



Plan Operativo Institucional 2015-2016

Febrero, 2015

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



INDICE

PRESENTACION	3
I. INTRODUCCION	5
I.1. Valores Institucionales	5
I.2. Misión	6
I.3. Visión	6
I.4. Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016	6
II. METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACION DEL FODA INSTITUCIONAL Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES	6
III. OBJETIVOS OPERATIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES OPERATIVOS INSTITUCIONALES 2015-2016.....	10
III.1. Implementar proyectos informáticos en entorno electrónico y virtual que agilicen los procedimientos administrativos y resolutivos de la institución	10
III.2. Mejorar la calidad y oportunidad en la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos.....	12
III.3. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral a Nivel Nacional.....	14
III.4. Mejorar la efectividad de las labores de prevención, supervisión y fiscalización en sectores priorizados.....	15
III.5. Fortalecer y consolidar el actual Sistema Desconcentrado y ampliar la cobertura de los servicios a nivel nacional.....	16
III.6. Promover el uso de los mecanismos de Defensa de la Competencia, Defensa del Consumidor y Protección de la Propiedad Intelectual y fortalecer el rol e impacto del accionar institucional en la sociedad.....	17
III.7. Mejorar la infraestructura física a nivel nacional.....	20
ANEXO – PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015-2016.....	21

PRESENTACION

El presente documento “**Plan Operativo Institucional 2015-2016**”, ha sido elaborado por la Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional (GPG), en el marco del proceso de Planeamiento Institucional 2015-2016, habiendo incluido 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 utilizando medios virtuales.
- Realización de reuniones de validación de resultados de la Encuesta según Áreas Macro (por materia de competencia institucional y la Administración).
- Exposición sobre el contexto político, económico y social del país.
- Realización del Taller de Planeamiento con Jefes y Gerentes, a fin de validar la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas - FODA institucional, y determinar los Objetivos Operativos, estrategias y líneas de acción para garantizar el cumplimiento de la Misión y Visión.
- Realización de reuniones de trabajo con la Presidencia, la Gerencia General y los responsables de garantizar el cumplimiento de los indicadores propuestos para validación de objetivos, indicadores y metas.

Para la formulación del presente Plan Operativo Institucional (POI), se analizó la información obtenida como resultado de las actividades antes señaladas, y se reformuló la matriz FODA Institucional; asimismo, se tomó como marco de referencia al Plan Estratégico Institucional 2012-2016; habiéndose determinado los siguientes Objetivos Operativos Institucionales para el periodo 2015-2016:

Cuadro N° 1
Alineamiento de Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016 y
Objetivos Operativos Institucionales 2015-2016

Objetivo Estratégico Institucional (2012-2016)	Objetivo Operativo Institucional (2015-2016)
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 en entorno electrónico y virtual que agilicen los procedimientos administrativos y resolutivos de la institución
	2. Mejorar la calidad y oportunidad en la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos.
	3. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral a nivel nacional.
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. Mejorar la efectividad de las labores de prevención, supervisión y fiscalización.
III. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia,	5. Fortalecer y consolidar el actual Sistema Desconcentrado y ampliar la cobertura de los servicios a nivel nacional.

Objetivo Estratégico Institucional (2012-2016)	Objetivo Operativo Institucional (2015-2016)
defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual y la creación de una cultura de calidad.	6. Promover el uso de los mecanismos de Defensa de la Competencia, Defensa del Consumidor y Protección de la Propiedad Intelectual y fortalecer el rol e impacto del accionar institucional en la sociedad
I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.	7. Mejorar la infraestructura física a nivel nacional.

En atención al análisis realizado, se considera que para atender de manera oportuna, predecible y confiable, la creciente demanda de servicios, solicitudes y denuncias presentadas, es preciso contar con sistemas informáticos que permitan agilizar los procedimientos administrativos y resolutorios de la institución y que, así, permitan mejorar la eficacia y eficiencia resolutoria. También es necesario, con el mismo propósito de eficacia y eficiencia, continuar con la optimización de procesos clave para asegurar el cumplimiento de los plazos legales en la tramitación de expedientes, y lograr que el tiempo de respuesta sea menor al plazo legal establecido. Para ello, el capital humano con el que cuenta la institución debe ser competente, estar altamente motivado y comprometido en el desempeño de sus funciones, y tener una sólida formación en valores. Finalmente, ello será posible en la medida en que se mejore y modernice la infraestructura física a nivel nacional, de modo que permita cumplir adecuadamente las funciones que desempeña la institución.

Adicionalmente, debemos ser proactivos y eficaces en el 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. Por otra parte, una manera de promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, es a través de actividades de proyección en la ciudadanía, fortaleciendo y consolidando el actual Sistema Desconcentrado, ampliando la cobertura de los servicios que presta la institución a nivel nacional, y mediante el desarrollo de actividades que refuercen la imagen institucional a nivel nacional e internacional.

Es importante destacar que el INDECOPI reconoce que los logros institucionales se deben al trabajo, compromiso, esfuerzo y talento de su capital humano en todo nivel organizacional. Por ello, la Alta dirección ratifica su compromiso en apoyar a los Órganos Resolutorios y Administrativos en el cumplimiento de la Misión Institucional, trabajando con sentido de inmediatez, eficiencia y eficacia, con una marcada orientación a resultados, a la innovación y al ciudadano; y confía en que con este trabajo en equipo y los sólidos valores institucionales, se cumplirán los Objetivos Operativos Institucionales, con miras a lograr que los ciudadanos, consumidores y empresarios se beneficien de un mercado sin distorsiones, gracias a la labor técnica, proactiva, oportuna, predecible y confiable del INDECOPI.

Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional

I. INTRODUCCION

El presente documento señala los Objetivos Operativos Institucionales que la Alta Dirección ha definido para el periodo 2015-2016, tomando en consideración 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. Valores Institucionales

I.1.1. Eficiencia

Realizamos nuestro trabajo mediante el uso eficiente de los recursos humanos, financieros y de infraestructura, buscando constantemente mejoras en nuestros procesos a fin de entregar servicios simples con puntualidad a la sociedad, reconociendo la necesidad de adaptarnos al entorno dentro del marco legal de nuestro mandato constitutivo.

I.1.2. Liderazgo

Somos diligentes actuando con determinación y visión de futuro, con la finalidad de asegurar que nuestros productos sean precisos y exhaustivos, a través del profesionalismo de nuestro equipo, comunicándonos de manera efectiva con nuestra comunidad vinculada y creando relaciones asociativas que respondan a intereses mutuos de crear y mantener una cultura de calidad en el país.

I.1.3. Integridad

Mantenemos un equipo humano con los más altos estándares de honestidad y consecuencia, actuando con lealtad a la misión institucional, siendo justos y equitativos al resolver en nuestras áreas de competencia.

I.1.4. Transparencia

Nos hacemos responsables de nuestras acciones y de los resultados de nuestro trabajo dentro del marco de la Ley, actuando sin discriminación, en un entorno cooperativo de apoyo a nuestros usuarios, respetando su privacidad y confidencialidad a fin de proteger correctamente sus derechos.

I.1.5. Excelencia en el servicio

Demostramos una actitud de excelencia en el servicio poniendo al usuario como el centro de percepción y acción de nuestro personal, fortaleciendo la comunicación e integración sectorial y del personal a partir de una estrategia común, demostrando optimismo, mente abierta y empatía en nuestras interacciones, convirtiéndolas en evidencias de excelencia en el servicio.

I.2. 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.3. 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.4. Objetivos Estratégicos Institucionales 2012-2016

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

- I.4.1. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.
- I.4.2. 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.
- I.4.3. 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 DETERMINACIÓN DEL FODA INSTITUCIONAL Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Con la finalidad de evaluar y validar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que enfrenta la institución y, en función a estos resultados, determinar los Objetivos Operativos que orientarán el accionar institucional durante el periodo 2015-2016; el INDECOPI empleó un enfoque participativo, habiéndose promovido la reflexión, análisis y discusión entre Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos y Stakeholders, sobre la evolución de los factores internos y externos que impactan en el accionar institucional. Para tal efecto, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Encuestas para determinar la percepción de **Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual, Secretarios Técnicos y Stakeholders**, respecto de cuál debería ser el accionar institucional, del cumplimiento de nuestro mandato legal y del soporte interno.
- Realización de “**Reuniones por Área Macro**”, dirigidas a 04 grupos objetivo: **Áreas de Defensa de la Competencia, Áreas de Protección de la Propiedad Intelectual, Protección al Consumidor y Áreas de Administración y Órganos de Apoyo**. Estas reuniones tuvieron la finalidad de conocer la percepción de los Jefes y Gerentes del INDECOPÍ 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 y POI institucional vigentes, además de generar retroalimentación mutua entre los Jefes y Gerentes, a fin de consensuar los temas prioritarios institucionales y determinar mejoras necesarias a implementar.
- Desarrollo del “**Taller de Planeamiento**” que incluyó una exposición respecto al contexto político-económico y social del país, y perspectivas para el periodo 2015 – 2018, que afectarían el accionar institucional; igualmente, cada Área Macro realizó una exposición donde planteó su problemática y las propuestas de mejora consideradas por cada una de ellas; asimismo, se expuso acerca de los aspectos internos y resultados de las encuestas y reuniones macro; posteriormente se realizó la presentación de propuesta de Matriz FODA Institucional y Objetivos preliminares 2015 – 2016. Finalmente, se desarrolló una dinámica de trabajo grupal con la finalidad de discutir, evaluar y validar la propuesta de Objetivos Institucionales además de definir las estrategias y líneas de acción por objetivo, 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 Salas del Tribunal del INDECOPÍ, los Presidentes de las Comisiones de los Órganos Resolutivos, los Secretarios Técnicos de las Comisiones, los Directores de Propiedad Intelectual y Gerentes del INDECOPÍ.

Los resultados obtenidos en las Encuestas realizadas, así como los aportes recibidos por los participantes en el Taller de Planeamiento, permitieron determinar los principales Fortalezas y Debilidades (análisis interno), así como las Oportunidades y Amenazas (análisis externo), que enfrenta actualmente la institución; las cuales se pueden apreciar en el Cuadro N° 2.

Es preciso mencionar que el correspondiente análisis de la matriz FODA permitió la determinación de las opciones estratégicas con las que cuenta la institución para minimizar debilidades y amenazas, o aprovechar fortalezas y oportunidades, las que permitieron establecer los Objetivos Operativos Institucionales 2015-2016 (Ver Cuadro N° 3).

Cuadro N° 2

INDECOPI: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN <ul style="list-style-type: none"> ✓ F1, La imagen y el posicionamiento institucional están entre los mejores respecto de las instituciones públicas. ✓ F2, La estructura de los Órganos Resolutivos asegura imparcialidad y da solidez a las decisiones de la organización. ✓ F3, Independencia entre áreas administrativas y resolutorias, y autonomía técnica en las decisiones institucionales. ✓ F4, Presencia institucional a nivel nacional, con Oficinas en cada región del país. • PROCESOS <ul style="list-style-type: none"> ✓ F5, Se cuenta y promueve planes, políticas y estrategias orientadas a la mejora de la calidad de los procesos y servicios institucionales. ✓ F6, Contar con certificación: ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. ✓ F7, Alto nivel de predictibilidad ante el poder judicial. • INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA <ul style="list-style-type: none"> ✓ F8, Aplicación de herramientas informáticas colaborativas. • CAPITAL HUMANO <ul style="list-style-type: none"> ✓ F9, Capital humano competente y altamente calificado. ✓ F10, Clima laboral permite la identificación con los objetivos institucionales y compromiso con la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN <ul style="list-style-type: none"> ✓ D1, El accionar institucional es principalmente resolutivo y no preventivo. ✓ D2, Falta de difusión de las diversas funciones del INDECOPI. ✓ D3, Falta de claridad en las funciones e interacción entre las áreas administrativas. ✓ D4, Poco interés de Jefes y Gerentes, por informarse sobre las funciones de otras áreas a pesar de los medios existentes de difusión. • PROCESOS <ul style="list-style-type: none"> ✓ D5, Falta de simplificación y de automatización de procesos. ✓ D6, Falta de uniformidad en los criterios para la determinación de sanciones a nivel nacional. ✓ D7, Dedicación de tiempo para atender solicitudes administrativas por parte del personal resolutivo. ✓ D8, Insuficiente comunicación interna entre áreas macro, con relación a temas transversales (presupuestales, logísticos, solicitudes internas). ✓ D9, Carencia o falta de actualización de manuales o disposiciones internas que orienten el adecuado y oportuno registro de información en los aplicativos informáticos, para la toma de decisiones. • INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA <ul style="list-style-type: none"> ✓ D10, Condiciones físicas no adecuadas para el personal y para la custodia de documentos o pruebas. ✓ D11, La infraestructura tecnológica (sistemas informáticos y conexión a red), no permite 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 funciones resolutorias). ✓ D12, Falta de estandarización, actualización e integración de los software necesarios para el desempeño de las labores especialmente al interior del país. ✓ D13, Dificultades y demoras para el aprovisionamiento de bienes y servicios requeridos por las dependencias del INDECOPI. ✓ D14, Insuficiente espacio físico para atender la creciente demanda de servicios ✓ D15, Ausencia de planes para el mantenimiento y desarrollo de servicios informáticos, 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. • CAPITAL HUMANO <ul style="list-style-type: none"> ✓ D16, Remuneración poco competitiva respecto de otras instituciones públicas o privadas. ✓ D17, Beneficios no remunerativos poco competitivos respecto de otras instituciones públicas o privadas. ✓ D18, Las actividades de bienestar y clima laboral están principalmente orientadas a Lima.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ O1, Cooperación interinstitucional para el cumplimiento de competencias, así como para orientar a la ciudadanía y demás actores del mercado sobre la labor de INDECOPI. ✓ O2, Interés del estado y la sociedad en la mejora de la competitividad. ✓ O3, Predisposición del sector privado para establecer convenios o apoyar programas de desarrollo social y económico. ✓ O4, Cooperación internacional para los diferentes proyectos de INDECOPI. ✓ O5, Presencia en medios de comunicación. ✓ O6, Convenios para el desarrollo de proyectos con Gobiernos Regionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A1, Generación de normativas que afectan la operatividad institucional. ✓ A2, Debilitamiento institucional debido a la ampliación y/o reducción de funciones sin criterios técnicos. ✓ A3, Dilación en los plazos de aprobación por parte de autoridades competentes, para atender los requerimientos del INDECOPI (ROF, CAP, Créditos Suplementarios, otros). ✓ A4, Presión mediática por intereses particulares o por falta de conocimiento sobre las competencias institucionales. ✓ A5, Generación de conflictos sociales que pueden afectar, impactar el normal desempeño del INDECOPI (Principalmente en las ORIS). ✓ A6, Falta de claridad y de difusión sobre el alcance y competencias del INDECOPI respecto de entidades reguladoras. ✓ A7, Posibilidad que otras instituciones realicen actividades similares al INDECOPI.

Cuadro Nº 3 INDECOPI: Opciones Estratégicas

Opciones Estratégicas FO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ F2, F3, F5, F6, F9, F10, O2, Maximizar el beneficio para la ciudadanía y el empresariado mediante el cumplimiento de plazos legales y la tramitación adecuada de expedientes. ✓ F1, F4, F9, O2, O5, D1, Fortalecer el accionar institucional a través de las acciones de prevención, supervisión y fiscalización de alto impacto a nivel nacional que permitan corregir distorsiones del mercado. ✓ F4, O2, Fortalecer e implementar las competencias de Secretarías Técnicas a nivel nacional.

Opciones Estratégicas DO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ D11, D12, D15, O2, O4, Priorizar las necesidades tecnológicas del INDECOPI, implementando soluciones informáticas que aseguren la operatividad de los sistemas y que permitan, de manera oportuna, generar y disponer de información para la toma de decisiones. ✓ D5, D7, D13, O2, Emplear eficientemente los recursos de la institución a través de la simplificación y optimización de los procesos de los Órganos Resolutivos y Administrativos. ✓ D10, D14 O2, O3, Implementación de un Plan Maestro de Infraestructura Física a nivel nacional. ✓ D3, D4, D8, D16, D17, D18, O2, Promover la mejora del clima laboral y comunicación interna en todos los niveles jerárquicos de la institución a nivel nacional. ✓ D17, D18, O2, Fortalecer las competencias y capacidades de los colaboradores en todos los niveles jerárquicos de la institución. ✓ D1, O2, Realizar acciones en defensa de la competencia, protección al consumidor y protección de la propiedad intelectual que promuevan el acceso de la ciudadanía a la protección de sus derechos.

Opciones Estratégicas DA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ D2, A5, A6, A7, O5, Desarrollar actividades de comunicación interinstitucional que refuercen el accionar y las relaciones institucionales. ✓ D2, A1, A2, Posicionar a la institución en su rol de defensa de los derechos en materia de Propiedad Intelectual.

III. OBJETIVOS OPERATIVOS, ESTRATEGIAS E INDICADORES OPERATIVOS INSTITUCIONALES 2015-2016

Los Objetivos Operativos Institucionales 2015-2016, fueron definidos considerando el marco quinquenal contenido en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, generado como resultado del proceso de planeamiento estratégico institucional desarrollado en el año 2011; así como los resultados de las actividades desarrolladas durante el año 2014, 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 2015-2016, señalados en el Anexo “**Matriz de Objetivos, Indicadores y Metas – POI 2015-2016**” (Cuadros del N° 11 al N° 17), 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 en entorno electrónico y virtual que agilicen los procedimientos administrativos y resolutiveos de la institución

Con la finalidad de atender la creciente demanda de servicios que viene asumiendo el INDECOPI, es necesario agilizar los procedimientos administrativos y resolutiveos a través de la mejora de los servicios de tecnología de la información a nivel institucional. Para tal efecto, se contempla como estrategia institucional “**Priorizar las necesidades tecnológicas del INDECOPI, implementando soluciones informáticas que aseguren la operatividad de los sistemas y que permitan, de manera oportuna, generar y disponer de información para la toma de decisiones**”; en tal sentido, se debe desarrollar e implementar aplicaciones o soluciones informáticas que aseguren el óptimo funcionamiento, la cobertura, el mantenimiento e integración de los sistemas informáticos, que permita generar y disponer de información oportuna para la toma de decisiones.

Para tal efecto, como se aprecia en el **Cuadro N° 4**, se tiene previsto la implementación de 03 proyectos informáticos durante el periodo 2015–2016; siendo estos proyectos los siguientes:

- “**Implementación del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos de Protección al Consumidor**”: La implementación del proyecto (2015 - 2016) contribuirá a la institución, en la realización de la gestión de seguimiento electrónico de los procesos resolutiveos de Protección al Consumidor, para una mejor y más eficiente atención de las demandas y quejas de los ciudadanos, con la finalidad de reducir los

costos, tiempos de atención y progresivamente el uso de papel en el INDECOPI.

- **Implementación del Sistema Integrado Administrativo:** El proyecto (2015 - 2016) permitirá dotar de un sistema integrado de gestión administrativa, con el cual se logrará optimizar todos los procesos de la administración y de planeamiento, con la finalidad de tener un tratamiento normalizado de toda la información de manera confiable, precisa y oportuna para la toma de decisiones, permitiendo la reducción de tiempos y costos de los procesos, implicando un incremento de la productividad institucional y agilizando la prestación de los servicios internos.
- **“Implementación de la automatización e integración de los Procesos de Propiedad Intelectual de DSD”:** En el marco del convenio firmado con la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), el proyecto a ejecutarse entre los años 2015 y 2016, contribuirá a la institución en la automatización de la prestación de los servicios de registro, consulta y publicación, así como de los procesos contenciosos, de una manera integral para la Dirección de Signos Distintivos, adaptando el sistema IPAS JAVA a las necesidades del INDECOPI; de esta manera cumplir con los compromisos asumidos por el país en el marco del Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos.

Cuadro Nº 4
POI 2015-2016: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 1

Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	Meta 2015	Meta 2016
1. Priorizar las necesidades tecnológicas del INDECOPI, implementando soluciones informáticas que aseguren la operatividad de los sistemas y que permitan, de manera oportuna, generar y disponer de información para la toma de decisiones.	Desarrollo de aplicaciones o soluciones informáticas que aseguren el óptimo funcionamiento, cobertura, mantenimiento e integración de los sistemas informáticos a nivel institucional.	Porcentaje de implementación del sistema de gestión de expedientes electrónicos de Protección al Consumidor.	40% ^(*)	60% ^(*)
		Porcentaje de implementación del Sistema Integrado Administrativo.	65%	35%
		Porcentaje implementación de la Automatización e integración de los procesos de Propiedad Intelectual de DSD.	60%	40%

Finalmente, es importante señalar que el cumplimiento de este objetivo operativo permitirá superar las debilidades identificadas en el análisis **FODA**, referidas a: i) no contar con una infraestructura tecnológica que permita generar, procesar y disponer de información oportuna para la toma de decisiones; ii) la falta de software estandarizados e integrados, iii) la ausencia de planes de mantenimiento, y desarrollo de servicios informáticos. Por otra parte, debemos aprovechar las siguientes oportunidades: i) el interés del Estado y la ciudadanía en mejorar la competitividad del país; y, ii) el apoyo de la cooperación internacional para el desarrollo e implementación de nuevos proyectos que contribuyan con la modernización de la gestión del INDECOPI, con la finalidad de brindar mejores servicios a la ciudadanía.

III.2. Mejorar la calidad y oportunidad en la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos.

En el marco de este objetivo (Ver Cuadro N° 5), se ha definido como estrategia institucional **“Maximizar el beneficio para la ciudadanía y el empresariado, mediante el cumplimiento de plazos legales y la tramitación adecuada de expedientes”**, a la cual se asocia la línea de acción **“Realizar una adecuada y eficiente tramitación de expedientes”**, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las normas y plazos legales, y atender los servicios solicitados al INDECOPÍ de manera oportuna, predecible y confiable. Lo antes mencionado implica realizar acciones que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la tramitación de expedientes, así como reducir el tiempo para la resolución de denuncias presentadas ante el INDECOPÍ en materia de competencia y de propiedad intelectual.

Asimismo, la estrategia institucional **“Emplear eficientemente los recursos de la institución a través de la simplificación y optimización de los procesos de los Órganos Resolutivos y Administrativos”**, considera 04 líneas de acción:

- **Revisar y rediseñar los procesos de soporte y de áreas funcionales**, con la finalidad de optimizar los procesos resolutivos y administrativos; estas acciones coadyuvarán a incrementar la productividad laboral de los colaboradores de las áreas de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad intelectual, a través del seguimiento semestral al indicador Índice de Productividad Laboral¹.
- **Ordenamiento normativo en aspectos procedimentales orientadas a la Implementación de la Mesa de Partes Virtual; Implementación de la digitalización de Mesa de Partes, Implementación del proyecto de notificación electrónica e Implementación de la Generación de Certificados y Asientos electrónicos con valor legal para DSD**, con la finalidad de fortalecer a la institución en beneficio del ciudadano en términos de otorgar facilidades para el acceso a los servicios, se ha previsto presentar a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), la propuesta de ordenamiento normativo que otorgue a la institución el valor legal para el ejercicio de presentación de documentos en mesa de partes de manera virtual, de notificación electrónica, así como de generación de certificados y asientos electrónicos de la DSD.

¹ El indicador “Índice de Productividad Laboral” se calcula determinando el número de expedientes resueltos por la institución (aplicando factores de ajuste de acuerdo al tiempo de resolución de expedientes), respecto del número de colaboradores que realizan labores resolutivas (aplicando como factores de ajuste, el tiempo efectivo laborado y la remuneración). La fórmula general de cálculo es la siguiente:

$$\text{Índice de Productividad Laboral} = \frac{\text{Nº de expedientes resueltos (ajust)}}{\text{Nº de RR.HH. (ajust)} * \text{Remuneraciones (ajust)}}$$

- **Fortalecimiento del SIG**, continuar con el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG) implementado en el año 2014, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, de Seguridad de la Información, de Control Interno, y de Seguridad en el Trabajo, así como la mejora continua del desempeño institucional.

Cuadro Nº 5
POI 2015-2016: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional Nº 2

Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	Meta 2015	Meta 2016
1. Maximizar el beneficio para la ciudadanía y el empresariado mediante el cumplimiento de plazos legales y la tramitación adecuada de expedientes.	Adecuada y eficiente tramitación de expedientes.	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal en OR.	100%	100%
		Porcentaje de resoluciones finales notificadas dentro del plazo legal en OR.	100%	100%
		Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR	100%	100%
		Porcentaje de resoluciones no declaradas Nulas por el Tribunal del Indecopi.	95%	97%
2. Emplear eficientemente los recursos de la institución a través de la simplificación y optimización de los procesos de los Órganos Resolutivos y Administrativos.	Revisar y rediseñar los procesos de soporte y áreas funcionales.	Nº de principales procesos Misionales revisados con mejoras implementadas	10	25
		Índice de Productividad Laboral en OR (Expedientes / personas -año)	394,6	401,69
	Ordenamiento en aspectos procedimentales orientadas a la implementación de la Mesa de Partes Virtual; Implementación de la digitalización de Mesa de Partes, Implementación del proyecto de notificación electrónica e Implementación de la Generación de Certificados y Asientos electrónicos con valor legal para DSD.	Nº de Propuesta Normativa presentada a la PCM	3	---
	Fortalecimiento del SIG	Porcentaje de cumplimiento Plan de trabajo SIG 2015	100%	100%

Para el cumplimiento de este objetivo contamos con una estructura de órganos resolutivos que asegura imparcialidad y da solidez a las decisiones de la organización, existiendo independencia entre las áreas administrativas y resolutivas, lo que da autonomía técnica en las decisiones institucionales; asimismo, se aprovecharán las fortalezas de capital humano del INDECOPÍ, que está identificado y comprometido con la institución, y que a su vez es competente y altamente calificado.

Igualmente, se aprovechará las fortalezas de contar con dos sistemas de gestión certificados (ISO 9001 e ISO/IEC 27001) y con iniciativas para la búsqueda de la mejora institucional. Por otra parte, se considera que el interés del Estado y la sociedad en la mejora de la competitividad, representan una oportunidad para recibir el respaldo y apoyo que fueran pertinentes para las mejoras que se prevén en este objetivo, que beneficiarán la atención al ciudadano, como producto de disminuir las debilidades asociadas a falta de simplificación de procesos y a mejorar los tiempos para atender las solicitudes administrativas por parte del personal resolutivo, superando las dificultades y mejorando los tiempos para el aprovisionamiento de bienes y servicios.

III.3. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral a Nivel Nacional.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de este objetivo, se han considerado 02 líneas estratégicas: **i) promover la mejora del clima laboral y comunicación interna en todos los niveles jerárquicos de la institución a nivel nacional;** y, **ii) fortalecer las competencias y capacidades de los colaboradores en todos los niveles jerárquicos de la institución;** habiéndose considerado las siguientes líneas de acción:

- **Desarrollo y ejecución del Plan Integral de Clima Laboral 2015-2016**, que se evaluará a través de los indicadores “**Porcentaje de ejecución del Plan Integral de Clima Laboral**” y “**Nivel de Satisfacción Laboral**”; al respecto, 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 mejora del clima laboral en la institución tiene un impacto directo y positivo en la productividad de los colaboradores.
- **Fortalecer las competencias y capacidades de los colaboradores en todos los niveles jerárquicos de la institución**, considerando que la inversión en capacitaciones en favor de los colaboradores tiene un efecto directo en el incremento del conocimiento y el desarrollo de competencias de los mismos; el cumplimiento de la línea de acción definida de fortalecer las competencias de los colaboradores, a través de mayores y mejores actividades de capacitación, se evalúa a través de los siguientes indicadores: **i) Porcentaje de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas;** y, **ii) Número de horas per cápita en capacitación.**

Con las acciones e indicadores antes mencionados (**Ver Cuadro N° 6**), se prevé eliminar las debilidades, manifestadas en talleres con Jefes y Gerentes, relacionadas a que la institución no cuenta con beneficios económicos o beneficios no económicos competitivos respecto de otras instituciones públicas o privadas; asimismo, se pretende mejorar la interacción y comunicación interna entre Jefes y Gerentes de las diferentes áreas administrativas y resolutivas, y propiciar un clima laboral favorable a nivel nacional que permita retener al capital humano. Del mismo modo, para seguir enriqueciendo los conocimientos de los colaboradores en favor de la eficiencia institucional, es necesario reforzar la relación del INDECOPÍ 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; aprovechando el interés del Estado y la sociedad en mejorar la competitividad de las instituciones públicas.

Cuadro N° 6
POI 2015-2016: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 3

Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	Meta 2015	Meta 2016
1. Promover la mejora del clima laboral y comunicación interna en todos los niveles jerárquicos de la institución a nivel nacional.	Desarrollo y ejecución del Plan integral de Clima laboral 2015-2016	Porcentaje de ejecución del Plan Integral de Clima Laboral	100%	100%
		Nivel de satisfacción laboral (Clima laboral, encuesta GPTW)	83.4%	85.9%
2. Fortalecer las competencias y capacidades de los colaboradores en todos los niveles jerárquicos de la institución.	Fortalecer las competencias de los colaboradores, a través de mayores y mejores actividades de capacitación.	Porcentaje ejecución del Plan de Desarrollo de Personas.	100%	100%
		Número de horas percapita en capacitación	35	35

III.4. Mejorar la efectividad de las labores de prevención, supervisión y fiscalización en sectores priorizados.

Con la finalidad de cumplir con el rol preventivo, 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 continuar con el fortalecimiento de la labor proactiva del INDECOPI en materia de prevención, supervisión y fiscalización a nivel nacional. En tal sentido, se ha previsto una serie de acciones que permitan i) posicionar el rol de prevención particularmente de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, y ii) realizar una actuación proactiva por parte de la institución, a través de supervisión y fiscalización focalizadas en sectores sensibles y de alto impacto en la ciudadanía (Sectores Priorizados). Con ello se busca garantizar el cumplimiento de la Misión Institucional con respecto a la necesidad de corregir las distorsiones en el mercado, las cuales repercutirán en el posicionamiento y reconocimiento institucional, como agencia de competencia y propiedad intelectual.

En tal sentido, se tiene como estrategia el fortalecer el accionar institucional a través de las acciones de prevención, supervisión y fiscalización de alto impacto a nivel nacional que permitan corregir distorsiones del mercado, lo cual permitirá superar la debilidad relacionada con el accionar del INDECOPI, el cual se considera más resolutivo que preventivo; asimismo, se aprovecharán las fortalezas vinculadas con el capital humano competente y altamente calificado, la presencia nacional del INDECOPI, la imagen y el posicionamiento institucional, lo que se verá resaltado debido a que las acciones institucionales aportan a la competitividad, esta estrategia implica el desarrollo de las siguientes líneas de acción:

- Coordinar a nivel institucional el desarrollo de acciones en beneficio de los consumidores.
- Medir la eficiencia de las acciones de supervisión y fiscalización de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país y de ciudadanos beneficiados.

Con la finalidad de garantizar la prevención, supervisión y fiscalización, se asegura una acertada gestión de los recursos para la realización de las acciones de supervisión y fiscalización de las Comisiones, así como tener un rol más proactivo e incidir en sectores priorizados, y mantener presencia permanente en el mercado, vigilando la actuación del empresariado. En tal sentido, se evaluará el avance de las actividades vinculadas al INDECOPI del Plan Nacional de Protección al Consumidor 2015; asimismo, se evaluará la proporción 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 (PAS). 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 un indicador del cumplimiento. **(Ver Cuadro N° 7).**

Cuadro N° 7
POI 2015-2016: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 4

Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	Meta 2015	Meta 2016
1. Fortalecer el accionar institucional a través de las acciones de prevención, supervisión y fiscalización de alto impacto a nivel nacional que permitan corregir distorsiones del mercado.	Coordinar a nivel institucional el desarrollo de acciones en beneficio de los consumidores.	Porcentaje de avance de las actividades vinculadas al Indecopi del Plan Nacional de Protección al Consumidor 2015.	100%	100%
	Medir la eficiencia de las acciones de supervisión y fiscalización de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país y de ciudadanos beneficiados.	Porcentaje de investigaciones de oficio que generan un Procedimiento Administrativo Sancionador con impacto en la sociedad	75%	75%
		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 expedientes que no presentan reincidencia con relación al total de casos resueltos ingresados. (CPC y CCD).	93%	93%

III.5. Fortalecer y consolidar el actual Sistema Desconcentrado y ampliar la cobertura de los servicios a nivel nacional.

Es preciso tener en consideración que la desconcentración de funciones constituye una medida necesaria para poder atender la creciente demanda a nivel nacional y consolidar nuestra presencia, ampliando gradualmente la cobertura de los servicios que brinda la institución. Al respecto, 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, implicando la necesidad de ofrecer servicios públicos de calidad, permitiendo la igualdad de oportunidades y la integración en la sociedad.

En tal sentido, como parte de las actividades relacionadas con la desconcentración de funciones, para el periodo 2015, se tiene previsto otorgar a las sedes desconcentradas una mayor delegación de funciones

resolutivas, tanto en materia de Defensa de la Competencia como de Protección de la Propiedad Intelectual; para tal efecto, el INDECOPI tiene previsto proponer al Consejo Directivo, la desconcentración de nuevas funciones resolutivas, de modo que con ello se amplíe la cobertura de los servicios que presta la institución. Con estas actividades se busca aprovechar el número de oficinas con las que cuenta la institución a nivel nacional, con la finalidad que un mayor número de ciudadanos puedan acceder a otros servicios que prestan las Oficinas Regionales a nivel nacional. **(Ver Cuadro N° 8).**

Cuadro N° 8
POI 2015-2016: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 5

Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	Meta 2015	Meta 2016
1. Fortalecer e implementar las competencias de Secretarías Técnicas a nivel nacional.	Implementación de las competencias de Secretarías Técnicas a nivel nacional.	Número de ORI que brindan el servicio en materia de Propiedad Intelectual (DDA - registro virtual de Derecho de Autor)	5	5
		Número de facultades desconcentradas en materia de Competencia Desleal a las ORIS	2	2
	Ampliar la cobertura de los servicios que presta la institución	Número total de usuarios atendidos en oficinas regionales, por cada 100 000 habitantes	877,82	885,42

III.6. Promover el uso de los mecanismos de Defensa de la Competencia, Defensa del Consumidor y Protección de la Propiedad Intelectual y fortalecer el rol e impacto del accionar institucional en la sociedad.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de este objetivo operativo, se han desarrollado tres (03) estrategias, siendo estas las siguientes:

- 1. Desarrollar actividades de comunicación que refuercen el accionar institucional y las relaciones interinstitucionales,** lo cual permitirá superar la debilidad relacionada con la falta de difusión de las diversas funciones que realiza la institución, para poder tener mayor presencia en medios de comunicación y minimizar las amenazas asociadas con i) la falta de claridad y de difusión sobre el alcance y competencias del INDECOPI respecto de entidades reguladores, ii) que pueda existir presión mediática por falta de conocimiento de nuestras competencias, iii) que otras instituciones realicen actividades similares a las nuestras; por ello, se ha previsto desarrollar actividades que refuercen la comunicación sobre el accionar del INDECOPI y las relaciones interinstitucionales, lo que implica:
 - a. Desarrollar actividades de comunicación que promuevan el conocimiento y empleo de los servicios que brinda el INDECOPI.
 - b. Desarrollar eventos internacionales en materia de competencia institucional.
 - c. Promover y generar relaciones de cooperación con entidades nacionales e internacionales a fin de lograr sinergias en favor de la sociedad.

Para ello, se ha previsto, por ejemplo, incrementar el número de los servicios de asesoría de información en campañas “INDECOPI a tu alcance” a nivel nacional, así como cumplir con “El Cronograma de Trabajo del Plan de Comunicaciones 2015”; asimismo, se buscará incrementar el “Número de personas beneficiadas con las acciones de educación en las materias del INDECOPI”, mediante las acciones realizadas por la Escuela Nacional de la Competencia y la Propiedad Intelectual. Finalmente, se aprovechará la cooperación interinstitucional para facilitar el cumplimiento de las competencias institucionales, orientando a la ciudadanía y demás actores del mercado sobre la labor del INDECOPI, así como el interés que tiene el estado y la sociedad en promover e impulsar la mejora de la competitividad.

2. Realizar acciones en defensa de la competencia, protección al consumidor y protección de la propiedad intelectual que promuevan el acceso de la ciudadanía a la protección de sus derechos, para tales efectos se ha planteado 04 líneas de acción, siendo estas las siguientes:

- a. **Desarrollar y promover el patentamiento en el marco de la Agenda de la Competitividad 2014 – 2018**, se buscará fortalecer las acciones de registros de Propiedad Intelectual, para generar mayor competitividad a las empresas.
- b. **Promover el régimen de protección de los conocimientos colectivos entre los potenciales usuarios, representantes y líderes indígenas**, 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 de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad, como herramienta para la protección de dichos conocimientos.
- c. **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.
- d. **Medir la eficiencia de las acciones de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país**, se tiene 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.²

² 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

3. **Posicionar a la institución en su rol de defensa de los derechos en materia de Propiedad Intelectual**, con esta estrategia, se busca minimizar la amenazas relacionadas con la generación de normativa que afecte la operatividad institucional y al debilitamiento institucional debido a la ampliación y/o reducción de funciones sin criterios técnicos, habiéndose planteado como línea de acción la definición de la Estrategia nacional de Propiedad Intelectual, para el establecimiento de Políticas Públicas en materia de Propiedad Intelectual. En esa línea, corresponde que el INDECOPI con el apoyo de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), elabore el Informe sobre el Diagnostico y Estrategia nacional del Sistema de Propiedad Intelectual. presentado a la Gerencia General.

En el **Cuadro N° 9** se puede apreciar los indicadores que nos permitirán medir el nivel de cumplimiento del objetivo, estrategias y líneas de acción consideradas.

Cuadro N° 9
POI 2015-2016: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 6

Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	Meta 2015	Meta 2016
1. Desarrollar actividades de comunicación que refuercen el accionar y las relaciones interinstitucionales.	Desarrollar actividades de comunicación que promuevan el conocimiento y empleo de los servicios que brinda el INDECOPI.	Nº de asesorías de información "INDECOPI a tu alcance" a nivel nacional.	63,142	64,405
		Incremento porcentual en el número de personas beneficiadas de las acciones de educación en las materias de INDECOPI a nivel nacional.	9%	10%
		Porcentaje de cumplimiento del Cronograma de Trabajo del Plan de Comunicaciones 2015	100%	100%
	Desarrollar de eventos internacionales en materia de competencia institucional.	Nº de foros internacionales desarrollados.	15	17
	Promover y generar relaciones de cooperación con entidades nacionales e internacionales a fin de lograr sinergias en favor de la sociedad.	Porcentaje de convenios ejecutados respecto del número de convenios suscritos.	90%	100%
2. Realizar acciones en defensa de la competencia, protección al consumidor y protección de la propiedad intelectual que promuevan el acceso de la ciudadanía a la protección de sus derechos.	Desarrollar y promover el patentamiento en el marco de la Agenda de la Competitividad 2014 - 2018.	Número de solicitudes de patentes presentadas por nacionales, por cada 100,000 habitantes	0,76	0,80
	Promover el régimen de protección de los conocimientos colectivos entre los potenciales usuarios, representantes y líderes indígenas.	Nº de Registros Otorgados de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad	685	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	5,000,000,00	5,700,000,00
		Monto de reparaciones a favor de los consumidores por infracciones a sus derechos.	1,870,000,00	2,047,000,00
3. Posicionar a la institución en su rol de defensa de los derechos en materia de Propiedad Intelectual.	Definición de la Estrategia nacional de Propiedad Intelectual, para el establecimiento de Políticas Públicas en materia de Propiedad Intelectual.	Informe sobre el Diagnostico y Estrategia nacional del Sistema de Propiedad Intelectual presentado a la Gerencia General.	1	-----

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).

III.7. Mejorar la infraestructura física a nivel nacional.

Considerando la creciente demanda de nuestros servicios, la Institución debe tomar las medidas necesarias para mejorar la atención de usuarios internos y externos, y también para dotar al personal de ambientes y equipos pertinentes que aseguren el cumplimiento de las facultades y competencias otorgadas.

En tal sentido, contar con una 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. Por ello, se evaluará la elaboración y ejecución del “**Plan Maestro de Infraestructura 2015**”, el cual incluirá la finalización de trabajos iniciados de nuevos ambientes e infraestructura física, así como el mejoramiento de la infraestructura existente.

Para el cumplimiento de este objetivo, se ha previsto concluir con la remodelación de la fachada del edificio D, el incremento del cerco perimétrico de la Sede Central y la construcción de oficinas prefabricadas; entre otros proyectos (**Ver Cuadro N° 10**).

Cuadro N° 10
POI 2015-2016: Indicadores y metas del
Objetivo Operativo Institucional N° 7

Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	Meta 2015	Meta 2016
1. Implementar el Plan Maestro de Infraestructura Física a Nivel Nacional.	Desarrollo y ejecución del Plan Maestro de Infraestructura 2015	Porcentaje de ejecución del Plan Maestro de Infraestructura Física a nivel nacional	100%	100%

Con estas acciones, se prevé contrarrestar las debilidades identificadas en el análisis **FODA** referidas a: i) condiciones físicas no adecuadas para el personal y para la custodia de documentos o pruebas; así como, ii) insuficiente espacio físico para atender la creciente demanda de los servicios.

ANEXO – PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015-2016

Cuadro Nº 11
POI 2015-2016: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 1

Objetivo Estratégico Institucional 2012 - 2016	Objetivo Operativo Institucional 2015-2016	Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	2014		Meta 2015	Meta 2016	Áreas Ejecutoras		
					Meta	Logro			Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
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 en entorno electrónico y virtual que agilicen los procedimientos administrativos y resolutivos de la institución	1. Priorizar las necesidades tecnológicas del INDECOP, implementando soluciones informáticas que aseguren la operatividad de los sistemas y que permitan, de manera oportuna, generar y disponer de información para la toma de decisiones.	Desarrollo de aplicaciones o soluciones informáticas que aseguren el óptimo funcionamiento, cobertura, mantenimiento e integración de los sistemas informáticos a nivel institucional .	Porcentaje de implementación del sistema de gestión de expedientes electrónicos de Protección al Consumidor.	100%	10% ⁽¹⁾	40% ⁽²⁾	60% ⁽²⁾	GTI	Áreas de Protección del Consumidor	-----
				Porcentaje de implementación del Sistema Integrado Administrativo.	-----	-----	65%	35%	GTI / SGL - Órganos Administrativos	-----	-----
				Porcentaje implementación de la Automatización e integración de los procesos de Propiedad Intelectual de DSD.	-----	-----	60%	40%	GTI	-----	DSD

⁽¹⁾ Para el ejercicio 2014, el 100% de implementación del proyecto, consideró desde el desarrollo del proceso logístico para su contratación hasta el desarrollo y cierre del proyecto. El 10% de avance al cierre del ejercicio, corresponde a contar con el documento de Terminos de Referencia aprobado, que permita continuar con las siguientes fases para su contratación.

⁽²⁾ El periodo 2015-2016, considerará la implementación técnica del proyecto, no incluyendo las acciones logísticas, lo cual se medirá a nivel de procesos internos de la institución.

Cuadro N° 12
POI 2015-2016: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL N° 2

Objetivo Estratégico Institucional 2012 - 2016	Objetivo Operativo Institucional 2015-2016	Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	2014		Meta 2015	Meta 2016	Áreas Ejecutoras				
					Meta	Logro			Administración	Competencia	Propiedad Intelectual		
I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.	2. Mejorar la calidad y oportunidad en la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos.	1. Maximizar el beneficio para la ciudadanía y el empresariado mediante el cumplimiento de plazos legales y la tramitación adecuada de expedientes.	Adecuada y eficiente tramitación de expedientes.	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal en OR.	100%	85,32%	100%	100%	GOR - ORI	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual		
				Porcentaje de resoluciones finales notificadas dentro del plazo legal en OR.	100%	80,13%	100%	100%					
				Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR.	100%	93,31%	100%	100%					
				Porcentaje de resoluciones no declaradas Nulas por el Tribunal del Indecopi.	94,40%	93,6%	95%	97%	GOR - ORI con delegación en materia de competencia	Todas las Comisiones de Competencia	Todas las Comisiones de Propiedad Intelectual		
			2. Emplear eficientemente los recursos de la institución a través de la simplificación y optimización de los procesos de los Órganos Resolutivos y Administrativos.	Revisar y rediseñar los procesos de soporte y áreas funcionales.	Ordenamiento en aspectos procedimentales orientadas a la Implementación de la Mesa de Partes Virtual; Implementación de la digitalización de Mesa de Partes, Implementación del proyecto de notificación electrónica e Implementación de la Generación de Certificados y Asientos electrónicos con valor legal para DSD.	N° de principales procesos Misionales revisados con mejoras implementadas	-----	-----	10	25	GPG	-----	-----
						Índice de Productividad Laboral en OR (Expedientes / personas -año)	380,42	337,03	394,6	401,69	GOR - ORI con delegación en materia de competencia	Todas las áreas de Competencia	Todas las áreas de Propiedad Intelectual
				Fortalecimiento del SIG	N° de Propuesta Normativa presentada a la PCM.	N° de Propuesta Normativa presentada a la PCM.	-----	-----	3	---	GEL	-----	-----
						Porcentaje de cumplimiento Plan de trabajo SIG 2015	-----	-----	100%	100%	GPG	-----	-----

Cuadro Nº 13
POI 2015-2016: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 3

Objetivo Estratégico Institucional 2012 - 2016	Objetivo Operativo Institucional 2015-2016	Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	2014		Meta 2015	Meta 2016	Áreas Ejecutoras		
					Meta	Logro			Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.	3. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral a nivel nacional	1. Promover la mejora del clima laboral y comunicación interna en todos los niveles jerárquicos de la institución a nivel nacional.	Desarrollo y ejecución del Plan integral de Clima laboral 2015-2016	Porcentaje de ejecución del Plan Integral de Clima Laboral	-----	-----	100%	100%	GAF	-----	-----
				Nivel de satisfacción laboral (Clima laboral, encuesta GPTW)	79,4%	80,9%	83,4%	85,9%	GAF	-----	-----
		2. Fortalecer las competencias y capacidades de los colaboradores en todos los niveles jerárquicos de la institución.	Fortalecer las competencias de los colaboradores, a través de mayores y mejores actividades de capacitación.	Porcentaje ejecución del Plan de Desarrollo de Personas.	-----	-----	100%	100%	GAF	-----	-----
				Número de horas percapita en capacitación	35	66,36	35	35	GAF	-----	-----

Cuadro Nº 14
POI 2015-2016: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 4

Objetivo Estratégico Institucional 2012 - 2016	Objetivo Operativo Institucional 2015-2016	Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	2014		Meta 2015	Meta 2016	Áreas Ejecutoras		
					Meta	Logro			Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
<p>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.</p>	<p>4. Mejorar la efectividad de las labores de prevención, supervisión y fiscalización.</p>	<p>1. Fortalecer el accionar institucional a través de las acciones de prevención, supervisión y fiscalización de alto impacto a nivel nacional que permitan corregir distorsiones del mercado.</p>	<p>Coordinar a nivel institucional el desarrollo de acciones en beneficio de los consumidores.</p>	<p>Porcentaje de avance de las actividades vinculadas al Indecopi del Plan Nacional de Protección al Consumidor 2015.</p>	-----	-----	100%	100%	DPC	-----	-----
			<p>Medir la eficiencia de las acciones de supervisión y fiscalización de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país y de ciudadanos beneficiados.</p>	<p>Porcentaje de investigaciones de oficio que generan un Procedimiento Administrativo Sancionador con impacto en la sociedad</p>	70%	71.21%	75%	75%	GSF	CC1, CC2, CCD, CEB y ILN-CPC	DDA
				<p>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</p>	80%	100%	80%	80%	-----	CEB	-----
				<p>Porcentaje de expedientes que no presentan reincidencia con relación al total de casos resueltos ingresados. (CPC y CCD).</p>	92%	91.73%	93%	93%	-----	CCD, CC1 y CC2	-----

Cuadro N° 15
POI 2015-2016: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL N° 5

Objetivo Estratégico Institucional 2012 - 2016	Objetivo Operativo Institucional 2015-2016	Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	2014		Meta 2015	Meta 2016	Áreas Ejecutoras		
					Meta	Logro			Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
III. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual y la creación de una cultura de calidad.	5. Fortalecer y consolidar el actual Sistema Desconcentrado y ampliar la cobertura de los servicios a nivel nacional.	1. Fortalecer e implementar las competencias de Secretarías Técnicas a nivel nacional.	Implementación de las competencias de Secretarías Técnicas a nivel nacional.	Número de ORI que brindan el servicio en materia de Propiedad Intelectual (DDA - registro virtual de Derecho de Autor)	-----	-----	5	5	GOR	-----	-----
				Número de facultades desconcentradas en materia de Competencia Desleal a las ORIS	2	2	2	2	GOR	-----	-----
			Ampliar la cobertura de los servicios que presta la institución	Número total de usuarios atendidos en oficinas regionales, por cada 100 000 habitantes	793	870,28	877,82	885,42	GOR	-----	-----

Cuadro Nº 16
POI 2015-2016: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 6

Objetivo Estratégico Institucional 2012 - 2016	Objetivo Operativo Institucional 2015-2016	Estrategias Institucionales 2015-2016	Líneas de Acción 2015-2016	Indicadores	2014		Meta 2015	Meta 2016	Áreas Ejecutoras			
					Meta	Logro			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. Promover el uso de los mecanismos de Defensa de la Competencia, Defensa del Consumidor y Protección de la Propiedad Intelectual y fortalecer el rol e impacto del accionar institucional en la sociedad	1. Desarrollar actividades de comunicación que refuercen el accionar y las relaciones interinstitucionales.	Desarrollar actividades de comunicación que promuevan el conocimiento y empleo de los servicios que brinda el INDECOPÍ.	Nº de asesorías de información "INDECOPÍ a tu alcance" a nivel nacional.	39,185	131,026	63,142	64,405	GPD	-----	-----	
				Incremento porcentual en el número de personas beneficiadas de las acciones de educación en las materias de INDECOPÍ a nivel nacional.	135%	342%	9%	10%	ECP	-----	-----	
				Porcentaje de cumplimiento del Cronograma de Trabajo del Plan de Comunicaciones 2015	100	100,00%	100%	100%	GPD	-----	-----	
			Desarrollar de eventos internacionales en materia de competencia institucional.	Nº de foros internacionales desarrollados.	15	22	15	17	GCT	-----	-----	
			Promover y generar relaciones de cooperación con entidades nacionales e internacionales a fin de lograr sinergias en favor de la sociedad.	Porcentaje de convenios ejecutados respecto del número de convenios suscritos.	64,50%	64,50%	90%	100%	GCT	-----	-----	
		2. Realizar acciones en defensa de la competencia, protección al consumidor y protección de la propiedad intelectual que promuevan el acceso de la ciudadanía a la protección de sus derechos.	Desarrollar y promover el patentamiento en el marco de la Agenda de la Competitividad 2014 - 2018.	Número de solicitudes de patentes presentadas por nacionales, por cada 100,000 habitantes	0,72	0,89	0,76	0,80	-----	-----	DIN	
				Promover el régimen de protección de los conocimientos colectivos entre los potenciales usuarios, representantes y líderes indígenas.	Nº de Registros Otorgados de Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas asociados a la Biodiversidad	675	680	685	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.	4	4	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	4,249,506,00	47,552,554,00	5,000,000,00	5,700,000,00	-----	CCD - CLC	-----
			3. Posicionar a la institución en su rol de defensa de los derechos en materia de Propiedad Intelectual.	Definición de la Estrategia nacional de Propiedad Intelectual, para el establecimiento de Políticas Públicas en materia de Propiedad Intelectual.	Monto de reparaciones a favor de los consumidores por infracciones a sus derechos.	4,070,000,00	133,179,283,00	1,870,000,00	2,047,000,00	-----	CC1 - CC2	-----
					Informe sobre el Diagnóstico y Estrategia nacional del Sistema de Propiedad Intelectual presentado a la Gerencia General.	-----	-----	1	-----	-----	-----	Todas las Áreas de Propiedad Intelectual

Cuadro Nº 17
POI 2015-2016: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL Nº 7

Objetivo Estratégico Institucional 2012 - 2016	Objetivo Operativo Institucional 2015-2016	Estrategias Institucionales 2015-2016	Lineas de Acción 2015-2016	Indicadores	2014		Meta 2015	Meta 2016	Áreas Ejecutoras		
					Meta	Logro			Administración	Competencia	Propiedad Intelectual
I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.	7. Mejorar la Infraestructura física a nivel nacional	1. Implementar el Plan Maestro de Infraestructura Física a Nivel Nacional.	Desarrollo y ejecución del Plan Maestro de Infraestructura 2015	Porcentaje de ejecución del Plan Maestro de Infraestructura Física a nivel nacional	----	----	100%	100%	GAF	----	----