del Curso de Extensión Universitaria. (PN 3.3, Ppto - PCM y MEF)	32	32	34	32	32	ECP	---	---
			Incrementar las actividades de difusión de los servicios en los sectores C y D, a través de las campañas Indecopi a tu alcance (*)	Número de servicios de información ofrecidas en campañas "Indecopi a tu alcance", en Lima	4,201	3,065	5,195	6,417	6,546	OFC-AIC, SAC, ILN	---	---
		2. Mayor acercamiento con el público para mejorar el conocimiento de las funciones institucionales	Emitir notas de prensa de manera proactiva.	Número de asesorías de información ofrecidas en campañas "Indecopi a tu alcance"; en las Oficinas Regionales.	18,608	2,860	49,251	24,768	27,245	OFC-AIC, ORI	---	---
				Proporción de notas de prensa proactivas, respecto del total de notas de prensa	73.63%	74.00%	83.48%	85.00%	85.00%	OFC-UPC	---	---
		3. Mejora el nivel de satisfacción de los usuarios, con relación a los servicios que el INDECOPI ofrece.	Implementar acciones para mejorar la satisfacción de los usuarios que se acercan a las instalaciones del Indecopi, a nivel nacional	Nivel de satisfacción del cliente externo (PNSA - PCM)	89.86%	90.26%	88.18%	88.77%	89.35%	OFC-AIC, CID, SAC, ARC, MDP, GOR, SNM	CCO, CPC, SC1, SC2	DDA, DSD, DIN, SPI
		4. Generación de mayores vínculos con la cooperación técnica internacional, para fortalecer la imagen de la institución, promover el apoyo de fuentes cooperantes y lograr sinergias.	Elaboración de perfiles de proyectos en coordinación con las áreas competentes y presentación formal a las distintas fuentes cooperantes	% de proyectos de cooperación aprobados respecto de los proyectos presentados (mínimo de proyectos aprobados: 10)	82%	80%	81.25%	82%	82%	ACT	---	---
		5. Mayor presencia de los funcionarios del INDECOPI en los diversos foros y/o programas de pasantía.	Ejecutar las acciones para la debida participación de los funcionarios	% de actividades derivadas de foros, sobre total de participantes (mínimo de participantes: 80)	---	50%	50.82%	51%	51%	51%	ACT	---
Número de misiones extranjeras oficiales y pasantes	20			40	130	130	130	130	ACT	---	---	

(*) En el año 2011 se presentó la coyuntura de la implementación del Libro de Reclamo En el año 2011 se presentó la coyuntura de la implementación del Libro de Reclamaciones, por lo que se debieron realizar campañas extraordinarias a público masivo; por dicha razón se evidencia un incremento notable en el número de servicios de información ofrecidos. Dicha situación se normalizó desde el último trimestre 2011, por lo que la proyección para el 2012 es menor al logro 2011.

Cuadro Nº 17
POI 2012-2013: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 8

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2012-2013	Estrategias Institucionales 2012-2013	Líneas de Acción 2012-2013	Indicadores	Línea de base 2010	Meta 2011	Logro 2011	Meta 2012	Meta 2013	Áreas Ejecutoras			
										Administración	Competencia	Propiedad Intelectual	
III. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual y la creación de una cultura de calidad.	8. Promover la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación para elevar los estándares nacionales de calidad	1. Elaboración y aprobación de Normas Técnicas Peruanas (NTP) para impulsar el crecimiento económico y el desarrollo sostenible del país	Generar NTP que respondan a las necesidades de los sectores	Normas Técnicas Peruanas aprobadas (*) (PN 7.10 y Ppto - PCM y MEF)	657	660	760	660	400	---	CNB	---	
				% de avance del Plan de Actualización de Normas Técnicas periodo 1967-1992	38.7%	65.44%	66.95%	80.0%	95.0%	---	CNB	---	
				% de NTP de adopción internacional y regional respecto del total de NTP	33%	34%	35.38%	34%	34%	---	CNB	---	
			Participar activamente en la normalización internacional a través de los CTNs	% de participación en el proceso de elaboración de Normas Internacionales y Regionales	100%	100%	100%	100%	100%	---	CNB	---	
		2. Promoción del uso de herramientas de evaluación de la conformidad y del Sistema Nacional de Calidad.	Incrementar el número de organismos de evaluación de la conformidad acreditados	Numero de organismos acreditados al interior del país	2	4	4	2	2	SNA	---	---	
				Numero de organismos acreditados en Lima	9	12	13	4	4	SNA	---	---	
				Alcanzar el reconocimiento internacional del Sistema de acreditación a cargo del SNA	---	100%	100%	100%	100%	SNA	---	---	
		3. Fortalecimiento de la Metrología en el país	Elaborar Normas de Metrología Legal	Normas Metroológicas Peruanas aprobadas	2	2	3	2	2	SNM	---	---	
				Alcanzar el reconocimiento internacional del SNM	Magnitudes con capacidades de medición presentadas para reconocimiento internacional ante el BIPM	2	2	2	2	2	SNM	---	---
				Desarrollar y legalizar los patrones nacionales de medición	Número de Patrones Nacionales Legalizados.	---	---	---	2	2	SNM, GEL	---	---

(*) Las NTP consideradas en este indicador incluyen tanto normas trabajadas por los CTN como las normas revisadas del período 1967-1992; por dicha razón el incremento que se considera en el número de NTP a emitirse. Cabe mencionar que el Plan de actualización se espera culmine en el año 2012, por lo que en los siguientes años se prevé que el nivel de producción anual de NTP disminuya.

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)."