

**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2014-2015  
(Enero - Junio 2014)**

Objetivos Operativos Institucionales (2014 - 2015)	Líder	Logro al 1er Semestre POI	Nivel Avance POI - Anual (*)	Objetivo Estratégico Institucional (2012-2016)
<a href="#">1. Implementar proyectos informáticos que agilicen los procedimientos administrativos y resolutivos.</a>	GTI	42,4%	31,0%	I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas a la institución por nuestros usuarios.
<a href="#">2. Reducir el tiempo para la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos.</a>	GPG	86,0%	39,9%	
<a href="#">3. Mejorar la calidad y predictibilidad de las resoluciones</a>	GPG	96,4%	48,2%	
<a href="#">4. Mejorar la infraestructura física a nivel nacional (*)</a>	SGL		0,0%	
<a href="#">5. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral (*)</a>	SGH		0,0%	
<a href="#">6. Realizar mejores acciones de prevención, supervisión y fiscalización.</a>	GSF	99,8%	49,3%	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.
<a href="#">7. Desconcentrar funciones a nivel nacional (*)</a>	GOR	50,0%	10,2%	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.
<a href="#">8. Promover el uso de los mecanismos de defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual (*)</a>	GPD	74,7%	30,1%	
<b>Avance en el cumplimiento del POI</b>		<b>78,1%</b>	<b>28,5%</b>	

(\*) La evaluación de la totalidad de los indicadores de los objetivos 4 y 5 y de algunos indicadores de los objetivos 7 y 8, se realizará a partir del tercer trimestre 2013.

## EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2014-2015 (Enero - Junio 2014)

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Semestral			Anual		
					Meta	Logro	Nivel de cumplimiento	Meta	Avance	Nivel de cumplimiento
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.	30%	17%	57%	100%	17%	17,0%
				Implementación del sistema de publicación información tecnológica de expedientes de patentes concluidos.	100%	90%	90%	100%	90%	90,0%
				Implementación de expediente electrónico para Protección al Consumidor (*)	10%	0%	0%	100%	0%	0,0%
				Implementación del Sistema de Tramite Documentario (*)	10%	0%	0%	100%	0%	0,0%
				Línea de Digitalización Implementada a nivel Institucional	20%	10%	50%	100%	10%	10,0%
				Servicio de accesibilidad al ciudadano implementado en las sedes del INDECOP(*)	2	0	0%	5	0	0,0%
				Implementación de la Colaboración en la NUBE	20%	100%	100%	100%	100%	100,0%
<b>Objetivo Operativo Institucional N° 1 - 2do. Trimestre 2014</b>							<b>42,4%</b>			<b>31,0%</b>

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

## EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2014-2015 (Enero - Junio 2014)

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Semestral			Anual					
					Meta	Logro	Nivel de cumplimiento	Meta	Avance	Nivel de cumplimiento			
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 <b>(PN 10.1, Ppto - PCM y MEF)</b>	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal en OR.	100%	83,33%	83,3%	100%	83,33%	41,7%			
				Porcentaje de resoluciones notificadas dentro del plazo legal en OR.	100%	89,37%	89,4%	100%	89,37%	44,7%			
				Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR	100%	91,35%	91,4%	100%	91,35%	45,7%			
				Porcentaje de expedientes resueltos en un plazo menor (80%) al plazo legal en OR.	50%	55,03%	100%	50%	55,03%	50,0%			
			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). (*)	190,21	140,49	73,9%	380,42	140,49	36,9%		
					Implementación de un Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001, ISO 27001, ISO 17025, Seguridad y Salud en el Trabajo, Control Interno)	70%	35%	50%	100%	25%	25,0%		
					Implementación de mejoras en proceso de soporte y de áreas funcionales.	25%	25%	100%	100%	25%	25,0%		
			Continuar con el desarrollo del Plan de Ecoeficiencia Institucional	Gasto percapita (luz, agua, papel y tóner): Valor gastado / N° de colaboradores (**)	480,9	408,57	100%	961,79	408,57	50,0%			
			<b>Objetivo Operativo Institucional N° 2 - 2do. Trimestre 2014</b>							<b>86,0%</b>			<b>39,9%</b>

(\*) 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.

**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2014-2015**  
**(Enero - Junio 2014)**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Semestral			Anual		
					Meta	Logro	Nivel de cumplimiento	Meta	Avance	Nivel de cumplimiento
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	2. Adecuada y eficiente tramitación de los expedientes	Supervisar el nivel de predictibilidad de los fallos de los Órganos Resolutivos, ante la segunda instancia administrativa, así como el adecuado trámite de los expedientes.	Nivel de predictibilidad del INDECOPI respecto del Poder Judicial.	99,1%	98,2%	99,1%	99,1%	98,2%	49,6%
				Nivel de predictibilidad de los Órganos Resolutivos respecto del Tribunal del INDECOPI.	76,5%	71,1%	93,0%	76,5%	71,1%	46,5%
				Porcentaje de expedientes tramitados adecuadamente (resoluciones apeladas no declaradas nulas).	94,4%	91,7%	97,1%	94,4%	91,7%	48,6%
<b>Objetivo Operativo Institucional Nº 3 - 2do. Trimestre 2014</b>							<b>96,4%</b>			<b>48,2%</b>

**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2014-2015  
(Enero - Junio 2014)**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Semestral			Anual		
					Meta	Avance	Nivel de cumplimiento	Meta	Avance	Nivel de cumplimiento
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%	0%	0,0%
				Traslado de la Dirección de Signos Distintivos (*)				100%	0%	0,0%
			Mejora continua de la infraestructura institucional	Modernización del auditorio principal de la Sede Central. (*)				100%	0%	0,0%
				Remodelación de la fachada del Edificio D. (*)				100%	0%	0,0%
				Ampliación de la infraestructura de los ambientes ubicados en el 4to. Piso del Edificio D. (*)				100%	0%	0,0%
			Acondicionamiento del 3er. Piso del Edificio D. (*)				100%	0%	0,0%	
<b>Objetivo Operativo Institucional N° 4 - 2do. Trimestre 2014</b>										<b>0,0%</b>

(\*) La evaluación y resultados de medición de este indicador está programada al concluir el cuarto trimestre del año. En tal sentido, no se consideró una meta al primer semestre.

**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2014-2015**  
**(Enero - Junio 2014)**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Semestral			Anual		
					Meta	Logro	Nivel de cumplimiento	Meta	Avance	Nivel de cumplimiento
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) <b>(Ppto - PCM y MEF) (*)</b>				79,39%	0%	0,0%
		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 (*)				35	0	0,0%
				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%	0%	0,0%
<b>Objetivo Operativo Institucional Nº 5 - 2do. Trimestre 2014</b>										<b>0,0%</b>

(\*) La evaluación y resultados de medición de este indicador está programada al concluir el cuarto trimestre del año. En tal sentido, no se consideró una meta al primer semestre.

## EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2014-2015 (Enero - Junio 2014)

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Semestral			Anual		
					Meta	Avance	Nivel de cumplimiento	Meta	Avance	Nivel de cumplimiento
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	4,27	97,7%	4,37	4,27	48,9%
				Porcentaje de investigaciones de oficio que generan un Procedimiento Administrativo Sancionador con impacto en la sociedad	70%	86,8%	100%	70%	86,8%	50,0%
				Porcentaje de acciones de supervisión que generan Procedimiento Administrativo Sancionador	75%	75%	100%	75%	75%	50,0%
				Incremento porcentual en el número de personas beneficiadas de las acciones de educación en materia del INDECOPI	15%	15,1%	100%	135%	15,1%	11,2%
				Número de servicios de información ofrecidas en "Indecopi a tu Alcance" a nivel nacional	19 173	56 598	100%	39 185	56 598	100%
				Número de personas beneficiadas con las acciones de sensibilización a empresas y entidades públicas del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.	300	316	100%	600	316	52,7%
				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%	30,9%	100%	30%	30,93%	100,0%
				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	9907	39 884	100%	19 814	39 884	100%
				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%	100%	100%	80%	100%	50,0%
				Porcentaje de casos reincidentes sobre el total de casos resueltos ingresados (CCD y CPC)	8%	5,07%	100%	8%	5,07%	31,7%
<b>Objetivo Operativo Institucional Nº 6 - 2do. Trimestre 2014</b>					<b>99,8%</b>			<b>49,3%</b>		

**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2014-2015**  
(Enero - Junio 2014)

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Semestral			Anual		
					Meta	Avance	Nivel de cumplimiento	Meta	Avance	Nivel de cumplimiento
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)	1	0	0,0%	5	0	0,0%
				Implementación del CEPI: Centro de Desarrollo de la Propiedad Intelectual (*)				2	0	0,0%
				Número de facultades desconcentradas en materia de competencia a las ORIS (*)				2	0	0,0%
				Número de facultades desconcentradas de Secretaría Técnica en materia de Libre Competencia (**)				1	0	0,0%
				Número total de usuarios atendidos a nivel nacional, por cada 100 000 habitantes	625	636	100%	1 250	636,05	50,9%
<b>Objetivo Operativo Institucional Nº 7 - 2do. Trimestre 2014</b>							<b>50,0%</b>		<b>10,2%</b>	

(\*) Indicador programado para ser evaluado al III trimestre 2014. En tal sentido, no se consideró una meta al primer semestre.

(\*\*) Indicador programado para ser evaluado al IV trimestre 2014. En tal sentido, no se consideró una meta al primer semestre.



**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI 2014-2015**  
**(Enero - Junio 2014)**

Objetivos Estratégicos 2012 - 2016	Objetivos Institucionales 2014-2015	Estrategias Institucionales 2013-2015	Líneas de Acción 2014-2015	Indicadores	Semestral			Anual			
					Meta	Avance	Nivel de cumplimiento	Meta	Avance	Nivel de cumplimiento	
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	0	0,0%	
				Número de solicitudes de patentes presentadas por nacionales, por cada 100,000 habitantes	0,36	0,23	63,5%	0,72	0,23	31,7%	
			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)	101	148	100,0%	675	148	21,9%	
			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.	2	0	0,0%	4	0	0,0%	
			Medir la eficiencia de las acciones de las Comisiones de Competencia en ahorro económico al país.	Monto de ahorro potencial a la sociedad	2 124 753,00	1 757 673,00	82,7%	4 249 506,00	1 757 673,00	41,4%	
				Monto de reparaciones a favor de los consumidores por infracciones a sus derechos.	2 035 000,77	1 108 466,14	54,5%	4 070 000,00	1 108 466,14	27,2%	
			2. Desarrollar actividades de Comunicación que promuevan el conocimiento y empleo de los servicios que brinda el Indicia	Ejecutar el Plan de Comunicación 2014	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación año 2014.	41,8%	41%	97,0%	100%	40,50%	40,5%
			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.	20,00%	44,00%	100,00%	64,50%	44,00%	68,2%
				Desarrollar eventos internacionales en materia de competencia institucional.	Número de foros internacionales desarrollados.	6	6	100%	15	6	40,0%
			<b>Objetivo Operativo Institucional Nº 8 - 2do. Trimestre 2014</b>							<b>74,7%</b>	

(\*) Indicador programado para evaluarse al IV trimestre 2014. En tal sentido, no se consideró una meta al primer semestre.