



Plan Operativo Institucional 2013-2014

Febrero, 2013

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



INDICE

PRESENTACION	3
I. INTRODUCCION	5
I.1. Misión	5
I.2. Visión.....	5
I.3. Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016	5
II. METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACION DEL FODA INSTITUCIONAL Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES	6
III. OBJETIVOS OPERATIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES OPERATIVOS INSTITUCIONALES 2013-2014.....	8
III.1. Mejorar la eficiencia operativa y resolutive institucional.....	9
III.2. Mejorar de manera integral las competencias y capacidades del capital humano de la Institución.....	10
III.3. Fortalecer la plataforma tecnológica e implementar la infraestructura para atender la creciente demanda de servicios.	12
III.4. Incrementar las acciones de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor, defensa de la competencia y propiedad intelectual.....	14
III.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.....	15
III.6. Desconcentrar funciones resolutive para ampliar los servicios y promover la inclusión social.....	17
III.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.....	19
III.8. Promover la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación para elevar los estándares nacionales de calidad.....	21
ANEXO – PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2013-2014	23

PRESENTACION

El presente documento “**Plan Operativo Institucional 2013-2014**”, ha sido elaborado por la Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional (GPG), teniendo en consideración las actividades preparatorias desarrolladas en el marco del proceso de Planeamiento Institucional 2013-2014 dirigido a Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos de la institución, siendo estas las siguientes:

- Desarrollo de encuestas de opinión.
- Exposición sobre el contexto político, económico y social del país.
- Taller de Planeamiento orientado a evaluar y definir el FODA Institucional y determinar los objetivos operativos institucionales.

Para la formulación del Plan Operativo Institucional (POI), se efectuó el correspondiente análisis de la información obtenida como resultado de las actividades señaladas en el párrafo anterior, se validó y reformula la matriz FODA Institucional, 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 2013-2014:

Cuadro Nº 1
Alineamiento de Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016 y
Objetivos Operativos Institucionales 2013-2014

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.
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	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.

Objetivo Estratégico Institucional (2012-2016)	Objetivo Operativo Institucional (2012-2013)
	6. Desconcentrar funciones resolutiveas 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.

En el marco de la modernización de la gestión administrativa y estratégica de la institución, se viene desarrollando acciones para la implementación del Balance Scorecard (BSC), en tal sentido, el POI 2013-2014, aprobado por el Consejo Directivo de la institución, presenta en detalle los objetivos institucionales, incluyendo las estrategias, actividades e indicadores alineadas a la metodología de gestión antes señalada, 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 General

I. INTRODUCCION

El presente documento describe los Objetivos Operativos Institucionales que la Alta Dirección ha definido para el periodo 2013-2014, tomando como referencia la Misión, la Visión, los Objetivos Estratégicos Institucionales definidos en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, así como la nueva estructura organizacional aprobada mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM “**Aprueban Modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI**”.

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. METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACION DEL FODA INSTITUCIONAL Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La evaluación y formulación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) y determinación de los Objetivos Operativos Institucionales, tuvo un enfoque participativo, que promovió la reflexión, análisis y discusión entre Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos de la institución, sobre la evolución de las factores internos y externos que impactan en el accionar institucional; desarrollándose con dicho grupo objetivo, las siguientes actividades:

- i) Encuestas para determinar la percepción respecto del cumplimiento de nuestro mandato legal, del soporte interno; asimismo, conocer la opinión acerca de la validación o evolución de los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas), asociados con el accionar institucional y que habían sido previamente determinados en el marco del PEI 2012-2016.
- ii) Desarrollo de exposición respecto al contexto político-económico y social del país, y perspectivas para el periodo 2013 – 2016, que afectarían el accionar institucional; así como de las proyecciones de demanda de los servicios brindados por la institución para los próximos cinco años.
- iii) Desarrollo del Taller de Planeamiento, con la finalidad de validar el FODA institucional, y de determinar los objetivos operativos institucionales para el periodo 2013 – 2014, todo ello en el marco de la exposición del contexto externo e interno recibida.

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas, así como los aportes recibidos por los participantes en el Taller de Planeamiento, permitió determinar los principales fortalezas y debilidades (análisis interno) así como las oportunidades y amenazas (análisis externo) que enfrenta la institución; generándose la matriz FODA validada, que se presenta en el Cuadro N° 2.

Es preciso mencionar que los principales cambios respecto de la matriz FODA determinada en el marco del PEI 2012-2016, están relacionados a:

- La modificación de algunos ítems, para adecuarse o realizar precisiones respecto a su situación actual; por ejemplo la debilidad en cuanto a que los documentos de gestión no se encuentran actualizados, considerando que el ROF, CAP, MOF fueron actualizados en el año 2012, quedando pendiente para el 2013 la actualización del TUPA.
- La eliminación de algunos ítems, que fueron superados en el año 2012, por ejemplo las debilidades sobre “Duplicidad de procesos entre áreas”, que se alcanza con la permanente coordinación y mejora de procedimientos documentados.
- La incorporación de algunos ítems, que a la luz del análisis realizado en el año 2012, se deben incorporar en esta matriz, tal es el caso de “Falta de automatización de procesos” (Debilidad), “Política de Estado asociada con

la mejora de la Competitividad” (Oportunidad) y “Generación de conflictos sociales que pueden afectar/impactar el normal desempeño del INDECOPI (principalmente en las ORI)” (Amenaza).

Cuadro N° 2
INDECOPI: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Organización	
<ul style="list-style-type: none"> • La imagen y posicionamiento institucional está entre los mejores respecto de las instituciones públicas. • Independencia entre áreas administrativas y resolutivas, y autonomía técnica en las decisiones institucionales. • Capital humano competente. • La estructura de los Órganos Resolutivos asegura imparcialidad y da solidez a las decisiones de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • El presupuesto institucional no está adecuadamente vinculado al plan estratégico u operativo institucional. • El Texto Único de Procedimientos Administrativos, no se encuentra actualizado según la realidad de la institución. • La acción institucional es principalmente resolutoria y no preventiva. • Muchas funciones/mandatos sin contar con los recursos necesarios. • Falta de difusión de las diversas funciones del INDECOPI. • Poco desarrollo asociado a la Infraestructura Nacional de la Calidad.
Procesos	
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos definidos, documentados y predecibles. • Procesos enmarcados en el sistema de gestión de la calidad certificado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de simplificación de procesos. • Falta de automatización de procesos. • Excesivo tiempo empleado para atender solicitudes administrativas por parte de personal resolutorio. • Falta de uniformidad en los criterios de determinación de sanciones a nivel nacional.
Infraestructura y Tecnología	
<ul style="list-style-type: none"> • Local propio en San Borja, con capacidad física para crecer. • Licenciamiento del software base. • ORI y Sede Central interconectadas en una red privada de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de estandarización y actualización de los software necesarios para el desempeño de las labores. • Falta de plataforma base moderna con capacidad para crecer. • Falta de iniciativa para el aprovechamiento en la utilización de software libre. • Carencia de locales propios en Oficinas Descentralizadas. • Ausencia de un plan de crecimiento en infraestructura, que genera insuficientes espacios físicos para la atención de usuarios, para el desarrollo de reuniones de trabajo y para almacenamiento de material incautado en acciones de oficio o de los medios probatorios que requieren especial conservación (Sede San Borja y ORI). • Sistemas informáticos deficientes, desactualizados y desintegrados, especialmente al interior del país. • Falta de desarrollo de Tecnología de la información y comunicaciones para generar información de utilidad en la toma de decisiones (estadísticas), y para mejorar operatividad interna y servicios (oportunidad y cobertura).
Capital Humano	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal identificado y comprometido con la institución (mística). • Personal altamente calificado. • Mejora del reconocimiento y comunicación interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitada capacidad operativa de las áreas para atender la carga laboral existente y el crecimiento de la demanda de servicios. • Falta de partida presupuestal fija para atender las solicitudes de capacitación del personal. • Demora en la selección y contratación de personal, debido a la alta rotación de personal CAS, a pesar que la Alta Dirección ha tomado acciones para retener al capital humano. • Falta de personal administrativo de apoyo para las diversas áreas.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de demanda de los servicios de INDECOPÍ a nivel nacional, como consecuencia del crecimiento de la actividad económica en el interior del país. • Interés de sectores políticos en el fortalecimiento institucional (infraestructura de la calidad, innovación, etc.). • Reforzar la relación del INDECOPÍ con otras entidades públicas, privadas y organismos multisectoriales para el cumplimiento de sus competencias, así como para orientar a la ciudadanía y demás actores del mercado sobre la labor del INDECOPÍ. • Política de Estado asociada con la mejorara en la Competitividad. • Cooperación Internacional como resultado de la suscripción e implementación de TLCs y otros mecanismos. • Convenios para el desarrollo de proyectos con Gobiernos Regionales que cuenten con recursos económicos. • Política de Estado relacionada con la Defensa del consumidor. • Cooperación Internacional para los diferentes proyectos del INDECOPÍ. • Mayor presencia en medios de comunicación. • Predisposición del sector privado para apoyar programas público-privados, manteniendo la oportunidad de desarrollar programas de desarrollo social y económico estableciendo convenios con el sector público y privado. • Asociación con organizaciones e involucramiento de otras entidades del Estado para mejorar la cultura y acciones en materia de protección al consumidor y propiedad intelectual. • Adopción del esquema de Presupuesto de Programas Presupuestales (Ppr). 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de normativas de carácter presupuestal (Decretos de urgencia), que afecta la operatividad Institucional. • Dilación en los plazos de aprobación por parte de autoridades competentes, para atender los requerimientos del INDECOPÍ (ROF, CAP, saldos de balance, etc.). • Presión mediática por intereses particulares, o por falta de conocimiento sobre las competencias institucionales. • Debilitamiento institucional debido a la ampliación y/o reducción de funciones sin criterios técnicos. • Falta de claridad y de difusión sobre alcance y competencias del INDECOPÍ respecto de entidades reguladoras. • Generación de conflictos sociales que pueden afectar/impactar el normal desempeño del INDECOPÍ (principalmente en las ORI).

III. OBJETIVOS OPERATIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES OPERATIVOS INSTITUCIONALES 2013-2014

Para la definición de los objetivos operativos institucionales 2013-2014, se consideró el marco quinquenal contenido en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, el cual se generó como producto del análisis de la información obtenida en las diversas actividades realizadas en el marco del proceso de planeamiento estratégico institucional desarrollado en el año 2011, y asimismo se consideró los resultados de las actividades desarrolladas durante el año 2012, en el marco del proceso de planeamiento institucional, descritas en el punto II del presente documento.

Los Objetivos Operativos Institucionales correspondientes al bienio 2013-2014, señalados en el Anexo (Cuadros del N° 11 al N° 18) del presente documento (se indica el alineamiento con los Objetivos Estratégicos, líneas de acción, indicadores, metas y áreas responsables de su cumplimiento), se describen a continuación:

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

Con la finalidad de garantizar la resolución de denuncias presentadas ante el INDECOPI en materia de competencia y de propiedad intelectual de manera oportuna, predecible y confiable, de tal manera que permita el cumplimiento de las normas y plazos legales, se va a continuar fortaleciendo la supervisión asociada al cumplimiento de las normas y plazos legales durante la tramitación y conclusión de los procedimientos; así como la notificación de resoluciones.

En el marco de la Ley N° 29951 “**Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2013**”, se está incorporando en el Plan Operativo Institucional 2013-2014, las actividades relacionadas a la implementación del Plan de Ecoeficiencia Institucional, establecidas por el Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM “**Medidas de ecoeficiencia para el sector público**”, habiéndose para estos efectos considerado el gasto per cápita asociado a los servicios públicos (luz y agua) y recursos materiales (papel y tóner).

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 optimización y supervisión del cumplimiento de los procesos y procedimientos de calidad en las diferentes áreas administrativas. Adicionalmente, para asegurar la autosostenibilidad de la institución, se mejorará la actividad procesal para la ejecución de las multas que hubieran sido impuestas. **(Ver Cuadro N° 3).**

Estas acciones van a permitir aprovechar las fortalezas de la dimensión de los procesos del INDECOPI, para minimizar las debilidades institucionales en la misma dimensión, 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 N° 3
POI 2013-2014: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 1

Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2013	Meta 2014
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%	100.0%
		Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal en OR de Competencia.	100%	100.0%
		Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR de PI.	100%	100.0%
		Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR de competencia.	100%	100.0%
		% de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR de PI.	100%	100.0%
		% de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR de Competencia.	100%	100.0%
2. Adecuada y eficiente tramitación de los expedientes	Supervisar el nivel de predictibilidad de los fallos de los Organos Resolutivos, ante la segunda instancia administrativa, así como el adecuado trámite de los expedientes.	Nivel de predictibilidad de los OR respecto del Tribunal del INDECOPI.	76.48%	77.97%
		Nivel de predictibilidad del INDECOPI respecto del Poder Judicial.	95.64%	96.32%
		% de expedientes tramitados adecuadamente (resoluciones apeladas no declaradas nulas).	93.38%	93.40%
	Continuar con el desarrollo del Plan de Ecoeficiencia Institucional	Gasto percapita (luz, agua, papel y tóner): Valor gastado / N° de colaboradores.	927.94	961.79
	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).	170.28	209.43
		Índice de productividad laboral en áreas de Propiedad Intelectual.	446.82	446.92
	Mejorar los procesos y supervisar su cumplimiento.	Porcentaje de hallazgos de auditorías de calidad superadas.	100.0%	100.0%
		N° de procesos mejorados (procesos rediseñados).	9	12
		Nivel de satisfacción del cliente interno.	91.50%	91.77%
	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.	10.0%

III.2. Mejorar 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 todos los colaboradores.

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, lo cual brindará un mejor soporte para el desarrollo de los colaboradores.

Por otro lado, con la finalidad de fortalecer las competencias del capital humano de la institución, se ha considerado ofrecer mayores y mejores oportunidades de capacitación; así como cerrar las brechas de competencia a nivel institucional (personal existente y nuevos ingresos), siendo necesario evaluar con mayor énfasis y seguimiento los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño institucional. **(Ver Cuadro N° 4).**

De esta manera, se permite aprovechar las fortalezas del INDECOPI en la dimensión de Capital Humano, para disminuir las debilidades en la misma dimensión; en particular a lo referido a acciones para la retención de personal. Asimismo, se aprovecharán las oportunidades asociadas a la cooperación técnica internacional, así como la suscripción de convenios interinstitucionales, que permitan favorecer y mejorar las competencias de los trabajadores, y que impacten en la productividad, con la finalidad de garantizar la capacidad resolutive para atender la creciente demanda de los servicios de INDECOPI a nivel nacional.

Cuadro N° 4
POI 2013-2014: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 2

Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2013	Meta 2014
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)	72.23%	74.23%
	Implementar mecanismos para promover el equilibrio vida personal - laboral del personal.	Nivel de satisfacción en aspectos sobre interés en los colaboradores como persona (preguntas N° 24 y 25 de la encuesta GPTW) (PNAF - PCM y MIMDES)	66.50%	69.40%
	Otorgar reconocimiento de los logros del capital humano	Nivel de satisfacción en aspectos sobre beneficios y reconocimiento que se da a los colaboradores (preguntas N° 27 y 30 de la encuesta GPTW)	58.87%	63.24%
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 N° 1 a 4 de la encuesta GPTW)	69.78%	71.57%
	Ofrecer mayores y mejores oportunidades de capacitación, cerrar brechas de competencia y brindar un mejor soporte para su desarrollo.	Nivel de satisfacción sobre capacitación para el desarrollo (pregunta N° 15 de la encuesta GPTW)	63.20%	66.62%
		% de nuevos colaboradores que obtienen valores entre 4 y 5 en la evaluación por Competencias, basada en una escala Likert.	80.00%	85.00%
		N° de horas percapita en capacitación	33	35
	% de colaboradores que en el resultado de evaluación de desempeño, se desplacen de los rangos normal bajo y normal, hacia normal y normal superior, respectivamente.	2.00%	2.80%	

III.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 que otorga el INDECOPI, es necesario que la institución mejore los servicios de tecnología de la información a nivel institucional; para tal fin, se evaluará la ejecución de cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) 2012 – 2016, aprobado mediante acuerdo de Consejo Directivo N° 051-2012, el cual contempla el desarrollo de 09 proyectos, de los cuales 08 de ellos, están programados para ser desarrollados durante el periodo 2013 – 2014 y su ejecución estará sujeta a la disponibilidad de recursos presupuestales para cada ejercicio. Los proyectos son los siguientes:

1. **“Upgrade de servidores y seguridad perimetral”**: Consistente en la adquisición de servidores de Base de Datos, Servidores de Aplicaciones tipo Blade, Sistema de almacenamiento, licenciamiento de software base y sistema de Firewalls.

2. **“Mejoramiento de la Interoperabilidad de los sistemas informáticos del INDECOPI”**: Su formulación se encuentra enmarcada en la Metodología SNIP, integra iniciativas para los procesos de producción y soporte técnico, desarrollo y seguridad de la información.
3. **“Adquisición de swiches y mantenimiento de la red LAN”**: Consistente en el reemplazo de puntos de cableado de categoría baja y antigua por cableado estructurado nuevo, y adquisición de switches de conmutación para reemplazo de equipos antiguos.
4. **“Sistema Resolutivo Integrado”**: Consistente en el rediseño de procesos de Propiedad Intelectual, Competencia y Protección del Consumidor. Diseño, modelamiento y desarrollo del Sistema Integrado bajo enfoque unificado orientado a servicios y procesos.
5. **“Sistema Administrativo Integrado”**: Consistente en el desarrollo e implementación de un sistema integrado asociado a los procesos administrativos, logísticos y financieros, modulares y escalables utilizando nuevas tecnologías orientado a procesos.
6. **“Digitalización del Archivo Central”**: Consistente en la digitalización de 70 millones de folios del archivo central con valor legal y su integración al gestor de contenidos institucional.
7. **“Contratación del Centro de Cómputo alterno”**: Consistente en la contratación del servicio de infraestructura de servidores y almacenamiento para albergar las aplicaciones y datos de los procesos críticos para la continuidad operativa institucional.
8. **“Actualización del Plan de Continuidad del Negocio y de contingencia”**: Permitirá actualizar la estructura organizativa, los procedimientos y roles para la administración, así como la recuperación ante desastres.

Por otro lado, con la finalidad de mejorar la atención de usuarios internos con respecto al Desarrollo de Sistemas y el Soporte Técnico, se ha previsto garantizar su nivel de cumplimiento a través de la Encuesta de Satisfacción de Cliente Interno.

Asimismo, 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 evaluará el nivel de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones 2013, con 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 N° 5).**

Estas acciones van a permitir, aprovechar las fortalezas (en Infraestructura y Tecnología) del INDECOPI, así como, 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 la operatividad interna y 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); 4) insuficiente espacio físico para atender la creciente demanda; y 5) Falta de estandarización y actualización de los software necesarios para el desempeño de las labores.

Cuadro N° 5
POI 2013-2014: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 3

Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2013	Meta 2014
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
1. Mejora de los Servicios de tecnología de la información a nivel institucional	Ejecutar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) 2012-2016	% de avance en el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnología DE Información y Comunicaciones (PETIC).	41%	9%
	Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Desarrollo de Sistemas	Nivel de Satisfacción de cliente interno GTI - Desarrollo.	85.6%	86.1%
	Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Soporte Técnico	Nivel de Satisfacción de cliente interno GTI - Soporte.	90.0%	90.2%
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.	88.3%	88.7%
	Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Servicios Generales	Nivel de Satisfacción de cliente interno SGL - Servicios Generales.	87.71%	88.4%
	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 N° 16, 21 y 23 de la encuesta GPTW).	64.7%	66.2%
	Controlar el cumplimiento oportuno del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	Porcentaje de procesos de selección convocados a mas tardar en el mes estimado del PAC.	100%	100%

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

Con la finalidad de cumplir con el rol supervisor y fiscalizador en las materias de nuestra competencia institucional, se evaluará el nivel de cumplimiento del Plan Anual de Supervisiones de oficio que realizará el INDECOPI a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización; habiéndose previsto la realización de mayores supervisiones de oficio en temas de competencia desleal, defensa de

la libre competencia, protección al consumidor y protección de la propiedad intelectual.

Para tal efecto, es importante señalar que mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, se aprueba las modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones de la Institución, con el cual se crea la Gerencia de Supervisión 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 a fin de evitar su ocurrencia, y procurando tener un rol más proactivo. 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 N° 6).**

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.

Cuadro N° 6
POI 2013-2014: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 4

Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2013	Meta 2014
1. Actuación proactiva por parte de la institución a través de acciones de supervisión y fiscalización de cumplimiento de las normas de competencia y propiedad intelectual.	Elaboración del Plan Anual de Supervisión delegados por los órganos de competencia y propiedad intelectual, aprobado por el COD.	% de avance de cumplimiento del Plan Anual de Supervisión.	100%	100%
		N° de supervisiones de oficio realizadas a nivel nacional	2,245	2357
	Acciones de Fiscalización en materia de competencia y propiedad intelectual. (Procedimiento Administrativo Sancionador)	N° de expedientes de supervisión que pasan a la fase de Procedimiento Administrativo Sancionador	4497	4722

III.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 protección de la propiedad intelectual, de defensa de la competencia y defensa de los derechos de los consumidores; implica el desarrollo de las siguientes líneas de acción:

- **Protección de la Propiedad Intelectual**, se va a promover y fortalecer las acciones de registro 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. En este aspecto, el accionar institucional promoverá y evaluará la acogida de los servicios ofrecidos en materia de propiedad intelectual por el empresariado nacional.

- **Defensa de la Competencia**, se medirá el resultado de las acciones institucionales desarrolladas para: i) Velar por el cumplimiento de las normas, destinadas a evitar y corregir las distorsiones de la competencia generadas por las importaciones de productos subsidiados o a precio dumping; ii) Supervisar los actos y disposiciones de los gobiernos locales de Lima Metropolitana, a fin de que no constituyan barreras que obstaculicen o impidan irracionalmente el acceso o la permanencia de los agentes económicos en el mercado; y iii) Disuadir a los agentes económicos de infringir la normativa vigente sobre competencia desleal y protección al consumidor.

Cabe mencionar que, en el marco de la Ley N° 29571 “**Código de Protección y Defensa Del Consumidor**”, mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM que modifica el Reglamento de Organización y funciones del INDECOPI, se crea la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, encargada de coordinar y ejecutar las acciones que correspondan a la institución en su calidad de ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor. A través de esta Dirección, la institución es la encargada de ejecutar el **Plan Nacional de Protección del los Consumidores 2012 - 2016**, formulado como una herramienta para la gestión eficaz, coordinada y cohesionada de todas las acciones a favor del consumidor, realizadas por las instituciones integrantes del Consejo Nacional de Protección del Consumidor; a quien además la Dirección deberá redactar y presentar el Informe Anual sobre el estado de la Defensa del Consumidor en el Perú. **(Ver Cuadro N° 7).**

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° 7
POI 2013-2014: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 5

Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2013	Meta 2014
ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL				
1. Promoción de los registros de propiedad intelectual, para generar mayor competitividad a las empresas	Promover y 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)	24,231	24,773
		% de Solicitudes de Registro Nacionales/ sobre el total de solicitudes.	60.0%	60.0%
		N° de solicitudes de patentes presentadas por nacionales, por cada 100,000 habitantes.	0.54	0.56
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. Promover el uso de las denominaciones de origen como herramientas para posicionar productos con características especiales vinculadas a su procedencia geográfica.	Registros Otorgados de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad (PN 4.5 PCM).	623	648
		Denominación de origen declarada (PN 7.10 PCM).	1	0
ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA				
3. Desarrollar acciones que promuevan el accionar en materia de la competencia institucional.	Comprobar la eficacia de los derechos antidumping y compensatorios objeto de seguimiento y vigentes en el país, así como realizar un monitoreo a ramas de producción con importancia en la economía nacional.	% de derechos antidumping y compensatorios que son objeto de seguimiento para comprobar su eficacia en el mercado.	82.50%	100%
		% de importaciones afectas a medidas de defensa comercial que ingresan al país a precios libres de dumping o subsidios (kg)	92.00%	93%
		N° de acciones de monitoreo a ramas de producción con importante incidencia en la economía nacional.	3	4
	Supervisar que los actos y disposiciones de los gobiernos locales de Lima Metropolitana, no constituyan barreras que obstaculicen o impidan irracionalmente el acceso o la permanencia de los agentes económicos en el mercado.	% de municipalidades distritales de Lima Metropolitana que no tiene denuncias relacionadas con barreras burocráticas.	47.00%	49.00%
		% de municipalidades distritales de Lima Metropolitana que no han presentado incumplimiento en dos barreras identificadas como claves (Licencia de funcionamiento y Conexiones)	95.92%	100.00%
	Conocer el nivel de reincidencia de las infracciones cometidas por los agentes económico.	% de casos reincidentes sobre el total de casos resueltos ingresados (CCD)	5%	4.90%
		% de casos reincidentes sobre el total de casos de protección al consumidor. (CPC)	32%	31%
	Medir la eficiencia de las acciones de las Comisión de Competencia en ahorro económico al país.	Monto de ahorro a la sociedad como consecuencia de las acciones de la CCD.	1,500,000.00	1,700,000.00
		Monto de reparaciones a favor de los consumidores por infracciones a sus derechos (CPC).	3,700,000.00	4,070,000.00
		Monto de ahorro potencial del que se beneficiarían los consumidores, proyectado a un año (CLC).	234,278.00	249,506.00
4. Promoción de los nuevos mecanismos de protección al consumidor	Asegurar el cumplimiento del Plan Nacional de Protección de los Consumidores, convocar al Consejo Nacional de Protección del 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	% de cumplimiento del Plan Nacional de Protección de los Consumidores.	31.10%	21.10%
		Aprobación del Informe Anual sobre el estado de la Defensa del Consumidor en el Perú.	1	1

III.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. Durante el año 2012, se desconcentraron 04 nuevas funciones

resolutivas en temas de Barreras Burocráticas y se instalaron 11 ORI en regiones donde no se contaba con dichas oficinas.

En tal sentido, como parte de las actividades relacionadas con la desconcentración de funciones, para el periodo 2013, se tiene previsto la aprobación por parte del Consejo Directivo para desconcentrar 02 nuevas funciones resolutivas en temas de Barreras Burocráticas, desconcentrar 02 funciones en temas de procedimientos sumarísimos e instalar 01 nueva ORI; con lo cual se busca incrementar la proporción de usuarios atendidos a nivel nacional. La implementación de las actividades a desconcentrarse se encontrará sujeta a la disponibilidad de recursos presupuestarios. **(Ver Cuadro N° 8).**

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 N° 8
POI 2013-2014: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 6

Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2013	Meta 2014
1. Mayor presencia institucional con un mayor número de oficinas regionales y funciones resolutorias delegadas.	Ampliar la cobertura de los servicios que presta la institución y proponer al Consejo Directivo, las ORI que deben desconcentrar nuevas funciones resolutorias, .	Número de desconcentración de competencias resolutorias aprobadas por el COD, en temas de Barreras Burocráticas (CEB).	2	0
		Número de desconcentración de ORPS aprobadas por el COD (Protección al Consumidor).	2	2
		N° total de usuarios atendidos a nivel nacional, por cada 100 000 habitantes	1,230	1,390
	Instalar ORI en regiones donde no cuentan con dichas oficinas	N° de nuevas sedes desconcentradas instaladas y en funcionamiento	1	2

III.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.

A través del cumplimiento de este objetivo operativo se busca mejorar la imagen institucional, los canales de difusión y el posicionamiento técnico a nivel nacional e internacional. Ello se va a concretar mediante: i) La difusión de la cultura de respeto a la competencia y la propiedad intelectual y el desarrollo de actividades de capacitación y difusión a nivel nacional y otras acciones que permitan un mayor acercamiento con el público para mejorar el conocimiento de las funciones institucionales; ii) La implementación de acciones que se deriven de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes externos a nivel nacional, iii) Generar mayores vínculos con la cooperación técnica internacional, organizando foros internacionales en nuestro país, promoviendo el apoyo de fuentes cooperantes y lograr sinergias; y, iv) Garantizar una mayor presencia de los funcionarios del INDECOPI en los diversos foros y/o programas de pasantía.

Es importante mencionar que, mediante el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM se modifica el Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, creándose la Gerencia de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales para fortalecer, promover y dinamizar el accionar conducente al cumplimiento eficiente de este objetivo. **(Ver Cuadro N° 9).**

A través de este objetivo operativo, se van a aprovechar las oportunidades institucionales, principalmente las siguientes: i) reforzar la relación del INDECOPI con otras entidades públicas, privadas y organismos

multisectoriales para el cumplimiento de sus competencias, así como para atender a la ciudadanía y demás actores del mercado sobre la labor de la institución; ii) asociación con organizaciones e involucramiento de otras entidades del Estado; iii) Incremento de la demanda de los servicios de INDECOPI a nivel nacional, como consecuencia del crecimiento de la actividad económica en el país; iv) tener mayor presencia en medios de comunicación; y, v) Convenios para el desarrollo de proyectos con Gobiernos Regionales que cuenten con recursos económicos, y vi) Cooperación internacional para los diferentes proyectos del INDECOPI; para superar la amenaza ligada con la falta de claridad y de difusión sobre alcance y competencias del INDECOPI respecto de entidades reguladoras. Con ello, se reducirá las amenazas relacionadas con la presión mediática generada por intereses particulares, o por falta de conocimiento sobre las competencias institucionales.

Cuadro Nº 9
POI 2013-2014: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 7

Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2013	Meta 2014
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
	Ejecutar el Plan de Comunicación 2013-2016	% de cumplimiento del Plan de Comunicación año 2013.	100%	100%
	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.	6,919	7265
		Número de asesorías de información ofrecidas en campañas "Indecopi a tu alcance"; en las Oficinas Regionales.	27,245	29970
2. 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).	89.35%	89.94%
3. 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)	85%	86%
	Establecer contactos con entidades nacionales e internacionales con miras a establecer relaciones de cooperación a fin de lograr sinergias.	Nº de convenios de cooperación interinstitucional suscritos.	28	29
		% de convenios ejecutados respecto del número de convenios suscritos.	64.00%	64.50%
	Desarrollar eventos internacionales en materia de competencia institucional.	Nº de foros internacionales desarrollados.	15	15
4. Mayor presencia del INDECOPI en los diversos foros y/o programas de pasantía a fin de consolidar su presencia a nivel internacional.	Ejecutar las acciones para la debida participación de los funcionarios	% de actividades derivadas de foros, sobre total de participantes (mínimo de participantes: 80)	52%	54%
		Número de misiones extranjeras oficiales y pasantes.	140	145

III.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 objetivo operativo, está relacionada con el desarrollo y fomento de una Infraestructura Nacional de la Calidad. Para ello, durante el año 2012, con motivo de la modificación de ROF institucional, aprobado mediante D. S N° 107-2012-PCM, se modificó la dependencia jerárquica del Servicio Nacional de Metrología (SNM) y el Servicio Nacional de Acreditación (SNA) para que reporten directamente al Consejo Directivo de la institución, como un bloque de la Infraestructura Nacional de la Calidad (INC). Es preciso mencionar, que las labores de normalización a cargo de la Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias (CNB) temporalmente se mantienen en la estructura orgánica resolutive, debido a que está definida como tal en la actual Ley de Organización y Funciones (LOF).

Entre otras acciones, a fin de cumplir este objetivo institucional, 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, evaluando su cobertura y aplicación en las políticas de estado, como es el caso de la inclusión social. 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 lograr el reconocimiento internacional del Sistema de Acreditación a cargo del Servicio Nacional de Acreditación.

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, la presentación y reconocimiento internacional de capacidades de medición de los laboratorios del Servicio Nacional de Metrología, y el desarrollo y legalización de patrones nacionales de medida.

Dando cumplimiento a la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2013 (Ley N° 29951), se está incorporando en este objetivo del Plan Operativo Institucional las actividades relacionadas a la Agenda de Competitividad 2013, considerando para los efectos, la remisión del documento conteniendo los aportes de la Institución a la Ley del Fortalecimiento del Sistema Nacional de la Calidad a aprobarse; entre otras actividades orientadas a promover y difundir el Sistema Nacional de la Calidad, el total cumplimiento de dichas actividades dependerá de la disponibilidad presupuestal del periodo. **(Ver Cuadro N° 10).**

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 el interés de sectores en el fortalecimiento institucional en esta materia.

Cuadro Nº 10
POI 2013-2014: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 8

Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2013	Meta 2014
1. Elaboración y aprobación de Normas Técnicas Peruanas (NTP) para impulsar el crecimiento económico y el desarrollo sostenible del país	Generar y evaluar NTP que respondan a las necesidades de los sectores.	Normas Técnicas Peruanas aprobadas (PN 7.10 y Ppto - PCM y MEF)	456	646
		% de avance del Plan de Actualización de Normas Técnicas periodo 1967-1992	95.0%	100.0%
		% de Normas técnicas claves utilizadas en términos de referencia y documentos normativos del Estado sobre sectores que impactan en la reducción de la pobreza extrema e inclusión social	25.0%	30.0%
		% de Normas técnicas claves utilizadas que impactan en la calidad y competitividad de bienes y servicios peruanos.	50.0%	55.0%
		% de cobertura de Normas Técnicas en sectores	30.0%	30.0%
		% 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. Impulsar la creación de un Sistema Nacional de la Calidad (SNC) que brinde al empresario la información necesaria y las facilidades de acceso para que obtenga diversos tipos de certificación de calidad.	Participar en la elaboración de propuesta de Ley del SNC y definir e iniciar la implementación de acciones complementarias para la reforma del Sistema Nacional de la Calidad.	Remisión a MEF de Documento conteniendo los aportes y comentarios a la Ley de Fortalecimiento del Sistema Nacional de la Calidad	1	---
		Desarrollo del III Simposium de la Calidad.	1	---
		Nº de boletines de difusión en el marco del Sistema Nacional de la Calidad.	2	---
		Nº de talleres descentralizados en el marco del Simposium de la Calidad (Lima-Norte-sur).	3	---
3. 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
		% de programas de acreditación implementados sobre el universo de necesidades de acreditación definidos en Reglamentos Técnicos.	74.0%	76.0%
		% de cobertura de servicios de SNA en sectores ((Labs/OCP/OI)	72.0%	79.0%
	Alcanzar el reconocimiento internacional del Sistema de acreditación a cargo del SNA	Numero de organismos acreditados en Lima.	4	4
4. Fortalecimiento de la Metrología en el país	Elaborar Normas de Metrología Legal	Implementación de las acciones correctivas derivadas de la Evaluación Par, en los plazos propuestos.	100%	100%
	Ampliar la cobertura de control metrológico en sectores de importancia nacional.	Normas Metroológicas Peruanas aprobadas.	2	2
		Nº de programas de implementación del control metrológico en sectores clave (Balanza)	33.3%	33.3%
	Alcanzar el reconocimiento internacional del SNM	Nº de programas de implementación del control metrológico en sectores clave (Programas de Salud)	---	12.5%
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	

ANEXO – PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2013-2014

Cuadro Nº 11

POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 1

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2013-2014	Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2012	Logro 2012	Meta 2013	Meta 2014	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.	100%	92.1%	100%	100.0%	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.	100%	83.8%	100%	100.0%				
				Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR de PI.	100%	95.1%	100%	100.0%				
				Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR de competencia.	100%	85.1%	100%	100.0%				
				% de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR de PI.	100%	81.7%	100%	100.0%				
				% de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR de Competencia.	100%	87.5%	100%	100.0%				
		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 INDECOPÍ. (*)	73.51%	75.39%	76.48%	77.97%	ILN, GOR-ORI con delegación en materia de competencia	Todas las Comisiones de Competencia	Todas las Direcciones de Propiedad Intelectual	
				Nivel de predictibilidad del INDECOPÍ respecto del Poder Judicial. (*)	94.96%	94.8%	95.64%	96.32%	GEL	Todas las Salas del Tribunal	Todas las Salas del Tribunal	
				% de expedientes tramitados adecuadamente (resoluciones apeladas no declaradas nulas). (*)	93.14%	93.4%	93.38%	93.40%	ILN, GOR-ORI con delegación en materia de competencia	Todas las Comisiones de Competencia	Todas las Direcciones de Propiedad Intelectual	
			Continuar con el desarrollo del Plan de Ecoeficiencia Institucional	Realizar acciones para el incremento de la productividad de los OR	Gasto percapita (luz, agua, papel y tóner): Valor gastado / Nº de colaboradores.	---	899.21	927.94	961.79	GAF-SGL	---	---
					Índice de productividad laboral en áreas de Defensa de la competencia (Expedientes / personas-año). (*)	248.58	109.4	170.28	209.43	ILN, GOR-ORI con delegación en materia de competencia	Todas las Comisiones de Competencia en Sede Central e ILN, SDC, SPC	---
			Mejorar los procesos y supervisar su cumplimiento.	Mejorar la actividad procesal del Área de Ejecución Coactiva	Índice de productividad laboral en áreas de Propiedad Intelectual. (*)	446.61	435.8	446.82	446.92	---	---	Todas las áreas de Propiedad Intelectual
					Porcentaje de hallazgos de auditorías de calidad superadas.	100.0%	78.0%	100.0%	100.0%	Todas las áreas Administrativas	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual
				Nº de procesos mejorados (procesos rediseñados).	--	--	9	12	GPG	---	---	
				Nivel de satisfacción del cliente interno. (**)	89.65%	91.22%	91.50%	91.77%	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 INDECOPÍ.	Mejorar la actividad procesal del Área de Ejecución Coactiva	Incremento porcentual en el nivel de ejecución de las cobranzas coactivas.	10.0%	12.0%	10.0%	10.0%	GAF-AEC	---	---

(*) La evaluación de estos indicadores se realiza de manera semestral.

(**) La evaluación y resultados de medición de este indicador está programada al concluir el cuarto trimestre de cada año.

Cuadro Nº 12
POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 2

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2013-2014	Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2012	Logro 2012	Meta 2013	Meta 2014	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. Mejorar 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) (*)	70.00%	70.23%	72.23%	74.23%	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) (*)	58.82%	63.67%	66.50%	69.40%	GAF - 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) (*)	47.59%	54.90%	58.87%	63.24%	GAF - 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) (*)	68.06%	67.81%	69.78%	71.57%	GAF - SGH	---	---
			Ofrecer mayores y mejores oportunidades de capacitación, cerrar brechas de competencia 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%	58.99%	63.20%	66.62%	GAF - SGH	---	---
				% de nuevos colaboradores que obtienen valores entre 4 y 5 en la evaluación por Competencias, basada en una escala Likert.	75.00%	78%	80.00%	85.00%	GAF - SGH	---	---
				Nº de horas percapita en capacitación	35	29.3	33	35	GAF - SGH	---	---
				% de colaboradores que en el resultado de evaluación de desempeño, se desplacen de los rangos normal bajo y normal, hacia normal y normal superior, respectivamente.	1.20%	2.11%	2.00%	2.80%	GAF - SGH	---	---

(*) La evaluación y resultados de medición de este indicador está programada al concluir el cuarto trimestre del año.

Cuadro Nº 13
POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 3

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2013-2014	Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2012	Logro 2012	Meta 2013	Meta 2014	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 el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) 2012-2016	% de avance en el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnología DE Información y Comunicaciones (PETIC).	100%	---	41%	9%	GTI, SGL	---	---	
			Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Desarrollo de Sistemas	Nivel de Satisfacción de cliente interno GTI - Desarrollo. (*)	85.1%	86.68%	85.6%	86.1%	GTI	---	---	
			Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Soporte Técnico	Nivel de Satisfacción de cliente interno GTI - Soporte. (*)	89.7%	87.99%	90.0%	90.2%	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 (*)	88.0%	85.45%	88.3%	88.7%	GAF-SGL	---	---	
			Mejorar la atención de usuarios internos en cuanto a Servicios Generales	Nivel de Satisfacción de cliente interno SGL - Servicios Generales. (*)	82.5%	87.23%	87.71%	88.4%	GAF-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) (*).	63.32%	64.61%	64.7%	66.2%	GTI-SGL	---	---	
			Controlar el cumplimiento oportuno del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	Porcentaje de procesos de selección convocados a mas tardar en el mes estimado del PAC.	---	---	100%	100%	GAF-SGL	---	---	

(*) La encuesta se realiza cada cuatrimestre, sin embargo para efectos de evaluación del POI, se ha establecido que la evaluación del indicador se realizará al concluir el cuarto trimestre.

Cuadro Nº 14
POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 4

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2013-2014	Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2012	Logro 2012	Meta 2013	Meta 2014	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 supervisión y fiscalización en materia de competencia y propiedad intelectual	1. Actuación proactiva por parte de la institución a través de acciones de supervisión y fiscalización de cumplimiento de las normas de competencia y propiedad intelectual.	Elaboración del Plan Anual de Supervisión delegados por los órganos de competencia y propiedad intelectual, aprobado por el COD.	% de avance de cumplimiento del Plan Anual de Supervisión.	---	---	100%	100%	GSF	---	---
				Nº de supervisiones de oficio realizadas a nivel nacional	---	2,969	2,245	2357	GSF, GOR	CEB, CCD, CLC, CPC, ILN-CPC.	DSD, DDA
			Acciones de Fiscalización en materia de competencia y propiedad intelectual. (Procedimiento Administrativo Sancionador)	Nº de expedientes de supervisión que pasan a la fase de Procedimiento Administrativo Sancionador	---	4283	4497	4722	GSF, GOR	CEB, CCD, CLC, CPC, ILN-CPC.	DSD, DDA

NOTA: Con la creación de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, mediante Decreto Supremo Nº 107-2012-PCM: Aprobación de modificaciones al ROF, sería dicha gerencia la que coordinará y monitoreará el cumplimiento del Plan Anual de Supervisión.

Cuadro Nº 15
POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 5

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2013-2014	Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2012	Logro 2012	Meta 2013	Meta 2014	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	Promover y otorgar registros de propiedad intelectual que permita generar mayor competitividad a las empresas	Registros otorgados de propiedad intelectual (*)	23,735	24,095	24,231	24,773	---	---	DIN	DDA	DSD	
				(PN 7.10, Ppto - PCM y MEF)	60.0%	61.21	60.0%	60.0%	---	---	DSD			
				% de Solicitudes de Registro Nacionales/ sobre el total de solicitudes	60.0%	61.21	60.0%	60.0%	---	---	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. Promover el uso de las denominaciones de origen como herramientas para posicionar productos con características especiales vinculadas a su procedencia geográfica.	N° de solicitudes de patentes presentadas por nacionales, por cada 100,000 habitantes	0.52	0.56	0.54	0.56	---	---	DIN			
				Registros Otorgados de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad (PN 4.5 PCM)	462	605	623	648	---	---	DIN			
				Denominación de origen declarada (PN 7.10 PCM)	0	0	1	0	---	---	DSD			
		ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA												
		3. Desarrollar acciones que promuevan el accionar en materia de la competencia institucional.	Comprobar la eficacia de los derechos antidumping y compensatorios objeto de seguimiento y vigentes en el país, así como realizar un monitoreo a ramas de producción con importancia en la economía nacional.	% de derechos antidumping y compensatorios que son objeto de seguimiento para comprobar su eficacia en el mercado.	---	82.35%	82.50%	100%	---	---	CFD	---	---	
				% de importaciones afectas a medidas de defensa comercial que ingresan al país a precios libres de dumping o subsidios (kg)	91.00%	87.74%	92.00%	93%	---	---	CFD	---	---	
				N° de acciones de monitoreo a ramas de producción con importante incidencia en la economía nacional.	3	3	3	4	---	---	CFD	---	---	
				Supervisar que los actos y disposiciones de los gobiernos locales de Lima Metropolitana, no constituyan barreras que obstaculicen o impidan irracionalmente el acceso o la permanencia de los agentes económicos en el mercado.	% de municipalidades distritales de Lima Metropolitana que no tiene denuncias relacionadas con barreras burocráticas.	---	45.00%	47.00%	49.00%	---	---	CEB	---	---
				% de municipalidades distritales de Lima Metropolitana que no han presentado incumplimiento en dos barreras identificadas como claves (Licencia de funcionamiento y Conexiones)	---	85.71%	95.92%	100.00%	---	---	CEB	---	---	
				Conocer el nivel de reincidencia de las infracciones cometidas por los agentes económico.	% de casos reincidentes sobre el total de casos resueltos ingresados (CCD)	5.00%	5.02%	5%	4.90%	---	---	CCD	---	---
					% de casos reincidentes sobre el total de casos de protección al consumidor (CPC)	33%	33%	32%	31%	---	---	CPC	---	---
					Monto de ahorro a la sociedad como consecuencia de las acciones de la CCD	1,300,000.00	1,300,000.00	1,500,000.00	1,700,000.00	---	---	CCD	---	---
				Medir la eficiencia de las acciones de la Comisión de Competencia en ahorro económico al país.	Monto de reparaciones a favor de los consumidores por infracciones a sus derechos (CPC)	3,600,000.00	3,365,814.30	3,700,000.00	4,070,000.00	---	---	CPC	---	---
					Monto de ahorro potencial del que se beneficiaran los consumidores, proyectado a un año (CLC)	221,017.00	221,017.00	234,278.00	249,506.00	---	---	CLC	---	---
4. Promoción de los nuevos mecanismos de protección al consumidor	Asegurar el cumplimiento del Plan Nacional de Protección de los Consumidores, convocar al Consejo Nacional de Protección del 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	% de cumplimiento del Plan Nacional de Protección de los Consumidores.	18.90%	12.22%	31.10%	21.10%	DPC	---	---	---				
		Aprobación del Informe Anual sobre el estado de la Defensa del Consumidor en el Perú.	---	1	1	1	DPC	---	---	---				

(*) 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 16
POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 6

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2013-2014	Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2012	Logro 2012	Meta 2013	Meta 2014	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.	Ampliar la cobertura de los servicios que presta la institución y proponer al Consejo Directivo, las ORI que deben desconcentrar nuevas funciones resolutiveas, .	Número de desconcentración de competencias resolutiveas aprobadas por el COD, en temas de Barreras Burocráticas (CEB).	2	4	2	0	GOR	---	---
				Número de desconcentración de ORPS aprobadas por el COD (Protección al Consumidor).	---	---	2	2	GOR	---	---
				Nº total de usuarios atendidos a nivel nacional, por cada 100 000 habitantes	---	1089	1,230	1,390	GOR-SAC	---	---
			Instalar ORI en regiones donde no cuentan con dichas oficinas	Nº de nuevas sedes desconcentradas instaladas y en funcionamiento	10	11	1	2	GOR	---	---

Cuadro Nº 17
POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 7

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2013-2014	Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2012	Logro 2012	Meta 2013	Meta 2014	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	38	32	32	ECP	---	---
			Ejecutar el Plan de Comunicación 2013-2016	% de cumplimiento del Plan de Comunicación año 2013.	---	---	100%	100%	GPD	---	---
			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	6,783	6,919	7265	GPD-AIC, SAC, ILN	---	---
				Número de asesorías de información ofrecidas en campañas "Indecopi a tu alcance"; en las Oficinas Regionales.	24,768	71,916	27,245	29970	GPD-AIC, ORI	---	---
		2. 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%	88.9	89.35%	89.94%	GPD-AIC, CID, SAC, ARC, MDP, GOR, SNM, SNA	CCO, CPC, SDC, SPC	DDA, DSD, DIN, SPI
		3. 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%	88.24	85%	86%	GCT	---	---
			Establecer contactos con entidades nacionales e internacionales con miras a establecer relaciones de cooperación a fin de lograr sinergias.	Nº de convenios de cooperación interinstitucional suscritos.	---	27	28	29	GCT	---	---
			Desarrollar eventos internacionales en materia de competencia institucional.	% de convenios ejecutados respecto del número de convenios suscritos.	Establecer Meta	0.00%	64.00%	64.50%	GCT	---	---
				Nº de foros internacionales desarrollados.	130	19	15	15	GCT	---	---
		4. Mayor presencia del INDECOPI en los diversos foros y/o programas de pasantía a fin de consolidar su presencia a nivel internacional.	Ejecutar las acciones para la debida participación de los funcionarios	% de actividades derivadas de foros, sobre total de participantes (mínimo de participantes: 80) (**)	51%	51.06	52%	54%	GCT	---	---
				Número de misiones extranjeras oficiales y pasantes.	130	137	140	145	GCT	---	---

(*) La evaluación de este indicador se realizara en el cuarto trimestre.

(**) Se consideran como actividades derivadas de foros a: reconocimiento, informes, reportes, artículos, charlas, contactos que permitan cooperación, entre otros.

Cuadro N° 18
POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL N° 8

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2013-2014	Estrategias Institucionales 2013-2014	Líneas de Acción 2013-2014	Indicadores	Meta 2012	Logro 2012	Meta 2013	Meta 2014	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 y evaluar NTP que respondan a las necesidades de los sectores.	Normas Técnicas Peruanas aprobadas (*) (PN 7.10 y Ppto - PCM y MEF)	660	878	456	646	---	CNB	---		
				% de avance del Plan de Actualización de Normas Técnicas periodo 1967-1992	80.0%	80.5%	95.0%	100.0%	---	CNB	---		
				% de Normas técnicas claves utilizadas en términos de referencia y documentos normativos del Estado sobre sectores que impactan en la reducción de la pobreza extrema e inclusión social	---	---	25.0%	30.0%	---	CNB	---		
				% de Normas técnicas claves utilizadas que impactan en la calidad y competitividad de bienes y servicios peruanos.	---	---	50.0%	55.0%	---	CNB	---		
				% de cobertura de Normas Técnicas en sectores	---	30.0%	30.0%	30.0%	---	CNB	---		
				% de NTP de adopción internacional y regional respecto del total de NTP (**)	34%	44.33%	34%	34%	---	CNB	---		
				% de participación en el proceso de elaboración de Normas Internacionales y Regionales	100%	100%	100%	100%	---	CNB	---		
				2. Impulsar la creación de un Sistema Nacional de la Calidad (SNC) que brinde al empresario la información necesaria y las facilidades de acceso para que obtenga diversos tipos de certificación de calidad.	Participar en la elaboración de propuesta de Ley del SNC y definir e iniciar la implementación de acciones complementarias para la reforma del Sistema Nacional de la Calidad.	Remisión a MEF de Documento conteniendo los aportes y comentarios a la Ley de Fortalecimiento del Sistema Nacional de la Calidad	---	---	1	---	SNM, SNA	CNB	---
						Desarrollo del III Simposium de la Calidad	---	---	1	---	SNM, SNA	CNB	---
						N° de boletines de difusión en el marco del Sistema Nacional de la Calidad	---	---	2	---	SNM, SNA	CNB	---
		N° de talleres descentralizados en el marco del Simposium de la Calidad (Lima-Nortesur)	---			---	3	---	SNM, SNA	CNB	---		
		3. 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	2	2	SNA	---	---		
				% de programas de acreditación implementados sobre el universo de necesidades de acreditación definidos en Reglamentos Técnicos	74.0%	71.8%	74.0%	76.0%	SNA	---	---		
				% de cobertura de servicios de SNA en sectores (Labs/OCP/O)	65.0%	38.5%	72.0%	79.0%	SNA	---	---		
				Numero de organismos acreditados en Lima	4	8	4	4	SNA	---	---		
		4. Fortalecimiento de la Metrología en el país	Elaborar Normas de Metrología Legal	Implementación de las acciones correctivas derivadas de la Evaluación Par, en los plazos propuestos.	100%	100%	100%	100%	SNA	---	---		
				Normas Metroológicas Peruanas aprobadas.	2	3	2	2	SNM	---	---		
				N° de programas de implementación del control metroológico en sectores clave (Balanza)	---	---	33.3%	33.3%	SNM	---	---		
				N° de programas de implementación del control metroológico en sectores clave (Programas de Salud)	---	---	---	12.5%	SNM	---	---		
				Magnitudes con capacidades de medición presentadas para reconocimiento internacional ante el BIPM	2	3	2	2	SNM	---	---		
Numero de Patrones Nacionales Legalizados.	2			3	2	2	SNM, GEL	---	---				

(*) Las NTP consideradas en este indicador incluyen tanto normas trabajadas por los CTN como las normas revisadas del periodo 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.
(**) No se considera las NTP emitidas con motivo del plan de actualización de normas del periodo 1967-1992, debido a que el proceso de actualización de dichas normas es distinto al de generación de NTP.

Publicación realizado 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)."