PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | INDECOPI

# RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI

## Nº 243 - 2017-INDECOPI/COD

Lima, 29 de diciembre de 2017

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme con lo establecido en el literal k) del artículo 5° de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual-Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033, corresponde al Consejo Directivo del Indecopi expedir directivas normando el funcionamiento administrativo del Indecopi;

Que, conforme con lo establecido en el literal m) del artículo 5° del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificado por los Decretos Supremos N° 107-2012-PCM y N° 099-2017-PCM, corresponde al Consejo Directivo del Indecopi expedir directivas que normen el funcionamiento administrativo del Indecopi;

Que, de acuerdo al precitado marco normativo, se aprobó mediante Resolución N° 023-2016-INDECOPI-GEG los "Lineamientos para la atención a usuarios en los órganos resolutivos del Indecopi";

Que, el Decreto Legislativo N° 1272 publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 21 de diciembre de 2016 modificó diversos artículos de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, con el objetivo de optimizar la regulación de los principios del procedimiento administrativo para tutelar el derecho de los administrados; crear el marco jurídico para la creación de procedimiento administrativos electrónicos; entre otras medidas;

Que, de acuerdo a ello, mediante el Decreto Legislativo N° 1272, se ha incorporado en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 el principio de acceso permanente, el mismo que consiste en la obligación que tienen las entidades públicas de facilitar la información a los administrados para que puedan conocer en cualquier momento el estado de tramitación y acceder a los documentos que constan en el procedimiento administrativo del que son parte;

Que, asimismo, el Decreto Legislativo N° 1272 ha modificado el numeral 138.5 del artículo 138 y el numeral 160.2 del artículo 160 de la Ley N° 27444, a fin de establecer medidas que permitan al administrado realizar actos de naturaleza continúa, incluso después del horario de atención de las entidades públicas, salvo que sean diferidos mediante autorización expresa del administrado así como tener acceso al expediente, sin la necesidad que la referida solicitud se enmarque en el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública;

Que, debido a los cambios normativos producidos y a fin de dar cumplimiento a la Sexta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo Nº 1272, se emitió el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, en adelante TUO de la Ley N° 27444;

Que, mediante el Informe N° 050-2017/GOR-INDECOPI, la Gerencia de Oficinas Regionales y la jefatura del Servicio de Atención al Ciudadano han propuesto la directiva "Directiva para la Atención de Usuarios en los órganos resolutivos del Indecopi", sustentando la necesidad de su aprobación a fin de que las disposiciones contenidas en los "Lineamientos para la atención a usuarios en los órganos resolutivos del Indecopi" sean actualizadas conforme al

marco normativo vigente, propuesta que ha recibido la opinión favorable de la Gerencia Legal, mediante los Informes N° 270-2017/GEL y N°328-2017/GEL;

Que, atendiendo a lo expuesto, el Consejo Directivo del Indecopi, mediante Acuerdo N° 109-2017 de fecha 12 de diciembre de 2017, ha considerado pertinente emitir la "Directiva para la Atención de Usuarios en los Órganos Resolutivos del Indecopi";

Con el visto bueno del Gerente General, de los órganos resolutivos, del Servicio de Atención al Ciudadano, de la Gerencia de Oficinas Regionales y de la Gerencia Legal; y,

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.2 del artículo 7 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N°1033 y en cumplimiento de las funciones otorgadas mediante los literales f) y h) del numeral 7.3 del mismo cuerpo legislativo;

**RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar la Directiva N° 012-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva para la Atención de Usuarios en los Órganos Resolutivos del Indecopi", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer la publicación de la Directiva en el portal web y en la intranet de la institución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

**Ivo Gagliuffi Pierrcechi**
Presidente del Consejo Directivo

# DIRECTIVA N°012-2017/DIR-COD-INDECOPI

## DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI

## I. OBJETO

La presente Directiva tiene como objetivo establecer las reglas para la atención de usuarios en los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, considerando las modificaciones que el Decreto Legislativo N°1272, realizó a la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

## II. FINALIDAD

La presente Directiva tiene como propósito implementar la obligatoriedad del uso de las reglas para la atención de usuarios en los órganos resolutivos del Indecopi que permitan garantizar el cumplimiento del principio de acceso permanente de los administrados y el derecho de los administrados de acceso al expediente, establecidos respectivamente en el numeral 1.19 del Artículo IV del Título Preliminar y en el artículo 169° del Texto Único Ordenado - TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

El TUO de la Ley N° 27444 establece que la autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan acceder al expediente administrativo, conocer su estado de tramitación y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

## III. ALCANCE

Las normas y disposiciones contenidas en la presente Directiva son de observancia y aplicación obligatoria para todo el personal del Indecopi.

## IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Decreto Legislativo 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga La Ley Nº 29060, Ley del Silencio Administrativo.
- Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

# V. REGLAS PARA LA ATENCION DE USUARIOS EN LOS ORGANOS RESOLUTIVOS

## 1. Horarios de atención

### 1.1. Horario general de atención

El horario general de atención del Indecopi para actuaciones procedimentales y no procedimentales, es de ocho horas diarias, de lunes a viernes, entre las 08:30 horas y las 16:30 horas, de conformidad con lo establecido en el numeral 1.19 del Artículo IV del Título Preliminar, así como con los artículos 147° y 169° del TUO de la Ley N°27444.

En tal sentido, debe entenderse por actuaciones procedimentales, la atención para la presentación de escritos, pago de tasas y derechos, informes orales, audiencias de conciliación y todo acto que se derive directamente o que sea requerido por el procedimiento administrativo de que se trate.

Por su parte, debe entenderse por actuaciones no procedimentales, la atención personal o telefónica (incluida la absolución de consultas sobre materias generales en el ámbito de sus competencias y/o consultas sobre el estado de expedientes administrativos) y/o atención de lectura de expedientes, o cualquier otra que no se encuentre incluida en las actuaciones referidas en el párrafo anterior.

### 1.2. Horario de atención telefónica del Servicio de Atención al Ciudadano, Sede Central

El Servicio de Atención al Ciudadano de la Sede Central del Indecopi, atenderá las llamadas de los usuarios a nivel nacional a través de su Centro de Contacto 2247777 y/o 0800440470, de lunes a viernes, de 08:30 horas a 17:30 horas, brindando información general sobre los requisitos para iniciar procedimientos, el estado de expedientes que figuran en los correspondientes sistemas institucionales de seguimiento, entre otros temas de orientación general.

De ser necesaria la comunicación con un colaborador de las distintas áreas del Indecopi, el colaborador del Servicio de Atención al Ciudadano brindará únicamente los números de los anexos proporcionados por las áreas resolutivas o derivará la llamada del usuario, todo ello, dentro del horario de atención, esto es, de lunes a viernes, desde 08:30 horas hasta las 16:30 horas.

Asimismo, la Central Administrativa 2247800 atenderá las llamadas de los usuarios a nivel nacional que requieran comunicarse con los colaboradores de las distintas áreas de la institución, para lo cual los usuarios deberán marcar el anexo correspondiente o esperar que la operadora los transfiera, esto último, dentro del horario de atención de las áreas resolutivas, indicado en el párrafo precedente.

Los órganos resolutivos deberán informar al Servicio de Atención al Ciudadano dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de la entrada en vigencia de la presente Directiva, los anexos telefónicos a los cuales los usuarios pueden realizar sus consultas sobre los procedimientos a su cargo.

### 1.3. Atención al público respecto de actuaciones procedimentales

#### 1.3.1. Recepción de documentos por medios de transmisión a distancia o tecnológicos, en el marco de procedimientos administrativos tramitados a través de medios físicos tradicionales

El envío de documentos por los administrados a los órganos resolutivos y su recepción por parte estos últimos a través del uso de medios de transmisión a distancia o tecnológicos, podrá efectuarse durante las veinticuatro (24) horas de los siguientes días hábiles debiendo regularizarse su presentación física ante la respectiva Unidad de Trámite Documentario del INDECOPI, dentro del plazo de tres (03) días hábiles siguientes al envío de dichos documentos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 132° del TUO de la Ley N° 27444 y la Directiva N°006-2015/TRI-INDECOPI, Reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutivos del Indecopi, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 26 de abril de 2016.

#### 1.3.2. Recepción de documentos, en el marco del expediente administrativo electrónico

El envío de documentos por los administrados a los órganos resolutivos y su recepción por parte de estos últimos en el marco del expediente administrativo electrónico se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 30° del TUO de la Ley N° 27444, el Decreto Supremo que emita la Presidencia del Consejo de Ministros, así como por la Directiva que establezca el Indecopi.

En tal sentido, será a través del uso de una plataforma electrónica que los administrados podrán presentar sus documentos, sin que sea necesario su apersonamiento al local institucional.

#### 1.3.3. Sobre los actos de naturaleza continua

Los actos de naturaleza continúa iniciados en horas hábiles, deben ser concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado consienta en diferirlos, suscribiendo para tal efecto un acta, elaborada conforme a lo previsto en el artículo 165° del TUO de la Ley N°27444.

### 1.4. Atención al público respecto de actuaciones procedimentales

**1.4.1.** El respeto y cumplimiento del principio de acceso permanente de los administrados y del derecho de los administrados de acceso al expediente no niega el establecimiento de mecanismos razonables para el otorgamiento efectivo de la información. Ello, en atención a la complejidad de la solicitud y la carga procesal del órgano resolutivo encargado de cumplir con el requerimiento.

**1.4.2.** Por ello, a fin de transparentar la atención personal y/o solicitud de lectura de expedientes, el Órgano Resolutivo deberá implementar un sistema de atención de citas, donde se tome registro inmediato del requerimiento que realice el administrado.

**1.4.3.** Asimismo, el registro del sistema de citas deberá ser informado y/o compartido con el Servicio de Atención al Ciudadano, de la Sede correspondiente, mediante correo electrónico y/o alguna otra herramienta virtual puesta a disposición por la institución, con una anticipación de un (1) día hábil, señalando el orden y la hora programada para la atención, a efectos de coordinar la recepción, registro y atención del usuario.

**1.4.4.** Las solicitudes de atención personal, deberán ser realizadas por el usuario con una anticipación de un (1) día hábil, salvo disponibilidad inmediata del área. Sin perjuicio de lo antes mencionado, es facultad del órgano resolutivo atender a usuarios que no hayan programado cita con la debida anticipación, de acuerdo a su nivel de carga procesal y/o disponibilidad del asistente encargado y/o órgano resolutivo.

**1.4.5.** Las solicitudes de lectura del expediente, pueden hacerse sin necesidad de seguir el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública. Para tal efecto, el órgano resolutivo deberá considerar lo siguiente:

(i) Si el expediente obra en las oficinas del área resolutiva, la cita deberá ser programada dentro del día hábil siguiente a la solicitud.
(ii) Si el expediente se encuentra fuera de las oficinas del área resolutiva (otra área, archivo central y/o almacén externo), la cita deberá ser programada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la solicitud.
(iii) De ser el caso, el área resolutiva deberá informar al área que posea el expediente, el mismo día hábil de la solicitud del usuario, a fin de garantizar que se encuentre a disposición del usuario para la lectura correspondiente, dentro del plazo programado.
(iv) Sin perjuicio de lo antes mencionado, es facultad del órgano resolutivo atender a usuarios que no hayan programado cita con la debida anticipación, de acuerdo a su nivel de carga procesal y/o disponibilidad del asistente encargado y/o órgano resolutivo.

**1.4.6.** La implementación del sistema de citas (incluyendo la vía de atención que dicho órgano resolutivo pone a disposición para generar las citas), será comunicado con un mínimo de diez (10) días hábiles antes del inicio de su aplicación, por del órgano resolutivo al Servicio de Atención al Ciudadano, correspondiente a su sede y, en el caso de la Sede Lima Norte y de las Oficinas Regionales del Indecopi (ORI), a la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR).

## VI. SANCIONES

La inobservancia de las reglas para la atencion de usuarios en los organos resolutivos a las que se ha hecho alusión en los numerales precedentes, podrá dar inicio a las acciones disciplinarias, legales o de cualquier otra índole, que pudieran corresponder.

## VII. VIGENCIA

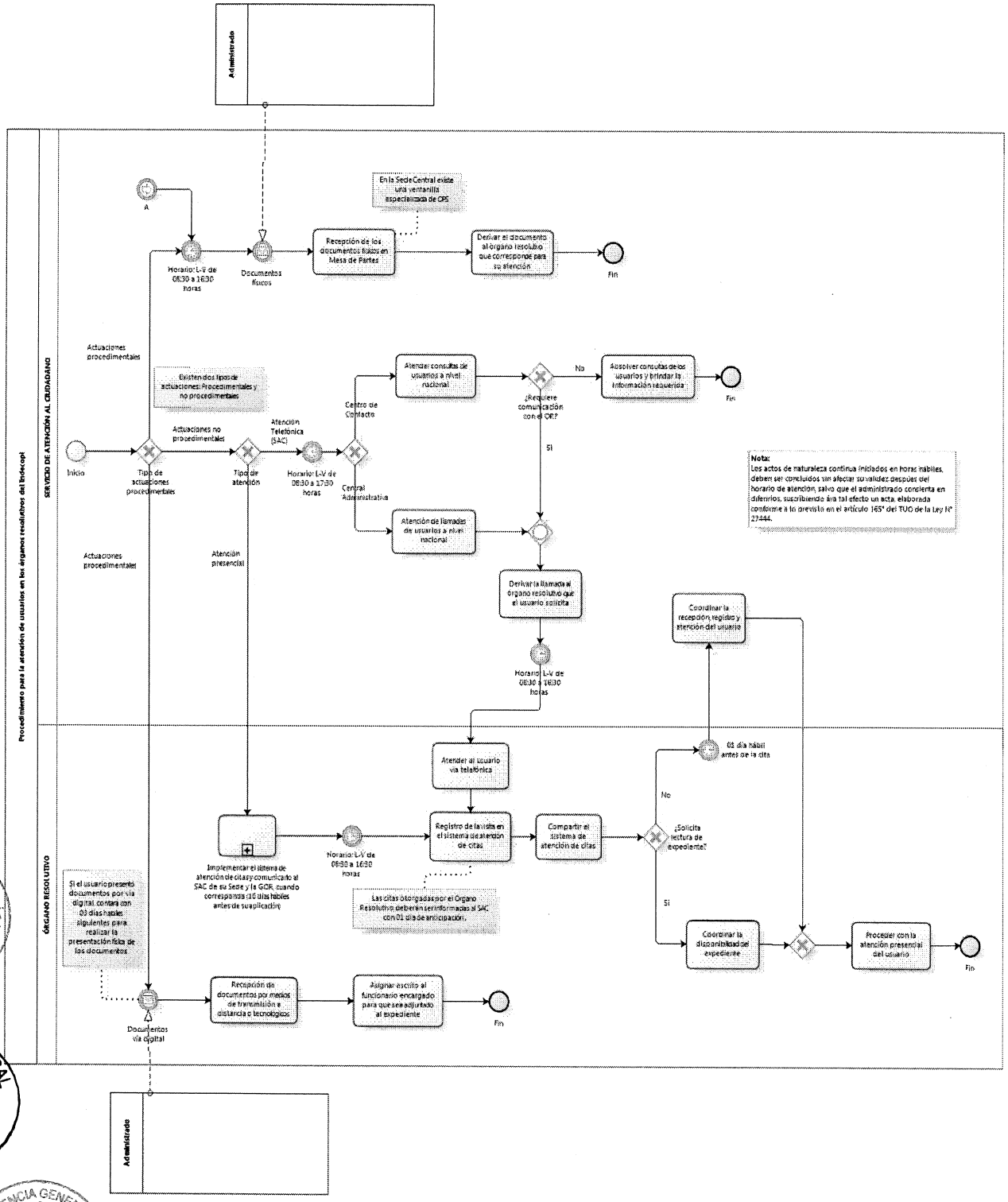
La presente Directiva entrará en vigencia a partir del quinto día hábil siguiente de la emisión de la Resolución de aprobación por el Presidente del Consejo Directivo.

## VIII. DEROGACION

Déjese sin efecto toda disposición a nivel institucional que contravenga lo dispuesto en la presente Directiva.

## ANEXO

## FLUJOGRAMA




Gerencia de Oficinas Regionales INDECOPI
GERENCIA LEGAL GERENTE INDECOPI
GERENCIA GENERAL GERENTE