

Plan Operativo Institucional 2013-2014 modificado

Diciembre, 2013

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



INDICE

I. INTRODUCCION.....	4
II. MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2013-2014....	5
III. CONCLUSIONES	9
ANEXO – PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MODIFICADO 2013-2014 ...	10

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (2013 – 2014) MODIFICADO

I. INTRODUCCION

El presente documento “**Plan Operativo Institucional (2013-2014) modificado**”, fue aprobado mediante acuerdo N° 096-2013 en Sesión de Consejo Directivo de fecha 11 de noviembre de 2013, de conformidad con la propuesta presentada por la Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional (Informes N°038-2013/GPG y N° 042-2013/GPG).

Es importante señalar que la necesidad de modificar el POI 2013-2014, surge en atención a algunas solicitudes presentadas por las áreas de la institución con ocasión de la reformulación de Planes Operativos 2013. Al respecto, al evaluar la viabilidad de las solicitudes de reformulación de los Planes Operativos de las Áreas, debidamente sustentadas, se identificó que algunas propuestas de modificación consideradas viables sustentaban e implicaban la modificación de algunos indicadores y metas del Plan Operativo Institucional (POI). Esta situación fue puesta en conocimiento de la Gerencia General y, posteriormente del Consejo Directivo, para la respectiva aprobación de la modificación del POI.

Finalmente, es importante señalar que los Objetivos Operativos Institucionales 2013-2014, que fueron aprobados mediante Acuerdo del Consejo Directivo N° 005-2013 de fecha 18 de abril de 2013, no sufrieron modificación alguna, siendo estos los siguientes:

1. Mejorar la eficiencia operativa y resolutive institucional.
2. Mejorar 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.
4. Incrementar las acciones de supervisión y fiscalización en materia de competencia y propiedad intelectual
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 resolutive 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

II. MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

2013-2014

1. Con motivo de la evaluación del avance del cumplimiento de Planes Operativos por Área (POA) al segundo trimestre, las áreas pueden solicitar modificaciones en su POA, para adecuar sus metas a factores externos que se hayan presentado en el transcurso del año.
2. Las modificaciones efectuadas al Plan Operativo Institucional 2013-2014, se originan en atención a las solicitudes de reformulación del Plan Operativo 2013 presentado por las áreas de la institución, que implicaban cambios en el POI, por lo que es necesario ponerlas a consideración del Consejo Directivo de la Institución para su aprobación.
3. Las modificaciones aprobadas en el POI se relacionan con cambios en algunos indicadores (eliminación o incorporación de nuevos indicadores) y modificación de metas físicas, para seis casos, tal como se muestra en el siguiente cuadro (**Ver Cuadro N° 1**)

Cuadro N° 1
Modificación de Indicadores y metas, según
Objetivo Estratégico y Objetivos Operativos Institucionales 2013-2014

Objetivo Estratégico Institucional (2012-2016)	Objetivo Operativo Institucional (2013-2014)	Indicadores	Meta Anual
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	Incremento porcentual en el nivel de ejecución de las cobranzas coactivas.	33%
	3. Fortalecer la plataforma tecnológica e implementar la infraestructura para atender la creciente demanda de servicios.	Porcentaje de avance de cumplimiento del PETIC	32%
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.	Porcentaje de cumplimiento del Plan Nacional de Protección de los consumidores.	0
		Plan de Trabajo de la DPC dentro del marco de las funciones asignadas en el ROF del INDECOPI.	32%
	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.	Elaboración de un informe anual sobre el número de empresas, instituciones y profesionales que utilizan los servicios de la Sub Dirección de soporte de la DIN.	1
		Número de servicios de información ofrecidos en campañas INDECOPI a tu alcance en Lima	4 104
		8. Promover la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación para elevar los estándares nacionales de calidad.	Número de talleres descentralizados en el marco del Simposium de la Calidad (Lima- Norte-Sur)

4. Asimismo, al observar los cambios según áreas solicitantes; a continuación se presenta el detalle de las modificaciones realizadas al POI 2013-2014 vinculadas a cada objetivo operativo institucional

4.1. Modificación vinculada al objetivo operativo Institucional N°1 **“Mejorar la eficiencia operativa y resolutive Institucional” (Ver Cuadro N°2)**

Cuadro N° 2
Modificación de Meta Trimestral
A solicitud de la Gerencia de Administración y Finanzas

Status	Indicadores	Meta Anual	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
Programado (Formulación)	Incremento porcentual en el nivel de la recaudación por acción del área de ejecución coactiva.	10%	10%	10%	10%	10%
Cambio Aprobado	Incremento porcentual en el nivel de la recaudación por acción del área de ejecución coactiva.	33%	10%	10%	33%	33%
Sustento	Esta modificación de la meta referida al indicador “Incremento porcentual en el nivel de la recaudación, por acción del área de ejecución coactiva” , surgió con la finalidad de dar cumplimiento a las recomendaciones generadas en el informe de Examen Especial realizado por el Órgano de Control Interno. En atención a lo solicitado, la Gerencia de Administración y Finanzas remitió a la Presidencia del Consejo Directivo el Informe N° 004-2013/GAF, mediante el cual dando respuesta a la 4ta. Recomendación del Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno, planteó incrementar la meta de este indicador de 10% a 33% a partir del tercer trimestre 2013. Por lo antes señalado, se MODIFICA LA META del mencionado indicador.					

4.2. Modificación vinculada al objetivo operativo Institucional N°3 **“Fortalecer la plataforma tecnológica e implementar la infraestructura para atender la creciente demanda de servicios” (Ver Cuadro N°3)**

Cuadro N° 3
Modificación de la Meta Anual
A solicitud de la Gerencia de Tecnologías de la Información

Status	Indicadores	Meta Anual	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
Programado (Formulación)	Porcentaje de avance en el cumplimiento del PETIC – actividades 2013”	41%	0	41%	0	41%
Cambio Aprobado	Porcentaje de avance en el cumplimiento del PETIC – actividades 2013”	32%	0	0	0	32%
Sustento	Esta modificación solicitada, obedece a que las actividades del PETIC a desarrollarse en el presente año no dependen directamente de la GTI, al estar referidas principalmente a las gestiones a realizarse para la aprobación por la OPI de la PCM del proyecto “Fortalecimiento de la interoperabilidad de los sistemas informáticos del INDECOPI – Sede Central” (SNIP N° 175873); gestiones que están a cargo de los especialistas SNIP de la SGL con el apoyo técnico de la GTI. Por lo tanto, se MODIFICA LA META de este indicador.					

4.3. Modificaciones vinculadas al objetivo operativo Institucional N°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” (Ver Cuadro N°4 y Cuadro N° 5)

Cuadro N° 4
Eliminación e incorporación de nuevo indicador
A solicitud de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor

Status	Indicadores	Meta Anual	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
Programado (Formulación)	Porcentaje de cumplimiento del Plan Nacional de Protección de los consumidores.	15	2	4	6	3
Cambio Aprobado (Eliminación)	Porcentaje de cumplimiento del Plan Nacional de Protección de los consumidores.	0	0	0	0	0
Cambio Aprobado (Nuevo Indicador)	Plan de Trabajo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), dentro del marco de las funciones asignadas en el ROF del INDECOPI.	32%	0	0	17%	15%
Sustento	<p>Se elimina el indicador, toda vez que a la fecha, el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, aún no ha sido aprobado por parte de la PCM, al haber observado dicha institución la propuesta del Plan, y haber sugerido la realización de actividades previas para la determinación de una línea base sobre la cual reformular el Plan propuesto.</p> <p>En atención a ello, se ELIMINA EL INDICADOR PROGRAMADO, y se INCORPORA EL INDICADOR “Plan de Trabajo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) dentro del marco de las funciones asignadas en el ROF del INDECOPI.”, con la finalidad de determinar la ejecución del plan de trabajo, en el marco de las funciones asignadas mediante el D.S. N° 107-2012-PCM.</p>					

Cuadro N° 5
Incorporación de Indicador
A solicitud de la Dirección de Invenções y Nuevas Tecnologías

Status	Indicadores	Meta Anual	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
Cambio Aprobado (Nuevo Indicador)	Elaboración de un informe anual sobre el número de empresas, instituciones y profesionales que utilizan los servicios de la Sub dirección de Soporte de la Dirección de Invenções y Nuevas Tecnologías (DIN).	1	0	0	0	1
Sustento	<p>Mediante Carta N° 061-2013EF/10.03.1 de fecha 27 de marzo de 2013, el Consejo Nacional de la Competitividad (CNC), informó que el INDECOPI es el responsable del cumplimiento de la Meta N° 7 “Contar con un sistema de apoyo a los agentes del sistema en temas de propiedad intelectual” referido a la estrategia “Fortalecer el Sistema de Defensa de Propiedad Intelectual y Promover su Uso”, correspondiente a la Agenda Nacional de la Competitividad¹. De acuerdo a las coordinaciones efectuadas, se estableció la necesidad incorporar en el Plan Operativo Institucional y en el Plan Operativo de la Dirección de Invenções y Nuevas Tecnologías (DIN), las acciones que conlleven al cumplimiento de esta meta así como el resultado esperado, considerado, en el marco de la Agenda Nacional de la Competitividad. Por lo antes expuesto, se INCORPORA EL INDICADOR mencionado.</p>					

¹ http://www.mef.gob.pe/contenidos/competitiv/documentos/Agenda_Competitividad_2012_2013.pdf

4.4. Modificación vinculada al objetivo operativo Institucional N°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” (Ver Cuadro N° 6)**

Cuadro N° 6
Modificación de meta física
A solicitud de la Gerencia de Promoción y Difusión

Status	Indicadores	Meta Anual	Tarim. I	Tarim. II	Tarim. III	Tarim. IV
Programado (Formulación)	Numero de servicios de información ofrecidos en campañas INDECOPI a tu alcance en Lima.	6 919	119	1 400	2 700	2 700
Cambio Aprobado	Numero de servicios de información ofrecidos en campañas INDECOPI a tu alcance en Lima.	4 104	491	1 213	1 200	1 200
Sustento	<p>La Gerencia de Promoción y Difusión (GPD), solicitó modificar la meta física del indicador “Número de servicios de información ofrecidos en campañas INDECOPI a tu alcance en Lima”, debido a que durante el primer semestre la institución debió priorizar, en materia presupuestal, otras actividades; razón por la cual durante el mes de julio de 2013 la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial (SGL) comunicó a la GDP su presupuesto aprobado para el segundo semestre 2013, el no permite cumplir con el 100% de campañas programadas inicialmente.</p> <p>Por lo señalado, se MODIFICA LA META física establecida para el indicador “Número de servicios de información ofrecidos en campañas INDECOPI a tu alcance en Lima”.</p>					

4.5. Modificación vinculada al objetivo operativo Institucional N°8 **“Promover la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación para elevar los estándares nacionales de calidad”**. (Ver Cuadro N° 7)

Cuadro N° 7
Modificación la Meta Física
A solicitud del Servicio Nacional de Metrología

Status	Indicadores	Meta Anual	Tarim. I	Tarim. II	Tarim. III	Tarim. IV
Programado (Formulación)	Número de Talleres descentralizados en el marco del Simposio de la Calidad (Lima - Norte-Sur)	3	0	1	1	1
Cambio Aprobado	Número de Talleres descentralizados en el marco del Simposio de la Calidad (Lima - Norte-Sur)	1	0	0	0	1
Sustento	<p>Esta modificación obedece a que durante el primer semestre la institución debió priorizar, en materia presupuestal, otras actividades; razón por la cual en coordinaciones realizadas durante el segundo semestre con las áreas que conforman la Infraestructura Nacional de la Calidad, se determinó la disponibilidad presupuestal para la ejecución de 01 taller descentralizado en el IV trimestre del año. Es importante mencionar que esta actividad fue programada conjuntamente con el Servicio Nacional de Acreditación (SNA) y la Comisión de Normalización y Fiscalización de Barreras Comerciales (CNB), en el marco del Sistema Nacional de la Calidad.</p> <p>Por lo antes señalado, se MODIFICA LA META del indicador “Número de Talleres descentralizados en el marco del Simposio de la Calidad (Lima - Norte-Sur)”.</p>					

III. CONCLUSIONES

5. En el marco del Proceso Institucional de Planeamiento y Mejora Continua, dada la posibilidad de solicitar modificaciones en el plan operativo al concluir la evaluación del primer semestre, se recibieron solicitudes de diversas áreas para la modificación de metas e indicadores, siendo que seis de ellas están vinculadas al Plan Operativo Institucional 2013 – 2014.
6. Las solicitudes de modificaciones de metas, eliminaciones de indicadores e incorporaciones de nuevos indicadores, tuvieron un impacto en los siguientes Objetivos Operativos Institucionales; razón por la cual el COD tomo conocimiento y aprobó las modificaciones tal como lo indica el presente documento
 - 6.1. Objetivo Operativo Institucional N° 1 **“Mejorar la eficiencia operativa y resolutive institucional”**.
 - 6.2. Objetivo Operativo Institucional N° 3 **“Fortalecer la plataforma tecnológica e implementar la infraestructura para atender la creciente demanda de servicios”**.
 - 6.3. Objetivo Operativo Institucional N° 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”**.
 - 6.4. Objetivo Operativo Institucional N° 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”**.
 - 6.5. Objetivo Operativo Institucional N° 8 **“Promover la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación para elevar los estándares nacionales de calidad”**.
7. Entre las razones que justificaron la reformulación de los indicadores, se encuentran:
 - 7.1. Disposiciones externas, en el marco de recomendaciones del Órgano de Control Institucional y la Agenda Nacional de Competitividad; como es el caso de la Gerencia de Administración y Finanzas, Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías, respectivamente.
 - 7.2. Factores externos que son pre requisitos para cumplir con las metas establecidas, como es el caso manifestado por la Gerencia de Tecnología de la Información y la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
 - 7.3. Limitaciones de disponibilidad presupuestal, señaladas por la Gerencia de Promoción y Difusión, y Servicio Nacional de Metrología.
8. Por todo lo expuesto, el **Anexo** permite visualizar los objetivos e indicadores correspondientes al Plan Operativo Institucional 2013-2014 modificado.

ANEXO – PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MODIFICADO 2013-2014

Cuadro Nº 8

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 resolutive 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 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. (*)	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 INDECOPI 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.	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	
					Incremento porcentual en el nivel de ejecución de las cobranzas coactivas.	10,0%	12,0%	33,0%	33,0%	GAF-AEC	---	---
			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%	12,0%	33,0%	33,0%	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 N° 9

POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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	---	---
				N° 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 10

**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%	---	32%	17%	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 11

**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 12

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			
ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE 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.	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)	23,735	24,095	24,231	24,773	---	---	DIN DDA DSD			
				% de Solicitudes de Registro Nacionales/ sobre el total de solicitudes	60.0%	61.21	60.0%	60.0%	---	---	DSD			
				Nº de solicitudes de patentes presentadas por nacionales, por cada 100,000 habitantes.	0.52	0.56	0.54	0.56	---	---	DIN			
				Elaboración de un informe anual sobre el número de empresas, instituciones y profesionales que utilizan los servicios de la Sub dirección de soporte de la DIN	---	---	1	---	---	DIN				
		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)	462	605	623	648	---	---	DIN			
				Denominación de origen declarada (PN 7.10 PCM) (*)	0	0	1	---	---	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. 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. Conocer el nivel de reincidencia de las infracciones cometidas por los agentes económico. Medir la eficiencia de las acciones de las Comisión de Competencia en ahorro económico al país.	% 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	---	
						Nº de acciones de monitoreo a ramas de producción con importante incidencia en la economía nacional.	3	3	3	4	---	CFD	---	
% 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	---			
% 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	---			
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 beneficiarían 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	Aprobación del Informe Anual sobre el estado de la Defensa del Consumidor en el Perú.	---	1	1	1	DPC	---	---					
		Plan de Trabajo de la DPC dentro del marco de las funciones asignadas en el ROF del INDECOP. (Nº de actividades).	---	---	32	---	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 13

**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 resolutivas para ampliar los servicios y promover la inclusión social.	1. Mayor presencia institucional con un mayor número de oficinas regionales y funciones resolutivas delegadas.	Ampliar la cobertura de los servicios que presta la institución y proponer al Consejo Directivo, las ORI que deben desconcentrar nuevas funciones resolutivas, .	Número de desconcentración de competencias resolutivas 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 14

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	4,104	4309	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	---	---
				% de convenios ejecutados respecto del número de convenios suscritos.	Establecer Meta	0,00%	64,00%	64,50%	GCT	---	---
			Desarrollar eventos internacionales en materia de competencia institucional.	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 Nº 15

POI 2013-2014: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 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	---		
				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%	---	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	---
						Nº de boletines de difusión en el marco del Sistema Nacional de la Calidad	---	---	2	---	SNM, SNA	CNB	---
		Nº de talleres descentralizados en el marco del Simposium de la Calidad (Lima-Norte-sur)	---			---	1	---	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/OI)	65,0%	38,5%	72,0%	79,0%	SNA	---	---		
				Numero de organismos acreditados en Lima	4	8	4	4	SNA	---	---		
				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%	100%	100%	SNA	---	---	
				4. Fortalecimiento de la Metrología en el país	Elaborar Normas de Metrología Legal	Normas Metroológicas Peruanas aprobadas.	2	3	2	2	SNM	---	---
		Nº de programas de implementación del control metrológico en sectores clave (Balanza)	---			---	33,3%	33,3%	SNM	---	---		
		Nº de programas de implementación del control metrológico en sectores clave (Programas de Salud)	---			---	---	12,5%	SNM	---	---		
		Alcanzar el reconocimiento internacional del SNM	Magnitudes con capacidades de medición presentadas para reconocimiento internacional ante el BIPM			2	3	2	2	SNM	---	---	
Desarrollar y legalizar los patrones nacionales de medición	Número 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 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)."