

# Plan Operativo Institucional 2014-2015

Enero, 2014

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



## INDICE

PRESENTACION .....	3
I. INTRODUCCION .....	5
I.1. Misión .....	5
I.2. Visión .....	5
I.3. Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016 .....	5
II. METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACION DEL FODA INSTITUCIONAL Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	6
III. OBJETIVOS OPERATIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES OPERATIVOS INSTITUCIONALES 2014-2015 .....	8
III.1. Implementar proyectos informáticos que agilicen los procedimientos administrativos y resolutivos. ....	8
III.2. Reducir el tiempo para la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos.....	10
III.3. Mejorar la calidad y predictibilidad de las resoluciones.....	11
III.4. Mejorar la infraestructura física a nivel nacional. ....	12
III.5. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral.....	13
III.6. Realizar mejores acciones de prevención, supervisión y fiscalización.	14
III.7. Desconcentrar funciones a nivel nacional.....	17
III.8. Promover el uso de los mecanismos de defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual. ....	18
Anexo – Plan Operativo Institucional 2014-2015 .....	22

## PRESENTACION

El presente documento “**Plan Operativo Institucional 2014-2015**”, ha sido elaborado por la Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional (GPG), en el marco del proceso de Planeamiento Institucional 2014-2015, que incluyó diversas actividades dirigidas a Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos de la institución, entre las que destacan:

- Aplicación de encuestas de opinión por medios virtuales.
- Realización de reuniones de consenso por áreas “macro” (Competencia, Consumidor, Propiedad Intelectual, Infraestructura de la Calidad, Administración)
- Exposición sobre el contexto político, económico y social del país.
- Taller de Planeamiento orientado a validar la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) institucional y determinar los objetivos operativos institucionales.

Para la formulación del presente Plan Operativo Institucional (POI), se efectuó el correspondiente análisis de la información obtenida como resultado de las actividades señaladas en el párrafo anterior, habiéndose reformulado la matriz FODA Institucional. Tomando como marco de referencia el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, se determinaron los siguientes Objetivos Operativos Institucionales para el periodo 2014-2015:

**Cuadro Nº 1**  
**Alineamiento de Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016 y**  
**Objetivos Operativos Institucionales 2014-2015**

Objetivo Estratégico Institucional (2012-2016)	Objetivo Operativo Institucional (2014-2015)
I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.	1. Implementar proyectos informáticos que agilicen los procedimientos administrativos y resolutivos.
	2. Reducir el tiempo para la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos.
	3. Mejorar la calidad y predictibilidad de las resoluciones.
	4. Mejorar la infraestructura física a nivel nacional.
	5. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral.
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.	6. Realizar mejores acciones de prevención, supervisión y fiscalización.

Objetivo Estratégico Institucional (2012-2016)	Objetivo Operativo Institucional (2014-2015)
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. Desconcentrar funciones a nivel nacional.
	8. Promover el uso de los mecanismos de defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual.

En atención al análisis realizado, y como se refleja en los objetivos determinados, se considera que para atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios debemos contar con sistemas informáticos fortalecidos y optimizados; así como mejorar la eficacia y eficiencia resolutoria a través de la optimización de procesos, asegurando primero el cumplimiento de los plazos legales en la tramitación de expedientes y buscando incluso reducir el tiempo de respuesta por debajo del plazo máximo legalmente establecido. Esto se puede lograr no solo contando con infraestructura tecnológica, sino con una Infraestructura física moderna acorde con las funciones que desempeña la institución; siendo necesario asegurar que el capital humano de la institución, además de ser competente, esté altamente motivado y comprometido en el desempeño de sus funciones.

Por otro lado, debemos ser proactivos en cuanto al desarrollo de las labores de prevención, supervisión y fiscalización, las cuales deben ser efectivas, identificando y actuando sobre aquellas imperfecciones del mercado que tienen mayor impacto en los consumidores y el mercado. Adicionalmente, se considera que una manera de promover un mayor uso de los servicios que presta la institución es a través de actividades de proyección en la ciudadanía, profundizando la desconcentración de funciones y el desarrollo de actividades que potencien la imagen institucional.

Finalmente es importante destacar que el INDECOPI se debe al compromiso, esfuerzo y talento de su capital humano, por lo que la Alta Dirección de la institución confía en que con el trabajo en equipo se cumplirán los Objetivos Operativos Institucionales planteados, con miras a 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.

**Gerencia General**

## **I. INTRODUCCION**

El presente documento señala los Objetivos Operativos Institucionales que la Alta Dirección ha definido para el periodo 2014-2015, tomando en cuenta los Valores Institucionales, así como la Misión y Visión Institucional, y procurando el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales definidos en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016.

### **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

Con el objeto de evaluar y validar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que enfrenta la institución en el panorama actual y, en función a ello, determinar los Objetivos Operativos Institucionales que se deberá cumplir; el INDECOPI emplea una metodología basada en un enfoque participativo. De este modo, se promovió la reflexión, análisis y discusión entre Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos de la institución, sobre la evolución de los factores internos y externos que impactan en el accionar institucional; desarrollándose con dicho grupo objetivo, las siguientes actividades:

- i) Encuestas para determinar la percepción de Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos, respecto de cuál debería ser el accionar institucional, del cumplimiento de nuestro mandato legal y del soporte interno.
- ii) Realización de “Reuniones por Área Macro”, dirigidas a 05 grupos objetivo (Áreas de Defensa de la Competencia, Áreas de Protección de la Propiedad Intelectual, Protección al Consumidor, Competencia, Infraestructura de la Calidad y Áreas Administrativas), con la finalidad de conocer la percepción de los Jefes y Gerentes del INDECOPI con relación a los temas de su competencia y a la labor que desarrolla la institución, en cumplimiento de la Misión en el marco del PEI (POI) institucional, además de generar retroalimentación mutua entre los Jefes y Gerentes, a fin de consensuar los temas prioritarios institucionales y determinar mejoras necesarias a implementar.
- iii) Desarrollo del Taller de Planeamiento que incluyó una exposición respecto al contexto político-económico y social del país, y perspectivas para el periodo 2014 – 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; igualmente, se realizó una exposición de los aspectos internos y resultados de las encuestas y reuniones macro; finalmente, se desarrolló un trabajo de grupo con la finalidad de validar el FODA institucional, y de determinar los objetivos operativos institucionales para el periodo 2014 – 2015, todo ello en el marco de la exposición del contexto externo e interno recibida.

Es preciso mencionar que el Taller de Planeamiento contó con la participación de los miembros del Consejo Directivo, los Presidentes de las Comisiones de los Órganos Resolutivos, los miembros del Tribunal, los Secretarios Técnicos de las Comisiones, los Directores de Propiedad Intelectual y Gerentes del INDECOPI.

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.

## Cuadro N° 2

### INDECOPI: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La imagen y el posicionamiento institucional están entre los mejores respecto de las instituciones públicas.</li> <li>• La estructura de los Órganos Resolutivos asegura imparcialidad y da solidez a las decisiones de la organización.</li> <li>• Independencia entre áreas administrativas y resolutivas, y autonomía técnica en las decisiones institucionales.</li> <li>• Contamos con planes, políticas y estrategias orientadas a la mejora de la calidad de los procesos y servicios institucionales.</li> <li>• Contar con certificación: ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 27001 del sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li> <li>• Aceptables niveles de predictibilidad ante el Poder Judicial.</li> <li>• Personal identificado y comprometido con la institución.</li> <li>• Se busca mantener un ambiente de trabajo idóneo, buscando la identificación con los objetivos institucionales.</li> <li>• Mejora del reconocimiento y comunicación interna.</li> <li>• Capital humano competente y altamente calificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de difusión de las diversas funciones del INDECOPI.</li> <li>• El accionar institucional es principalmente resolutivo y no preventivo.</li> <li>• Poca difusión asociada a los temas de la Infraestructura Nacional de la Calidad.</li> <li>• Dedicación de tiempo para atender solicitudes administrativas por parte de personal resolutivo.</li> <li>• Falta de simplificación de procesos.</li> <li>• Falta de automatización de procesos.</li> <li>• Falta de claridad en las funciones e interacción entre las áreas administrativas.</li> <li>• Falta de uniformidad en los criterios para la determinación de sanciones a nivel nacional.</li> <li>• Condiciones físicas no adecuadas para el personal y para la custodia de documentos o pruebas</li> <li>• Insuficiente espacio físico para atender la creciente demanda de servicios.</li> <li>• Dificultades y demoras para el aprovisionamiento de bienes y servicios requeridos por las dependencias del INDECOPI.</li> <li>• Insuficiente comunicación respecto del presupuesto asignado por área para la programación y ejecución de sus actividades.</li> <li>• Falta de estandarización, actualización e integración de los software necesarios para el desempeño de las labores, especialmente al interior del país.</li> <li>• Ausencia de políticas y manuales que orienten las actividades de registro y tratamiento electrónico de información institucional, así como de directivas y disposiciones internas para su cumplimiento.</li> <li>• La infraestructura tecnológica (sistemas informáticos y conexión a red) no permiten generar, procesar y disponer de información oportuna para la toma de decisiones y mejora de la operatividad interna (con fines estadísticos, contables, financieros, administrativos y funcionales-resolutivos).</li> <li>• Ausencia de planes para el mantenimiento y desarrollo de servicios informáticos, mismos, con el objeto de atender las necesidades de las áreas de contar con información procesada y de oportuna disponibilidad para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>• La institución no está tomando las medidas adecuadas para retener al capital humano.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés de sectores políticos en fortalecimiento institucional</li> <li>• Predisposición del sector privado para establecer convenios o apoyar programas público-privados, que permitan desarrollar programas de desarrollo social y económico.</li> <li>• Reforzar la relación del INDECOPI 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 INDECOPI.</li> <li>• Convenios para el desarrollo de proyectos con Gobiernos Regionales que cuenten con recurso económicos.</li> <li>• Políticas de Estado existentes, asociadas con la mejora en la Competitividad.</li> <li>• Cooperación internacional para los diferentes proyectos del INDECOPI.</li> <li>• Mayor presencia en medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de normativas de carácter presupuestal (Decretos de Urgencia), que afecta la operatividad institucional.</li> <li>• Dilación en los plazos de aprobación por parte de autoridades competentes, para atender los requerimientos del INDECOPI. (ROF, CAP, Créditos suplementarios, etc).</li> <li>• Debilitamiento institucional debido a la ampliación y/o reducción de funciones sin criterios técnicos.</li> <li>• Generación de conflictos sociales que pueden afectar / impactar el normal desempeño del INDECOPI (Principalmente en las ORI).</li> <li>• Presión mediática por intereses particulares, o por falta de conocimiento sobre las competencias institucionales.</li> <li>• Falta de claridad y de difusión sobre alcance y competencias del INDECOPI respecto de entidades reguladoras.</li> </ul>

### III. OBJETIVOS OPERATIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES OPERATIVOS INSTITUCIONALES 2014-2015

Los objetivos operativos institucionales 2014-2015 fueron definidos, teniendo en consideración tanto el marco quinquenal contenido en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, generado en el marco del proceso de planeamiento estratégico institucional desarrollado en el año 2011; así como los resultados de las actividades desarrolladas durante el año 2013, en el marco del proceso de planeamiento institucional, descritas en el punto II del presente documento.

A continuación, se describen los Objetivos Operativos Institucionales correspondientes al bienio 2014-2015, 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):

#### III.1. Implementar proyectos informáticos que agilicen los procedimientos administrativos y resolutivos.

Con la finalidad de atender la creciente demanda de servicios que otorga el INDECOPI, es necesario que la institución agilice los procedimientos administrativos y resolutivos que desarrolla, para ello es preciso se mejoren los servicios de tecnología de la información a nivel institucional. Para tal efecto, se contempla desarrollar actividades que aseguren el óptimo funcionamiento y, la cobertura e integración de los sistemas informáticos a nivel Institucional, habiéndose para tal efecto definido la implementación de 07 proyectos durante el periodo 2014–2015, estando su ejecución sujeta a la disponibilidad de recursos presupuestales para cada ejercicio. Entre los proyectos informáticos que se tienen previstos, cada uno de los cuales corresponde a un indicador (**ver cuadro N° 3**), tenemos:

1. **“Generación de certificados y asientos electrónicos para Signos Distintivos”**: El proyecto contribuirá a la institución en mejorar el servicio de generación de los certificados otorgados de marcas, reduciendo los tiempos de atención para el ciudadano, y el registro de los asientos respectivos, lo que permitirá ofrecer servicios de consulta internos y externos que generarán eficiencia. Este indicador permite realizar el seguimiento a las actividades del proyecto en términos del porcentaje de avance periódicamente.
2. **“Sistema de publicación de información tecnológica de expedientes de patentes concluidos”**: El proyecto contribuirá a la institución con la mejora de la difusión y explotación de la información tecnológica de Patentes, facilitando el acceso a través del INTERNET a la comunidad académica, de investigación, empresarial y ciudadanos en general, para impulsar la generación de nuevos proyectos y modelos de negocio que contribuirán al crecimiento económico del país.



3. **“Expediente electrónico para Protección al Consumidor”**: El proyecto contribuirá a la automatización de los procesos resolutivos de protección al consumidor para una mejor y más eficiente atención de las demandas de los ciudadanos, para reducir progresivamente el uso de papel y atención presencial en las oficinas de INDECOPI.
4. **“Sistema de Trámite Documentario”**: El proyecto contribuirá a la reducción del uso de papel, alcanzando una mayor eficiencia y automatizando la gestión documental, mediante la utilización de la firma digital con validez legal.
5. **“Línea de Digitalización Implementada a nivel Institucional”**: El proyecto contribuirá a la institución en dotar de una infraestructura idónea para conversión a micro formas (imágenes) de documentos en papel y permitirá crear los micro archivos digitales para su tratamiento más eficiente, de manera automatizada y salvaguardando la seguridad de dicha información.
6. **“Implementación del sistema de colaboración en la NUBE”**: El proyecto permitirá que la institución cuente con servicios de email y sistema de colaboración para la elaboración de documentos en la nube, fomentando el trabajo en equipo y desde cualquier locación, permitiendo la reducción de costos y la obtención de eficiencias operativas.
7. **“Accesibilidad al ciudadano implementado en las sedes del INDECOPI”**: El servicio contribuirá a la institución en dotar de un canal de comunicación a los ciudadanos para un servicio interactivo de quejas y consultas de atención virtual inmediata (7x24) a través de módulos “TOTEMS”..

**Cuadro Nº 3**  
**POI 2014-2015: Indicadores y metas del**  
**Objetivo Operativo Institucional Nº 1**

Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2014	Meta 2015
1. Mejorar los Servicios de tecnología de la información a nivel institucional	Desarrollar actividades que aseguren el óptimo funcionamiento y, la cobertura e integración de los sistemas informáticos a nivel Institucional	Implementación de generación de certificados y asientos electrónicos para Signos Distintivos.	100%	---
		Implementación del sistema de publicación información tecnológica de expedientes de patentes concluidos.	100%	---
		Implementación de expediente electrónico para Protección al Consumidor	100%	---
		Implementación del Sistema de Trámite Documentario	100%	---
		Línea de Digitalización Implementada a nivel Institucional	100%	---
		Servicio de accesibilidad al ciudadano implementado en las sedes del INDECOPI	5	5
		Implementación de la Colaboración en la NUBE	100%	---

Estas acciones van a permitir, aprovechar las oportunidades ligadas con el desarrollo de nuevas tecnologías de información y comunicación en materia de servicios públicos. Asimismo, se busca superar las debilidades internas, asociadas con la falta de sistemas de información y comunicaciones útiles para la toma de decisiones (estadísticas), y para mejorar la operatividad interna y servicios (oportunidad y cobertura); sistemas informáticos deficientes, desactualizados y desintegrados, especialmente al interior del país; ausencia de un plan de crecimiento en infraestructura (Sede San Borja); insuficiente espacio físico para atender la creciente demanda; y falta de estandarización y actualización de los software necesarios para el desempeño de las labores.

### **III.2. Reducir el tiempo para la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutiveivos y administrativos.**

En el marco de la línea estratégica institucional de asegurar el cumplimiento de las normas y plazos legales, y atender los servicios que se requiere a la institución de manera oportuna, predecible y confiable, se ha previsto realizar acciones con la finalidad de reducir el tiempo para la resolución de denuncias presentadas ante el INDECOPI en materia de competencia y de propiedad intelectual; asimismo, se continuará fortaleciendo la supervisión asociada al cumplimiento de las normas y plazos legales durante la tramitación y conclusión de los procedimientos.

Por otra parte, con el objeto de mejorar los procesos y supervisar su cumplimiento, además de desarrollar acciones que garanticen el incremento de la productividad de los Órganos Resolutiveivos, se buscará además generar sinergias entre los sistemas de gestión que el INDECOPI tiene implementados (ISO 9001, ISO/IEC 17799 e ISO/IEC 17025) y los sistemas en proceso de implementación (Seguridad y Salud en el Trabajo y Control Interno), con la implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), que asegure el cumplimiento de requisitos de calidad, de seguridad de la información, de control interno y de seguridad en el trabajo, así como la mejora continua del desempeño institucional.

Adicionalmente, en el marco de la Ley N° 29951 “**Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2014**”, se está manteniendo en el Plan Operativo Institucional 2014-2015, 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). **(Ver Cuadro N° 4).**

Para el cumplimiento de este objetivo, se aprovecharán las fortalezas de capital humano del INDECOPI, puesto que contamos con personal identificado y comprometido con la institución, que es a su vez personal competente y altamente calificado; asimismo, se aprovechan las fortalezas de tener ya certificados dos sistemas de gestión (ISO 9001 e ISO/IEC 17025) y de contar

con iniciativas para la búsqueda de la mejora institucional. Adicionalmente, se prevé disminuir las debilidades asociadas a falta de simplificación de procesos. Esto, a su vez, se considera que permitirá potencializar las oportunidades vinculadas al interés en el fortalecimiento institucional y la existencia de políticas de Estado asociadas con la mejora de la competitividad.

**Cuadro N° 4**  
**POI 2014-2015: Indicadores y metas del**  
**Objetivo Operativo Institucional N° 2**

Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2014	Meta 2015
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.	100%	100%
		Porcentaje de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR.	100%	100.0%
		Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR	100%	100%
		Porcentaje de expedientes resueltos en un plazo menor (80%) al plazo legal en OR.	50%	60%
	Mejorar los procesos y supervisar su cumplimiento.	Índice de productividad laboral en OR (Expedientes / personas-año). (*)	380.42	394.60
		Implementación de un Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001, ISO 27001, ISO 17025, Seguridad y Salud en el Trabajo, Control Interno)	100%	---
		Implementación de mejoras en proceso de soporte y de áreas funcionales.	100%	100%
	Continuar con el desarrollo del Plan de Ecoeficiencia Institucional	Gasto percapita (luz, agua, papel y tóner): Valor gastado / N° de colaboradores (**)	961.79	947.46

### III.3. Mejorar la calidad y predictibilidad de las resoluciones.

Para el ejercicio 2014, la institución busca como estrategia asegurar una adecuada y eficiente tramitación de los expedientes. Para tal efecto, se ha previsto continuar con la supervisión del nivel de predictibilidad de los fallos de los Órganos Resolutivos, ante la segunda instancia administrativa, así como el adecuado trámite de los expedientes.

El cumplimiento del presente objetivo, estará controlado a través de los siguientes indicadores: i) Nivel de Predictibilidad del Indecopi respecto del Poder Judicial, ii) Porcentaje de resoluciones revocadas por el Tribunal del Indecopi, y iii) Porcentaje de expedientes tramitados adecuadamente (resoluciones apeladas no declaradas nulas). Al respecto, los niveles de predictibilidad en la segunda instancia administrativa, si bien presentan una leve brecha, se considera que aún se pueden mejorar manteniendo la autonomía e independencia de cada instancia. **(Ver Cuadro N° 5).**

En el marco de este objetivo se aprovechan las fortalezas referidas al posicionamiento que tiene la institución en sus altos niveles de predictibilidad ante el Poder Judicial, el mismo que en durante el año 2013 obtuvo un logro de 98%; asimismo, contamos con una estructura de órganos resolutivos que asegura imparcialidad y da solidez a las decisiones de la organización y finalmente tenemos a favor, la independencia que existe entre las áreas administrativas y resolutivas, que da autonomía técnica en las decisiones institucionales.

**Cuadro Nº 5**  
**POI 2014-2015: Indicadores y metas del**  
**Objetivo Operativo Institucional Nº 3**

Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2014	Meta 2015
1. 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 del INDECOPI respecto del Poder Judicial.	99.06%	99.10%
		Nivel de predictibilidad de los Órganos Resolutivos respecto del Tribunal del INDECOPI.	76.48%	76.79%
		Porcentaje de expedientes tramitados adecuadamente (resoluciones apeladas no declaradas nulas).	94.37%	94.54%

### III.4. Mejorar la infraestructura física a nivel nacional.

Ante la creciente demanda de nuestros servicios, la Institución debe tomar las medidas necesarias para mejorar la atención de usuarios internos y externos; y también en dotar al personal de ambientes y equipos pertinente que aseguren la adecuada realización de las funciones que le son encomendadas.

Contar con infraestructura moderna, recursos físicos y soporte logístico adecuado contribuirá a brindar un servicio eficiente gracias a un mejor desarrollo de las funciones institucionales de los órganos administrativos y resolutivos; lo cual repercute tanto en la satisfacción del cliente interno como en el desempeño de las áreas. En ese sentido, se evaluará el nivel de cumplimiento en cuanto a la implementación de nuevos ambientes e infraestructura física, así como el mejoramiento de la infraestructura existente.

Como obras nuevas, se ha previsto la construcción de las salas de sesiones de las 03 Salas Especializadas (Consumidor, Competencia y Propiedad Intelectual) y sala de prensa en el Sótano del edificio D, asimismo, se tiene previsto la reubicación de la Dirección de Signos Distintivos al cuarto piso del edificio D.

En cuanto a la mejora de la infraestructura existente se ha previsto la modernización del Auditorio Principal de la Sede Central, la remodelación de la fachada del Edificio D, la ampliación de la infraestructura de los ambientes ubicados en el 4to. piso y el acondicionamiento del 3er. Piso del Edificio (**Ver Cuadro N° 6**)

Con estas acciones, se prevé contrarrestar las debilidades identificadas en el análisis FODA referidas a: i) condiciones físicas no adecuadas para el personal e ii) insuficiente espacio físico para atender la creciente demanda de los servicios.

**Cuadro N° 6**  
**POI 2014-2015: Indicadores y metas del**  
**Objetivo Operativo Institucional N° 4**

Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2014	Meta 2015
1. Implementación de la infraestructura física que permita atender la creciente demanda de servicios.	Implementación de ambientes para dotar al personal de una infraestructura adecuada para el mejor desarrollo de las funciones institucionales	Construcción de Salas de sesiones y Sala de prensa en el Sótano.	100%	--
		Traslado de la Dirección de Signos Distintivos	100%	--
	Mejora continua de la infraestructura institucional	Modernización del auditorio principal de la Sede Central.	100%	--
		Remodelación de la fachada del Edificio D	100%	--
		Ampliación de la infraestructura de los ambientes ubicados en el 4to. Piso del Edificio D	100%	--
		Acondicionamiento del 3er. Piso del Edificio D	100%	--

### III.5. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral.

El capital humano con que cuenta la institución protagoniza dos fortalezas institucionales, puesto que además de contar con personal altamente competente y calificado, tiene como cualidad que éste se encuentra identificado y comprometido con la institución, lo cual debe aprovecharse y mantenerse.

Para el cumplimiento de este objetivo se ha desarrollado dos líneas de acción. La primera de ellas está relacionada al desarrollo de la medición del clima laboral de la institución, que se evaluará a través del indicador Nivel de Satisfacción Laboral; su importancia se refleja en que el análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas permite implementar mecanismos que mejoren el clima laboral en diversos aspectos como por ejemplo: reconocimiento a los logros obtenidos, equilibrio vida personal-laboral de los colaboradores y comunicación interna, entre otros. Es importante señalar, que la implementación de acciones orientadas a mejorar el clima laboral en la institución y lograr que sea percibido por cada colaborador, tendrá un impacto directo y positivo en la productividad de los colaboradores.

Considerando que la inversión en capacitaciones en favor de los colaboradores tiene un efecto directo en incrementar el conocimiento y desarrollo de competencias de los mismos, la segunda línea de acción definida está asociada a fortalecer las competencias de los colaboradores, a través de mayores y mejores actividades de capacitación, evaluándose su cumplimiento a través de los siguientes indicadores: i) N° de horas per cápita en capacitación y ii) Porcentaje 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. **(Ver Cuadro N° 7)**

Con dichas acciones, se prevé eliminar la debilidad, manifestada en talleres con colaboradores, respecto a que la institución no está tomando las medidas adecuadas para retener al capital humano; asimismo, aprovecharemos la oportunidad asociada a reforzar la relación de Indecopi con otras entidades públicas, privadas y organismos multisectoriales para el cumplimiento de sus competencias, en la medida que se puede suscribir convenios que promuevan las capacitaciones y oportunidad de seguir enriqueciendo los conocimientos de los colaboradores en favor de la eficiencia institucional.

**Cuadro N° 7**  
**POI 2014-2015: Indicadores y metas del**  
**Objetivo Operativo Institucional N° 5**

Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2014	Meta 2015
1. Implementación de acciones para la mejora del clima laboral sobre la base de resultados de encuesta de clima 2014	Desarrollar la medición del nivel de clima laboral	Nivel de satisfacción laboral (Clima laboral, encuesta GPTW) (Ppto - PCM y MEF) (*)	79.39%	81.26%
2. Fortalecimiento de las competencias del capital humano mediante actividades de capacitación	Fortalecer las competencias de los colaboradores, a través de mayores y mejores actividades de capacitación.	N° de horas percapita en capacitación	35	35
		Porcentaje 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.	2.80%	3.00%

### **III.6. Realizar mejores acciones de prevención, supervisión y fiscalización.**

Con la finalidad de cumplir con el rol supervisor y fiscalizador en las materias de nuestra competencia institucional y de prevenir situaciones que afecten gravemente a los consumidores o al mercado, es necesario repotenciar y fortalecer la labor proactiva del INDECOPI en las materias de su competencia; en tal sentido, una actuación proactiva por parte de la institución a través de acciones de prevención, supervisión y fiscalización focalizadas en sectores sensibles y de alto impacto en la ciudadanía garantizarán el cumplimiento de la misión y repercutirán en el posicionamiento y reconocimiento institucional.

Con relación a la prevención, se ha previsto diversas acciones, tales como la medición del número de potenciales beneficiados por el retiro de productos que generen riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores, en el marco del procedimiento del Sistema de Alertas, para garantizar la integridad de los consumidores en el mercado peruano; así como la elaboración, implementación y puesta a disposición de una herramienta de información, a favor de los consumidores y proveedores, la cual compilará por primera vez la legislación y jurisprudencia en materia de consumo, transversal a varias instituciones<sup>1</sup> que tienen competencias en temas de protección al consumidor.

Con el mismo propósito, se medirá el porcentaje de entidades que reportan información a la DPC para la elaboración del Informe Anual de Protección de los Consumidores, considerando que el reporte por parte de dichas entidades, refleja la labor proactiva y de sensibilización de la DPC respecto de las funciones que las tienen en materia de protección del consumidor dentro del marco del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. Asimismo, de manera independiente y adicional a los servicios de información en campañas “Indecopi a tu alcance”, se medirá el “Número de personas beneficiadas con las acciones de sensibilización a empresas y entidades públicas del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor”, con ello se busca informar y sensibilizar a estas entidades sobre sus funciones en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, de modo que sus acciones puedan generar mayor impacto para los consumidores.

Por otra parte, en lo relacionado a la supervisión y fiscalización, se evaluará el nivel de acciones de oficio que tengan un alto impacto en la ciudadanía y la eficacia de estas acciones a través de las supervisiones realizadas, considerando el análisis de riesgo efectuado, y que generan un Procedimiento administrativo sancionador. Es importante señalar, que una manera de verificar la eficiencia de las acciones de supervisión y fiscalización es midiendo los niveles de reincidencia, lo cual es considerado también como indicador del cumplimiento de este objetivo. **(Ver Cuadro N° 8).**

En tal sentido, como consecuencia de una acertada gestión de las acciones de prevención, supervisión y fiscalización de las Comisiones, la institución podrá anticiparse a los problemas de mercado, para tomar acciones apropiadas a fin de evitar su ocurrencia, y procurando tener un rol más proactivo, 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. Con este objetivo se busca superar la debilidad relacionada a que la institución tiene principalmente una labor resolutoria, más que preventiva.

---

<sup>1</sup> Entidades pertenecientes al “**Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor**”

### Cuadro N° 8 POI 2014-2015: Indicadores y metas del Objetivo Operativo Institucional N° 6

Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2014	Meta 2015
1. Actuación proactiva por parte de la institución a través de acciones prevención supervisión y fiscalización focalizadas en sectores sensibles y de alto impacto en la ciudadanía	Medir la eficiencia de las acciones de prevención, supervisión y fiscalización de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país y de ciudadanos beneficiados.	Rentabilidad social respecto de supervisión y fiscalización de oficio (en número de veces).	4,37	4,37
		Porcentaje de investigaciones de oficio que generan un Procedimiento Administrativo Sancionador con impacto en la sociedad	70%	75%
		Porcentaje de acciones de supervisión que generan Procedimiento Administrativo Sancionador	75%	75%
		Incremento porcentual en el número de personas beneficiadas de las acciones de educación en materia del INDECOPI	135%	5%
		Número de servicios de información ofrecidas en "Indecopi a tu Alcance" a nivel nacional	39,185	40,561
		Número de personas beneficiadas con las acciones de sensibilización a empresas y entidades públicas del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.	600	650
		Porcentaje de entidades que reportan anualmente a la DPC respecto de las acciones a favor de los consumidores para la elaboración del informe de Protección de los Consumidores.	30%	40%
		Número de potenciales consumidores que se beneficiaran por el retiro de productos (en almacén o en circulación) detectados por el procedimiento del Sistema de Alertas	19,814	20,606
		Porcentaje de municipalidades que no presentan una reincidencia con relación a las infracciones detectadas al inciso d) del artículo 26 BIS del D.L. 25868	80%	80%
	Porcentaje de casos reincidentes sobre el total de casos resueltos ingresados ( CCD y CPC)	8%	8%	
Poner a disposición de los consumidores y proveedores herramientas de información para la prevención de conflictos de consumo.	Buscador de legislación y jurisprudencia en materia de protección al consumidor de las entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor implementado y en funcionamiento.	1	1	



### III.7. Desconcentrar funciones a nivel nacional.

La desconcentración de funciones constituye una medida necesaria para poder atender la creciente demanda a nivel nacional, con lo cual podremos consolidar nuestra presencia ampliando gradualmente la cobertura de los servicios que brinda la institución.

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, lo que implica ofrecer servicios públicos de calidad, permitiendo la igualdad de oportunidades y la integración en la sociedad.

En atención a ello, la institución ha venido avanzando considerablemente en materia de desconcentración, de este modo, a la fecha se cuenta al interior del país con 24 Oficinas Regionales y una Sede en el VRAEM (las cuales cuentan con el Servicio de Atención al Ciudadano, y – en mayor o menor medida - delegaciones variadas en materias de competencia institucional) y este objetivo está orientado a 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.

En tal sentido, como parte de las actividades relacionadas con la desconcentración de funciones, para el periodo 2014, se tiene previsto una mayor presencia institucional con un mayor número de oficinas regionales y funciones resolutorias delegadas, para tal efecto, la institución ha previsto proponer al Consejo Directivo, las ORI que deben desconcentrar nuevas funciones resolutorias, de modo que se amplíe la cobertura de los servicios que presta la institución. Con esto se busca superar también la debilidad relacionada a la poca difusión de las funciones del INDECOPI. **(Ver Cuadro N° 9).**

**Cuadro N° 9**  
**POI 2014-2015: Indicadores y metas del**  
**Objetivo Operativo Institucional N° 7**

Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2014	Meta 2015
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 facultades desconcentradas en materia de propiedad intelectual a ORI (DDA - Registro Virtual de Derechos de Autor)	5	5
		Implementación del CEPI: Centro de Desarrollo de la Propiedad Intelectual	2	2
		Número de facultades desconcentradas en materia de competencia a las ORIS	2	2
		Número de facultades desconcentradas de Secretaría Técnica en materia de Libre Competencia	1	1
		Número total de usuarios atendidos a nivel nacional, por cada 100 000 habitantes	1,250	1250

### **III.8. Promover el uso de los mecanismos de defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual.**

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 la implementación de siete (07) líneas de acción: i) Promoción de los registros de la propiedad intelectual, ii) Promover el régimen de protección de los conocimientos colectivos entre los potenciales usuarios, representantes y líderes indígenas. iii) Comprobar la eficacia de los derechos antidumping así como de realizar el monitoreo a ramas de producción con importancia en la economía nacional, iv) Medir la eficiencia de las acciones de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país, v) Ejecutar el Plan de Comunicación 2014, vi) Generar relaciones de cooperación con entidades nacionales e internacionales, a fin de lograr sinergias, vii) Desarrollar eventos internacionales en materia de competencia institucional. **(Ver Cuadro N° 10)**

En cuanto a la promoción de los registros de la propiedad intelectual, se busca fortalecer las acciones de registros de Propiedad Intelectual, para generar mayor competitividad a las empresas. Adicionalmente, se promoverá el régimen de protección de los conocimientos colectivos entre los potenciales usuarios, para resguardar los conocimientos nativos o productos propios del país; todo ello, a través del otorgamiento de registros Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad, como herramienta para la protección de dichos conocimientos.

Por otra parte, con el objeto de comprobar la existencia de afectación de ramas de producción con importancia en la economía nacional, a causa de posibles prácticas de dumping o de subvenciones, se realizará el monitoreo a las

referidas ramas de producción, en el marco de las funciones asignadas a la institución con respecto a velar por el cumplimiento de las normas que persiguen evitar y corregir el daño en el mercado provocado por prácticas de dumping o subsidios.

### Cuadro N° 10 POI 2014-2015: Indicadores y metas del Objetivo Operativo Institucional N° 8

Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2014	Meta 2015
1. Realizar acciones en defensa de la competencia, protección al consumidor y protección de la propiedad intelectual, que promuevan el acceso a la ciudadanía a la protección de estos derechos	Promover y otorgar registros de propiedad intelectual que permita generar mayor competitividad a las empresas	Elaboración de un informe anual sobre el número de empresas que utilizan el servicio de la Sub Dirección de Soporte de la DIN.	1	1
		Número de solicitudes de patentes presentadas por nacionales, por cada 100,000 habitantes	0.72	0.75
	Promover el régimen de protección de los conocimientos colectivos entre los potenciales usuarios, representantes y líderes indígenas.	Registros Otorgados de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad (PN 4.5 PCM)	675	685
	Comprobar la existencia de afectación de ramas de producción con importancia en la economía nacional, a causa de posibles prácticas de dumping o de subvenciones	Número de acciones de monitoreo a ramas de producción con importante incidencia en la economía nacional.	4	4
	Medir la eficiencia de las acciones de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país.	Monto de ahorro potencial a la sociedad	4,249,506.00	6,264,476.36
Monto de reparaciones a favor de los consumidores por infracciones a sus derechos.		4,070,000.00	4,440,000.00	
2. Desarrollar actividades de Comunicación que promuevan el conocimiento y empleo de los servicios que brinda el Indecopi	Ejecutar el Plan de Comunicación 2014	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación año 2014.	100%	100%
3. Generación de mayores vínculos con la cooperación técnica internacional, para promover el apoyo de fuentes cooperantes.	Generar relaciones de cooperación con entidades nacionales e internacionales, a fin de lograr sinergias.	Porcentaje de convenios ejecutados respecto del número de convenios suscritos.	64.50%	65.00%
	Desarrollar eventos internacionales en materia de competencia institucional.	Número de foros internacionales desarrollados.	15	15

En cuanto a la eficiencia de las acciones de las Comisiones de Competencia, se ha previsto determinar el ahorro estimado en nuevos soles para los consumidores (Sociedad) en función al beneficio ilícito obtenido durante el período de la conducta infractora, proyectado a un período equivalente en el futuro.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> La FTC (Federal Trade Commission) emplea este tipo de indicadores para determinar, el volumen de comercio afectado (beneficiado) por acciones anticompetitivas; realiza una estimación del ahorro para los consumidores. Esto lo hace conservadoramente al determinar que el beneficio estimado es del uno por ciento del volumen del comercio en los mercados afectados. No se pretende una estimación precisa de los ahorros de consumo, pero sirve, como una indicación de la magnitud general del ahorro obtenido. También señala que se obtendría una información más precisa si se cuenta con información específica para cada caso. En este caso las estimaciones se realizan en función a la información precisa con que cuentan las comisiones (CCD y CLC).

Asimismo, se ha contemplado ejecutar el Plan de Comunicación 2014 con lo cual se busca posicionar al INDECOPI, ejecutando diversas actividades que promuevan y difundan los temas de competencia y de propiedad intelectual, acercando los servicios institucionales a los sectores prioritarios.

Por otra parte, en cuanto a las líneas de acción relacionadas a la cooperación técnica, se busca generar relaciones de cooperación con entidades nacionales e internacionales, a fin de lograr sinergias que permitan fortalecer la imagen de la institución y promover apoyo de fuentes cooperantes. Finalmente, se desarrollará eventos internacionales en materia de competencia institucional, lo que contribuirá a posicionar la imagen técnica del INDECOPI.

## ANEXO – PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2014-2015

**Cuadro Nº 11**  
**POI 2014-2015: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS**  
**OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 1**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2013	Logro 2013	Meta 2014	Meta 2015	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. Implementar proyectos informáticos que agilicen los procedimientos administrativos y resolutivos.	1. Mejorar los Servicios de tecnología de la información a nivel institucional	Desarrollar actividades que aseguren el óptimo funcionamiento y, la cobertura e integración de los sistemas informáticos a nivel Institucional	Implementación de generación de certificados y asientos electrónicos para Signos Distintivos.	---	---	100%	---	GTI, SGL	---	DSD
				Implementación del sistema de publicación información tecnológica de expedientes de patentes concluidos.	---	---	100%	---	GTI, SGL	---	DIN
				Implementación de expediente electrónico para Protección al Consumidor	---	---	100%	---	GTI, SGL	CC1, CC2, OPS, SPC	---
				Implementación del Sistema de Tramite Documentario	---	---	100%	---	GTI, SGL	SAC	---
				Línea de Digitalización Implementada a nivel Institucional	---	---	100%	---	GTI, SGL	---	---
				Servicio de accesibilidad al ciudadano implementado en las sedes del INDECOPI	---	---	5	5	GTI, SGL	---	---
				Implementación de la Colaboración en la NUBE	---	---	100%	---	GTI, SGL	---	---

**Cuadro Nº 12**  
**POI 201-2015: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS**  
**OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 2**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2013	Logro 2013	Meta 2014	Meta 2015	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. Reducir el tiempo para la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos.	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.	100%	82.78%	100%	100%	GOR-ORI	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual	
				Porcentaje de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR.	100%	84.91%	100%	100.0%				
				Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR	100%	89.55%	100%	100%				
				Porcentaje de expedientes resueltos en un plazo menor (80%) al plazo legal en OR.	---	---	50%	60%				
		Mejorar los procesos y supervisar su cumplimiento.	1. Cumplimiento de las normas y plazos legales durante la tramitación y conclusión de los procedimientos (PN 10.1, Ppto - PCM y MEF)	Índice de productividad laboral en OR (Expedientes / personas-año). (*)	283.36	352.07	380.42	394.60	GOR-ORI con delegación en materia de competencia	Todas las Comisiones de Competencia en Sede Central, SDC, SPC	Todas las áreas de Propiedad Intelectual	
					Implementación de un Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001, ISO 27001, ISO 17025, Seguridad y Salud en el Trabajo, Control Interno)	---	---	100%	---	GPG		
					Implementación de mejoras en proceso de soporte y de áreas funcionales.	---	---	100%	100%	GPG	---	---
		Continuar con el desarrollo del Plan de Ecoeficiencia Institucional	Gasto percapita (luz, agua, papel y tóner): Valor gastado / N° de colaboradores (**)	927.94	820.64	961.79	947.46	GAF-SGL	---	---		

(\*) 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 13**  
**POI 2014-2015: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS**  
**OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 3**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2013	Logro 2013	Meta 2014	Meta 2015	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. Mejorar la calidad y predictibilidad de las resoluciones	1. 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 del INDECOPI respecto del Poder Judicial.	95.64%	98.67%	99.06%	99.10%	GEL	Todas las Comisiones de Competencia	Todas las Direcciones de Propiedad Intelectual
				Nivel de predictibilidad de los Órganos Resolutivos respecto del Tribunal del INDECOPI.	76.48%	73.42%	76.48%	76.79%	--	Todas las Comisiones de Competencia	Todas las Direcciones de Propiedad Intelectual
				Porcentaje de expedientes tramitados adecuadamente (resoluciones apeladas no declaradas nulas).	93.38%	94.04%	94.37%	94.54%	---	Todas las Comisiones de Competencia	Todas las Direcciones de Propiedad Intelectual

(\*) La evaluación de este indicador se realiza de manera semestral.

**Cuadro Nº 14**  
**POI 2014-2015: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS**  
**OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 4**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2013	Logro 2013	Meta 2014	Meta 2015	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.	4. Mejorar la infraestructura física a nivel nacional	1. Implementación de la infraestructura física que permita atender la creciente demanda de servicios.	Implementación de ambientes para dotar al personal de una infraestructura adecuada para el mejor desarrollo de las funciones institucionales	Construcción de Salas de sesiones y Sala de prensa en el Sótano.	-	-	100%	-	GAF-SGL	---	---
				Traslado de la Dirección de Signos Distintivos	-	-	100%	-	GAF-SGL	---	---
			Mejora continua de la infraestructura institucional	Modernización del auditorio principal de la Sede Central.	-	-	100%	-	GAF-SGL	---	---
				Remodelación de la fachada del Edificio D	-	-	100%	-	GAF-SGL	---	---
				Ampliación de la infraestructura de los ambientes ubicados en el 4to. Piso del Edificio D	-	-	100%	-	GAF-SGL	---	---
				Acondicionamiento del 3er. Piso del Edificio D	-	-	100%	-	GAF-SGL	---	---



**Cuadro N° 15**  
**POI 2014-2015: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS**  
**OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL N° 5**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2013	Logro 2013	Meta 2014	Meta 2015	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.	5. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral	1. Implementación de acciones para la mejora del clima laboral sobre la base de resultados de encuesta de clima 2014	Desarrollar la medición del nivel de clima laboral	Nivel de satisfacción laboral (Clima laboral, encuesta GPTW) (Ppto - PCM y MEF) (*)	72.23%	75.65%	79.39%	81.26%	Todas las áreas administrativas	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual.
		2. Fortalecimiento de las competencias del capital humano mediante actividades de capacitación	Fortalecer las competencias de los colaboradores, a través de mayores y mejores actividades de capacitación.	Nº de horas percapita en capacitación	33	42	35	35	GAF - SGH	---	---
				Porcentaje 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%	2%	2.80%	3.00%	GAF - SGH	---	---

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

**Cuadro Nº 16**  
**POI 2014-2015: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS**  
**OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 6**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2013	Logro 2013	Meta 2014	Meta 2015	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.	6. Realizar mejores acciones de prevención, supervisión y fiscalización.	1. Actuación proactiva por parte de la institución a través de acciones de prevención, supervisión y fiscalización focalizadas en sectores sensibles y de alto impacto en la ciudadanía	Medir la eficiencia de las acciones de prevención, supervisión y fiscalización de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país y de ciudadanos beneficiados.	Rentabilidad social respecto de supervisión y fiscalización de oficio (en número de veces).	---	---	4,37	4,37	GSF	CLC, ILN-CPC, CCD	DDA
				Porcentaje de investigaciones de oficio que generan un Procedimiento Administrativo Sancionador con impacto en la sociedad	---	---	70%	75%	GSF	CC1, CC2, CCD, CEB	DDA
				Porcentaje de acciones de supervisión que generan Procedimiento Administrativo Sancionador	---	---	75%	75%	GSF	CC1, CC2	---
				Incremento porcentual en el número de personas beneficiadas de las acciones de educación en materia del INDECOPÍ	---	---	135%	5%	ECP	---	---
				Número de servicios de información ofrecidas en "Indecopi a tu Alcance" a nivel nacional	---	159 698	39,185	40,561	GPD	---	---
				Número de personas beneficiadas con las acciones de sensibilización a empresas y entidades públicas del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.	---	531	600	650	DPC	---	---
				Porcentaje de entidades que reportan anualmente a la DPC respecto de las acciones a favor de los consumidores para la elaboración del informe de Protección de los Consumidores.	---	24%	30%	40%	DPC	---	---
				Número de potenciales consumidores que se beneficiarían por el retiro de productos (en almacén o en circulación) detectados por el procedimiento del Sistema de Alertas	---	---	19,814	20,606	DPC	---	---
				Porcentaje de municipalidades que no presentan una reincidencia con relación a las infracciones detectadas al inciso d) del artículo 26 BIS del D.L. 25868	---	---	80%	80%	---	CEB	---
				Porcentaje de casos reincidentes sobre el total de casos resueltos ingresados ( CCD y CPC)	---	---	8%	8%	---	CCD, CPC	---
Poner a disposición de los consumidores y proveedores herramientas de información para la prevención de conflictos de consumo.	---	---	1	1	DPC	---	---				
			Buscador de legislación y jurisprudencia en materia de protección al consumidor de las entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor implementado y en funcionamiento.	---	---	1	1	DPC	---	---	

**Cuadro Nº 17**  
**POI 2014-2015: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS**  
**OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 7**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Lineas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2013	Logro 2013	Meta 2014	Meta 2015	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. Desconcentrar funciones a nivel nacional	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 facultades desconcentradas en materia de propiedad intelectual a ORI (DDA - Registro Virtual de Derechos de Autor)	---	---	5	5	GOR	---	---
				Implementación del CEPI: Centro de Desarrollo de la Propiedad Intelectual	---	---	2	2	GOR	---	---
				Número de facultades desconcentradas en materia de competencia a las ORIS	---	---	2	2	GOR	---	---
				Número de facultades desconcentradas de Secretaría Técnica en materia de Libre Competencia	---	---	1	1	GOR	---	---
				Número total de usuarios atendidos a nivel nacional, por cada 100 000 habitantes	1,230	1,652	1,250	1250	GOR, SAC	---	---

**Cuadro Nº 18**  
**POI 2014-2015: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS**  
**OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 8**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Meta 2013	Logro 2013	Meta 2014	Meta 2015	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 el uso de los mecanismos de defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual	1. Realizar acciones en defensa de la competencia, protección al consumidor y protección de la propiedad intelectual, que promuevan el acceso a la ciudadanía a la protección de estos derechos	Promover y otorgar registros de propiedad intelectual que permita generar mayor competitividad a las empresas	Elaboración de un informe anual sobre el número de empresas que utilizan el servicio de la Sub Dirección de Soporte de la DIN.	1	1	1	1	---	---	DIN	
				Número de solicitudes de patentes presentadas por nacionales, por cada 100,000 habitantes	0.54	0.65	0.72	0.75	----	----	DIN	
				Promover el régimen de protección de los conocimientos colectivos entre los potenciales usuarios, representantes y líderes indígenas.	Registros Otorgados de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad (PN 4.5 PCM)	462	643	675	685	---	---	DIN
				Comprobar la existencia de afectación de ramas de producción con importancia en la economía nacional, a causa de posibles prácticas de dumping o de subvenciones	Número de acciones de monitoreo a ramas de producción con importante incidencia en la economía nacional.	3	3	4	4	---	CFD	---
				Medir la eficiencia de las acciones de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país.	Monto de ahorro potencial a la sociedad	1,734,278.00	23,115,225.36	4,249,506.00	6,264,476.36	---	CCD, CLC	---
				Monto de reparaciones a favor de los consumidores por infracciones a sus derechos.	3,600,000.00	4,152,946.87	4,070,000.00	4,440,000.00	---	CPC	---	
			2. Desarrollar actividades de Comunicación que promuevan el conocimiento y empleo de los servicios que brinda el Indecopi	Ejecutar el Plan de Comunicación 2014	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación año 2014.	100%	98%	100%	100%	GPD	---	---
			3. Generación de mayores vínculos con la cooperación técnica internacional, para promover el apoyo de fuentes cooperantes.	Generar relaciones de cooperación con entidades nacionales e internacionales, a fin de lograr sinergias.	Porcentaje de convenios ejecutados respecto del número de convenios suscritos.	64.00%	65.21%	64.50%	65.00%	GCT	---	---
				Desarrollar eventos internacionales en materia de competencia institucional.	Número de foros internacionales desarrollados.	15	42	15	15	GCT	---	---