

183: INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Informe de Evaluación Institucional

Correspondiente al primer semestre del año 2024

Setiembre, 2024

Contenido

1. Resumen Ejecutivo.....	2
2. Prioridades de la política institucional.....	5
3. Análisis de implementación de las acciones estratégicas institucionales (AEI).....	7
3.1. Estado integral de las AEI.....	7
3.2. Proceso de implementación de las AEI.....	12
4. Conclusiones.....	56
5. Recomendaciones.....	60
6. Anexos.....	65

1. Resumen Ejecutivo

El presente documento, titulado “**Informe de Evaluación Institucional - Primer Semestre del Año 2024**”, constituye el principal medio para comunicar los resultados de la etapa de evaluación y para fomentar la implementación de las recomendaciones derivadas del análisis de dichos resultados. Este informe ha sido elaborado conforme a lo establecido en la Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN¹, y se basa en un seguimiento riguroso de las Actividades Operativas (AO) del POI 2024 a través del aplicativo CEPLAN V.01.

En el primer semestre de 2024, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) ha ejecutado diversas intervenciones orientadas a garantizar los derechos de los consumidores, proteger la propiedad intelectual, y promover la libre competencia. Estas acciones se desarrollaron en un contexto de incipiente recuperación económica, enfrentando a la vez significativos desafíos, como la desaceleración económica y la seguridad alimentaria.

Los resultados alcanzados hasta la fecha son el fruto de la implementación de las Actividades Operativas (AO) y Acciones Estratégicas (AE) establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2027 Ampliado², y el Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2024 Consistenciado³. La estrategia de INDECOPI se ha centrado en cumplir cinco Objetivos Estratégicos Institucionales (OE) y ejecutar catorce Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), alineadas con las Políticas de Estado, la Política General de Gobierno (PGG), y las Políticas Nacionales y Sectoriales (PESEM-PCM 2024-2030)⁴.

Avance en la implementación de las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)

Al finalizar el primer semestre de 2024, el Índice de Gestión Institucional (IGI), calculado a través del Aplicativo CEPLAN V.01, reporta un avance del 46% con relación al objetivo anual y del 75% en términos semestrales. Este índice refleja el desempeño de la ejecución del plan estratégico, basado en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

Las Acciones Estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2027 Ampliado, Año 2024, han registrado un avance promedio anual del 45,1% en relación con las metas físicas anuales, calculado en base a 14 indicadores vinculados a las 12 Acciones

¹ Actualizada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0056-2024-Ceplan/PCD (10.06.2024)

² Aprobado mediante Resolución N°0057-2024-PRE/INDECOPI. (17.04.2024)

³ Aprobado mediante Resolución N°0113-2023-PRE/INDECOPI. (29.12.2023)

⁴ Aprobado mediante Resolución Ministerial N°317-2023-PCM (29.12.23)

Estratégicas programadas para el primer semestre de 2024. Estas acciones, financiadas con un total de S/. 176,975,211, abarcan 78 Actividades Operativas.

Los indicadores muestran un desempeño favorable en áreas clave como el fortalecimiento del conocimiento de los derechos en materia de consumo **(AEI.01.01)** (55,6% de avance), la protección de los derechos de propiedad intelectual **(AEI.02.02)** (51,5%), el monitoreo y supervisión en materia de competencia **(AEI.03.01)** (66,7%), y la capacitación en temas de competencia **(AEI.03.02)** (62,8%); asimismo, la conclusión de supervisiones de acreditaciones de la tecnología de firma electrónica **(AEI.03.04)** (56,8%); y el fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores y del clima laboral de la institución **(AEI.04.01)** (50,6%).

Sin embargo, se requiere mayor atención en áreas donde el avance ha sido menor al 50% de la meta anual, como en las acciones de prevención de conflictos de consumo (supervisiones alto impacto) **(AEI.01.02.)** (43,6%), la gestión oportuna y eficiente de conflictos en materia de consumo **(AEI.01.03.)** mediante la conclusión de reclamos por la vía de la mediación o conciliación (47,8%) y la atención de denuncias dentro del plazo (38,7%); con relación a la atención de los procedimientos de los órganos resolutivos vinculados a la función de competencia **(AEI.03.03.)**, la resolución de procedimientos en materia de competencia (46,5%) y los procedimientos en Materia Concursal (49%); respecto a la implementación del Plan de Gobierno Digital (PDG) **(AEI.04.02.)** (32,4%); y, la ejecución del Plan de Emergencias del Indecopi **(AEI.05.02.)** (29,2%).

Se analiza con mayor nivel de detalle la acción estratégica relacionada con la ejecución de actividades del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres **(AEI.05.01.)**, que no mostró avances (0%).

Respecto de las **Actividades Operativas (AO) del año 2024**, el nivel de avance institucional promedio fue de 46,5% que corresponde a **31 indicadores** asociados a **21 Actividades Operativas (AO)** cuya ejecución o avance se programó al primer semestre 2024. Es importante señalar que **03 Actividades Operativas** no se ejecutaron por encontrarse programadas al finalizar el año 2024.

Perspectiva de implementación anual de las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)

A través de la ejecución de las actividades operativas definidas para este año, el INDECOPI avanza en la implementación de la estrategia reflejada en el Plan Estratégico Institucional 2022-2027 Ampliado. Se ratifica el compromiso de la institución con el logro de los objetivos nacionales relacionados, garantizando la prestación de sus servicios en todo el país y reforzando su capacidad resolutoria frente a una creciente demanda, especialmente en materia de consumo; así como en Materia de Propiedad Intelectual y Competencia.

Medidas Preventivas y Correctivas

Es esencial considerar las prioridades institucionales, los factores internos y externos, así como las restricciones presupuestarias que pueden afectar la ejecución del POI 2024 en el segundo semestre; por lo que, para asegurar el cumplimiento de las Actividades Operativas, Acciones Estratégicas y Objetivos Estratégicos, considerando lo anteriormente señalado, se recomienda que la administración, facilite recursos financieros, logísticos y de personal, que permitan implementar la estrategia institucional.

Finalmente, se recomienda que Gerencia General realice las coordinaciones con las áreas responsables de los menores niveles de cumplimiento para implementar los mecanismos necesarios, con el objetivo de reducir las brechas entre lo programado y lo ejecutado. Asimismo, se continuará con el monitoreo y evaluación de las actividades que aún no muestran avances, con el fin de detectar y corregir posibles desviaciones respecto a las metas establecidas.

2. Prioridades de la política institucional

Marco normativo

- Decreto Legislativo N°1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.
- Decreto Legislativo N°1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Legislativo N°1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi.
- Directiva N°001-2017-CEPLAN/PCD “Directiva para la Actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional”⁵.
- Directiva N°001-2024- CEPLAN “Directiva General de Planeamiento Estratégico”⁶
- Guía para el Planeamiento Institucional, actualizada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°0055-2024-CEPLAN/PCD, de fecha 13 de junio de 2024.
- Política General de Gobierno (PGG) 2021-2026, aprobada mediante Decreto Supremo N° 042-2023-PCM, de fecha 25 de marzo de 2023.
- Plan Estratégico Sectorial Multianual (**PESEM**) 2024-2030 del Sector Presidencia del Consejo de Ministros (**PCM**) aprobado mediante Resolución Ministerial N° 317-2023-PCM, de fecha 29 de diciembre de 2023.
- Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del **SINAPLAN**, actualizada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0056-2024-Ceplan/PCD, de fecha 10 de junio de 2024.

Misión Institucional

La Misión Institucional del Indecopi se fundamenta en las Prioridades Estratégicas Institucionales, el mandato legal otorgado a la entidad, y los compromisos asumidos por el gobierno durante su periodo de gestión, tal como se establece en la Política General de Gobierno (PGG) 2021-2026. Además, se alinea con los Objetivos Estratégicos Sectoriales delineados en el PESEM 2024 -2030 del Sector Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

Nuestra Misión se centra en representar la labor del Indecopi mediante la prestación de servicios de forma transparente, oportuna y predecible. Buscamos utilizar de manera racional y eficiente los recursos disponibles, y nos esforzamos por promover una cultura de calidad que garantice la satisfacción de la ciudadanía.

Misión Institucional⁷

“Garantizar una cultura de libre y leal competencia, el Equilibrio en las relaciones de consumo, el Respeto y Promoción de la Propiedad Intelectual, para beneficio de la sociedad y del país, a través de un accionar institucional transparente, oportuno y predecible”.

⁵ Aprobado mediante Resolución de la Presidencia de Consejo Directivo N° 0026-2017- CEPLAN/PC, de fecha 02 de mayo de 2017

⁶ Aprobado mediante Resolución de la Presidencia de Consejo Directivo N° 0021-2024- CEPLAN/PC, de fecha 14 de marzo de 2024

⁷ Aprobada en la 1ra.Sesión de la Comisión de Planeamiento Estratégico Institucional 2022, de fecha 31 de enero de 2022.

Política Institucional.

El Indecopi ha declarado la siguiente Política Institucional para el periodo 2022-2027:

“El Indecopi tiene competencia para proteger a los consumidores, defender la libre competencia, fiscalizar la competencia desleal, vigilar la protección comercial frente al dumping y subsidios, velar por la legalidad de los procedimientos concursales, administrar el sistema de propiedad intelectual, y eliminar barreras burocráticas. Además, de forma adicional y temporal gestiona la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica.

La protección al consumidor genera como beneficios relaciones más simétricas, más opciones de compra y menores precios. Las acciones que realiza la institución para promover más competencia en el mercado impulsan las inversiones, el empleo y el desarrollo empresarial. Por su parte, la Propiedad Intelectual facilita la aplicación de nuevas tecnologías y rentabiliza la I+D+i.

El Indecopi establece las prioridades de atención, en función de su contribución a los objetivos nacionales de política de mediano y largo plazo: Bienestar Inclusivo, Crecimiento y Desarrollo Sostenible e Integración Económica estratégica.

Para garantizar el Bienestar Inclusivo se enfoca en el empoderamiento del ciudadano-consumidor, el monitoreo de mercados sensibles para el ciudadano, los programas de prevención y gestión pacífica de conflictos, la fiscalización y sanción de prácticas anti-consumidor y la escucha activa. Para esto último ha creado el Centro Especial de Monitoreo Especial (CEMI) y otras.

Para asegurar el Crecimiento Sostenible tiene un Programa de Eliminación de Barreras Burocráticas, promueve la Salida ordenada del mercado, realiza acciones pro-libre y leal competencia y de defensa comercial inteligentes, fiscaliza y sanciona prácticas anticompetitivas y ejerce control previo de fusiones.

Para impulsar el Desarrollo Sostenible promueve ferias de Propiedad Intelectual y Joint Ventures, reivindica los conocimientos ancestrales y los conocimientos colectivos, incentiva el registro de marcas colectivas, ha creado para las MiPymes una Ruta de Propiedad Intelectual y gestiona el Programa PATENTA que busca consolidar un ecosistema de I+D+i.

En el Bicentenario, la institución se ha comprometido a atender las causas de los problemas y no solo los síntomas, a buscar un saludable balance entre las actuaciones de oficio y las de coerción y prevención, en privilegiar un enfoque de asistencia y acompañamiento para mejorar los resultados que se obtienen, en integrar sus acciones con las líneas estratégicas de políticas nacionales y orientar su trabajo hacia el logro de resultados con eficiencia y calidad”.

Priorización realizada y delimitación del alcance de la evaluación

Para efectos del presente informe, se analizó el nivel de avance de las Acciones Estratégicas (AE) y Actividades Operativas cuya ejecución se programó al cierre del primer semestre; es decir, el nivel de eficacia en la implementación de las actividades operativas (AO) y su relevancia y contribución con el nivel de ejecución o avance de las Acciones Estratégicas (AE), que a su vez están orientadas al logro de los Objetivos Estratégicos (OE) institucionales. En esa línea, el análisis se centra en los menores resultados obtenidos por los indicadores de las Acciones Estratégicas que podrían considerarse como críticas, así como de las Actividades Operativas (AO) que la conforman, señalando las causas del incumplimiento y proponiendo medidas

correctivas para mejorar los resultados obtenidos, reduciendo las brechas entre lo programado respecto de lo ejecutado.

3. Análisis de implementación de las acciones estratégicas institucionales (AEI)

Se analiza el grado de implementación de las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) al concluir el primer semestre 2024.

3.1. Estado integral de las AEI

A continuación, se analiza el estado de las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) al concluir el primer semestre 2024.

La **Tabla N°1** muestra el **Plan Operativo Modificado por OEI y AEI del PEI**; se puede observar las Acciones Estratégicas (AE) con el número de Actividades Operativas (AO) que la conforman, así como el respectivo financiamiento de cada Acción Estratégica (AE); en total 78 Actividades Operativas (AO) distribuidas en las Acciones Estratégicas (AE), financiadas por un monto total de **S/. 176 975 211**.

Tabla 1
INDECOPI: Plan Operativo Modificado por OEI y AEI del PEI

OEI / AEI	Nombre	POI Modificado ^{1/}	
		N° Actividad Operativo (AO)	Financiamiento
OEI.01	Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las Ciudadanas y Ciudadanos		
AEI.01.01	Conocimiento de los derechos en materia de Consumo; fortalecidos a favor de Consumidoras y Consumidores.	5	S/. 10 141 673
AEI.01.02	Acciones de prevención de conflictos de consumo realizadas en beneficio de Ciudadanas y Ciudadanos.	1	S/. 319 877
AEI.01.03	Gestión de conflictos en materia consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de Ciudadanas y Ciudadanos.	11	S/. 33 393 916
OEI.02	Promover la creación; la protección y la defensa de la Propiedad Intelectual; a favor de Personas Naturales y Jurídicas		
AEI.02.01	Instrumentos; herramientas que incentivan o facilitan el uso del Sistema de Propiedad Intelectual en beneficio de personas naturales y jurídicas.	9	S/. 20 343 051
AEI.02.02	Derechos Propiedad Intelectual protegidos en beneficio de las Personas Naturales y Jurídicas.	2	S/. 494 631
OEI.03	Mejorar la eficiencia de los mercados en beneficio de los Agentes Económicos		
AEI.03.01	Monitoreo; supervisiones; fiscalizaciones; investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia; en beneficio de los Agentes Económicos	7	S/. 15 097 585
AEI.03.02	Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los Agentes Económicos	1	S/. 2 124 206
AEI.03.03	Procedimientos en materia de Competencia; resueltos oportunamente; en favor de los Agentes Económicos.	9	S/. 17 100 552
AEI.03.04	Supervisión de Acreditaciones de la Tecnología de Firma Electrónica; concluidas en beneficio de los Agentes Económicos.	1	S/. 230 633
OEI.04	Fortalecer la gestión institucional		
AEI.04.01	Capacidades de colaboradores y clima laboral fortalecidos en beneficio de los colaboradores de la institución.	1	S/. 553 489
AEI.04.02	Plan de Gobierno Digital implementado; en beneficio de la Institución.	1	S/. 13 485 889
AEI.04.03	Modelo de Mejora Continua fortalecido; en beneficio de la Institución.	28	S/. 62 118 725
OEI.05	Fortalecer la Gestión de Riesgo de Desastres (GRD)		
AEI.05.01	Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres. Implementado en las Sedes del Indecopi.	1	S/. 1 470 984
AEI.05.02	Plan de Emergencias en el Indecopi ejecutado en las Sedes del Indecopi.	1	S/. 100 000
	Total	78	S/. 176 975 211

Nota: El Monto financiero total es la suma de la programación financiera anual de las AO.

^{1/} Se consideran al grupo de AO e inversión activas y que cuentan con meta física anual mayor a cero, hasta el momento del inicio del módulo de evaluación.
Fuente: Información del aplicativo CEPLAN V.01.

Por otra parte, la **Tabla N°2** muestra el nivel de avance de la ejecución física promedio, respecto del número de Actividades Operativas (**AO**) y de las Acciones y Objetivos Estratégicos. Asimismo, se observa que al finalizar el primer semestre de 2024, el desempeño del plan en cuanto a la eficacia en el logro de los objetivos prioritarios o estratégicos, expresado a través del Índice de Gestión Institucional (**IGI**), fue de **75%** respecto de la programación semestral, y **46%** respecto de la anual.

Tabla 2
INDECOPI: Avance de ejecución física del POI Modificado por OEI y AEI del PEI

Código	Descripción	Prioridad	N° de Actividad Operativa (AO) ^{1/}	1er. Semestre ^{2/}	Anual ^{3/}
OEI.01	Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las Ciudadanas y Ciudadanos	1		90 %	49 %
AEI.01.01	Conocimiento de los derechos en materia de Consumo; fortalecidos a favor de Consumidoras y Consumidores.	1	5	87 %	50 %
AEI.01.02	Acciones de prevención de conflictos de consumo realizadas en beneficio de Ciudadanas y Ciudadanos.	2	1	100 %	51 %
AEI.01.03	Gestión de conflictos en materia consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de Ciudadanas y Ciudadanos.	3	11	81 %	41 %
OEI.02	Promover la creación; la protección y la defensa de la Propiedad Intelectual; a favor de Personas Naturales y Jurídicas	2		86 %	38 %
AEI.02.01	Instrumentos; herramientas que incentivan o facilitan el uso del Sistema de Propiedad Intelectual en beneficio de personas naturales y jurídicas.	1	9	91 %	38 %
AEI.02.02	Derechos Propiedad Intelectual protegidos en beneficio de las Personas Naturales y Jurídicas.	2	2	75 %	39 %
OEI.03	Mejorar la eficiencia de los mercados en beneficio de los Agentes Económicos	3		78 %	46 %
AEI.03.01	Monitoreo; supervisiones; fiscalizaciones; investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia; en beneficio de los Agentes Económicos	1	7	47 %	26 %
AEI.03.02	Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los Agentes Económicos	2	1	100 %	63 %
AEI.03.03	Procedimientos en materia de Competencia; resueltos oportunamente; en favor de los Agentes Económicos.	3	9	95 %	53 %
AEI.03.04	Supervisión de Acreditaciones de la Tecnología de Firma Electrónica; concluidas en beneficio de los Agentes Económicos.	4	1	100 %	59 %
OEI.04	Fortalecer la gestión institucional	4		30 %	60 %
AEI.04.01	Capacidades de colaboradores y clima laboral fortalecidos en beneficio de los colaboradores de la institución.	1	1	NP (*)	50,6 %
AEI.04.02	Plan de Gobierno Digital implementado; en beneficio de la Institución.	2	1	80%	34%
AEI.04.03	Modelo de Mejora Continua fortalecido; en beneficio de la Institución.	3	28	91 %	61 %
OEI.05	Fortalecer la Gestión de Riesgo de Desastres (GRD)	5		33 %	33 %
AEI.05.01	Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres. Implementado en las Sedes del Indecopi.	1	1	0 %	0 %
AEI.05.02	Plan de Emergencias en el Indecopi ejecutado en las Sedes del Indecopi.	2	1	100 %	29%
	Índice de Gestión Institucional (IGI) 4/		78	75 %	46 %

1/ Total de AO/Inversiones con meta física anual mayor a cero.

2/ i) Para las AEI, se calcula como el promedio simple de la ejecución física de las AO/Inversión respecto a su meta semestral, agrupadas por AEI; ii) Para los OEI, se calcula como el promedio de los avances por AEI, ponderado por sus grados de prioridad; iii) Todos los cálculos consideran sólo a las AO que cuentan con meta física en el semestre.

3/ i) Para las AEI, se calcula como el promedio simple de la ejecución física de las AO/Inversión respecto a su meta anual, agrupadas por AEI; ii) Para los OEI, se calcula como el promedio de los avances por AEI, ponderado por sus grados de prioridad; iii) Todos los cálculos consideran sólo a las AO que cuentan con meta física anual distinta de cero.

4/ El IGI se calcula como el promedio de avance de los OEI, ponderado por el grado de prioridad de cada Objetivo.

(*) No Programado

Fuente: Información del aplicativo CEPLAN V.01.

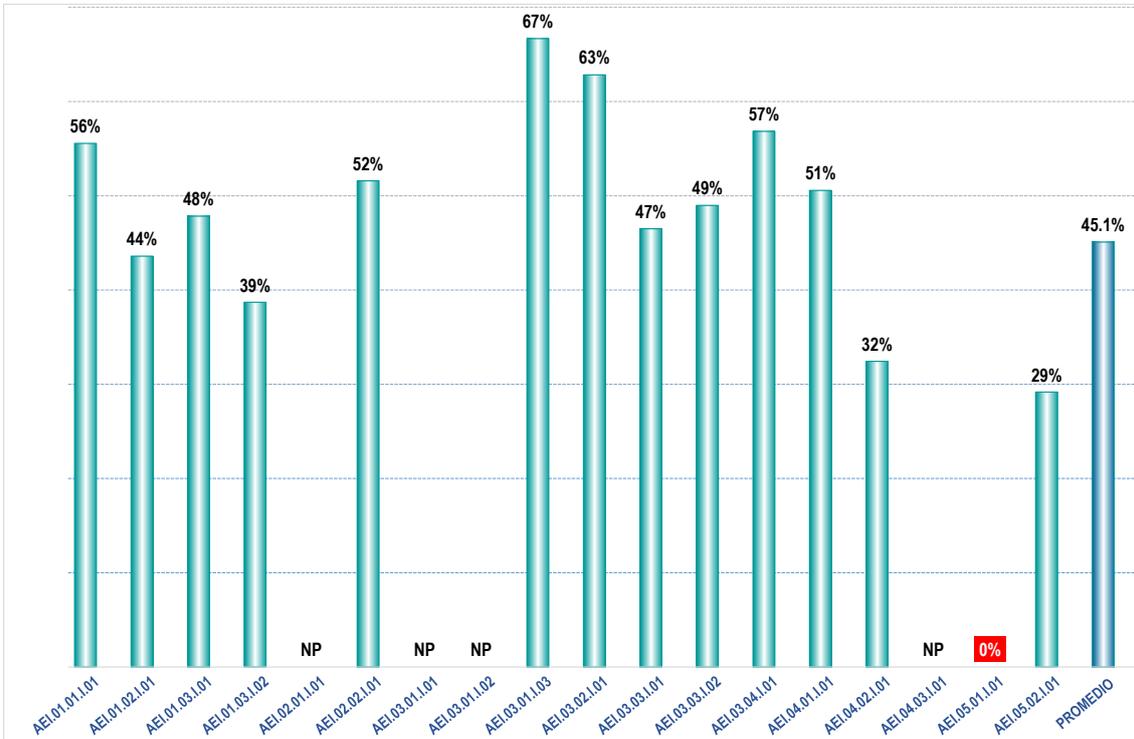
El **Gráfico N°1** muestra que, al finalizar el primer semestre de 2024, el porcentaje de avance físico promedio de los indicadores de las Acciones Estratégicas (AE) 2022-2027 fue del 45,1%, lo que representa un incremento de 0,8 puntos porcentuales en comparación con el mismo periodo del año anterior (44,3%)⁸.

Este resultado se debe a que, de los 18 indicadores de las Acciones Estratégicas (AE), 13 reportaron avances al finalizar el primer semestre (72,2% de los

⁸ Referencias al año previo, corresponden al "Informe de Evaluación Institucional Correspondiente al primer semestre del año 2023" <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6448435/5639790-informe-de-evaluacion-institucional-primer-semestre-2023.pdf?v=1717626133>

indicadores). De los cinco indicadores restantes, uno no registró avances a pesar de estar programado, y los otros cuatro no tenían avances programados para el primer semestre (NP), por lo que su ejecución se reportará al finalizar el ejercicio.

Gráfico N° 01:
INDECOPI: Nivel de Avance Anual de Indicadores (Metas físicas)
según Acción Estratégica Institucional (AEI) – 2024 (I-SEM)



AEI.01.01. Indicador 01: Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida (55,6%)
 AEI.01.02. Indicador 01: Porcentaje de supervisiones de alto impacto en materia de consumo concluidas, respecto de las programadas en el periodo (43,6%)
 AEI.01.03. Indicador 01: Porcentaje de reclamos concluidos por mediación o conciliación respecto al total de reclamos concluidos (47,8%)
 AEI.01.03. Indicador 02: Porcentaje de denuncias en materia de consumo en primera y segunda instancia resueltas dentro del plazo legal (38,7%)
 AEI.02.01. Indicador 01: Porcentaje de trámites en materia de Propiedad Intelectual, iniciados por la vía digital (NP)
 AEI.02.02. Indicador 01: Porcentaje de acciones de fiscalización realizadas, respecto del total programado (51,59%)
 AEI.03.01. Indicador 01: Porcentaje de los procedimientos de oficio que corresponden a productos vinculados a la canasta básica, respecto del total de procedimientos de oficio (NP)
 AEI.03.01. Indicador 02: Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de Competencia (NP)
 AEI.03.01. Indicador 03: Número de monitoreos de sectores productivos de importante incidencia en la economía nacional (66,7%)
 AEI.03.02. Indicador 01: Número de personas capacitadas en materia de Competencia (62,8%)
 AEI.03.03. Indicador 01: Porcentaje de procedimientos en materia Competencia, resueltos dentro del plazo legal (46,5%)
 AEI.03.03. Indicador 02: Porcentaje de procedimientos en materia Concursal, resueltos dentro del plazo legal (49%)
 AEI.03.04. Indicador 01: Porcentaje de supervisiones de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, culminadas (56,8%)
 AEI.04.01. Indicador 01: Número de Planes que fortalecen las competencias y el Clima Laboral de los colaboradores implementados y ejecutados (50,6%)
 AEI.04.02. Indicador 01: Porcentaje de avance del Plan de Gobierno Digital, ejecutado (32,4%)
 AEI.04.03. Indicador 01: Porcentaje de procesos priorizados que cuenten con certificación (NP)
 AEI.05.01. Indicador 01: Porcentaje del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres, ejecutado (0%)
 AEI.05.02. Indicador 01: Porcentaje del Plan de Emergencias, ejecutado (29,17%)

Fuente: Sistema Integrado Administrativo (SIA).

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOPI.

Del mismo modo, el **Cuadro N°1** muestra a detalle el nivel de avance semestral y anual de los indicadores de las Acciones Estratégicas (AE) respecto de las metas programadas. Esto nos permite identificar los menores logros reportados de algunos indicadores, así como aquellos que se han programado al finalizar el ejercicio.

Cuadro N° 01
INDECOPI: Nivel de Avance de Acciones Estratégicas (Metas físicas)
Primer Semestre 2024

Objetivo Estratégico Institucional 2022-2027 Ampliado	Acción Estratégica Institucional 2022-2027	Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	% Avance Anual ^{1/}
OEI N°01: Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos	AEI.01.01: Conocimiento de los Derechos en materia de Consumo, fortalecidos a favor de consumidoras y consumidores.	Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida	90%	100%	55,6%
	AEI.01.02: Acciones de prevención de conflictos de consumo (supervisiones) realizadas en beneficio de ciudadanas y ciudadanos.	Porcentaje de supervisiones de alto impacto en materia de consumo concluidas, respecto de las programadas en el periodo.	80%	100.58%	43.6%
	AEI.01.03: Gestión de conflictos en materia consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos.	Porcentaje de reclamos concluidos por mediación o conciliación respecto al total de reclamos concluidos.	41.0%	39.2%	47.8%
		Porcentaje de denuncias en materia de consumo en primera y segunda instancia resueltas dentro del plazo legal	100%	77.40%	38.7%
OEI N°02: Promover la creación, la protección y la defensa de la propiedad intelectual, a favor de personas naturales y jurídicas.	AEI.02.01: Instrumentos, herramientas que incentivan o facilitan el uso del sistema de propiedad intelectual beneficio de personas naturales y jurídicas.	Porcentaje de trámites en materia de Propiedad Intelectual, iniciados por la vía digital	80.19%	NP	NP
	AEI.02.02: Derechos propiedad intelectual protegidos en beneficio de las personas naturales y jurídicas.	Porcentaje de acciones de fiscalización realizadas, respecto del total programado.	100%	103.37%	51.5%
OEI N°03: Mejorar la eficiencia de los mercados en beneficio de los Agentes Económicos	AEI.03.01: Monitoreo, supervisiones, fiscalizaciones, investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia, en beneficio de los Agentes Económicos	Porcentaje de los procedimientos de oficio que corresponden a productos vinculados a la canasta básica, respecto del total de procedimientos de oficio.	25.0%	NP	NP
		Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de Competencia	1.84%	NP	NP
		Número de monitoreos de sectores productivos de importante incidencia en la economía nacional.	3	2	66.7%
	AEI.03.02: Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los Agentes Económicos.	Número de personas capacitadas en materia de Competencia	5 270	3 311	62.8%
	AEI.03.03: Procedimientos en materia de Defensa de la Competencia y en Materia Concursal, resueltos oportunamente, en favor de los Agentes Económicos	Porcentaje de procedimientos en materia Competencia, resueltos dentro del plazo legal	100%	93%	46.5%
		Porcentaje de procedimientos en materia Concursal, resueltos dentro del plazo legal	100%	97.95%	49.0%
	AEI.03.04: Supervisión de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, concluidas en beneficio de los Agentes económicos.	Porcentaje de supervisiones de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, culminadas	100%	135%	56.8%
OEI N°04: Fortalecer la gestión institucional	AEI.04.01: Capacidades de colaboradores y Clima Laboral fortalecidos en beneficio de los colaboradores de la institución.	Número de Planes que fortalecen las competencias y el Clima Laboral de los colaboradores implementados y ejecutados.	18	9.10	50.6%
	AEI.04.02: Plan de gobierno digital implementado, en beneficio de la Institución.	Porcentaje de avance del Plan de Gobierno Digital, ejecutado	100%	80%	32.4%
	AEI.04.03: Modelo de mejora continua fortalecido, en beneficio de la Institución.	Porcentaje de procesos priorizados que cuenten con certificación	41.67%	NP	NP
OEI N°05: Fortalecer la Gestión de Riesgo de Desastres (GRD)	AEI.05.01: Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres. Implementado en las sedes del Indecopi.	Porcentaje del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres, ejecutado	100%	0%	0%
	AEI.05.02: Plan de emergencias en el Indecopi ejecutado en las sedes del Indecopi	Porcentaje del Plan de Emergencias, ejecutado	100%	29.17%	29.2%
Promedio de Avance Institucional				45.1%	

1/ Sobrecumplimientos truncados en 100%

NP: No programado al primer semestre

Fuente: Sistema Integrado Administrativo (SIA).

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOPI.

Cabe destacar los avances iguales o superiores a 50% **respecto de las metas físicas anuales programadas** en los indicadores de las siguientes Acciones Estratégicas Institucionales (AE):

- ◇ **AEI.01.01.** Conocimiento de los Derechos en materia de Consumo, fortalecidos a favor de consumidoras y consumidores: Indicador, *“Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida” (55,6%).*
- ◇ **AEI.02.02.** Derechos de propiedad intelectual protegidos en beneficio de las personas naturales y jurídicas: Indicador, *“Porcentaje de acciones de fiscalización realizadas, respecto del total programado” (51,5%).*
- ◇ **AEI.03.01.** Monitoreo, supervisiones, fiscalizaciones, investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia, en beneficio de los Agentes Económicos: Indicador, *“Numero de monitoreos de sectores productivos de importante incidencia en la economía nacional” (66,7%).*
- ◇ **AEI.03.02.** Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los Agentes Económicos: Indicador, *“Número de personas capacitadas en materia de Competencia” (62,8%).*
- ◇ **AEI.03.04.** Supervisión de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, concluidas en beneficio de los Agentes económicos: indicador, *“Porcentaje de supervisiones de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, culminadas” (56,8%).*
- ◇ **AEI.04.01.** Capacidades de colaboradores y Clima Laboral fortalecidos en beneficio de los colaboradores de la institución: indicador, *“Número de Planes que fortalecen las competencias y el Clima Laboral de los colaboradores implementados y ejecutados” (50,6%).*

Por otra parte, resulta importante realizar el monitoreo y seguimiento de los avances inferiores al 50% de avance respecto de las **metas físicas anuales programadas**; de manera especial a los indicadores de las siguientes Acciones Estratégicas Institucionales (AE):

- ◇ **AEI.01.02.** Acciones de prevención de conflictos de consumo (supervisiones) realizadas en beneficio de ciudadanas y ciudadanos: Indicador, *“Porcentaje de supervisiones de alto impacto en materia de consumo concluidas, respecto de las programadas en el periodo” (43,6%).*
- ◇ **AEI.01.03.** Gestión de conflictos en materia de Consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos; con los Indicadores:
 - ▷ *“Porcentaje de reclamos concluidos por mediación o conciliación respecto al total de reclamos concluidos” (47,8%).*
 - ▷ *“Porcentaje de denuncias en materia de consumo en primera y segunda instancia resueltas dentro del plazo legal” (38,7%).*
- ◇ **AEI.03.03.** Gestión de conflictos en materia de Competencia brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos; con los Indicadores:
 - ▷ *“Porcentaje de procedimientos en materia de Competencia, resueltos dentro del plazo legal” (46,5%).*
 - ▷ *“Porcentaje de procedimientos en materia Concursal, resueltos dentro del plazo legal” (49,0%).*
- ◇ **AEI.04.02.** Plan de gobierno digital implementado, en beneficio de la Institución: Indicador, *“Porcentaje de avance del Plan de Gobierno Digital, ejecutado” (32,4%).*

- ◇ **AEI.05.02.** Plan de emergencias en el Indecopi ejecutado en las sedes del Indecopi: Indicador, “Porcentaje del Plan de Emergencias, ejecutado.” (29,2%).

Asimismo, se pone mayor énfasis y atención a la siguiente Acción Estratégica, que no reportó avances durante el primer semestre:

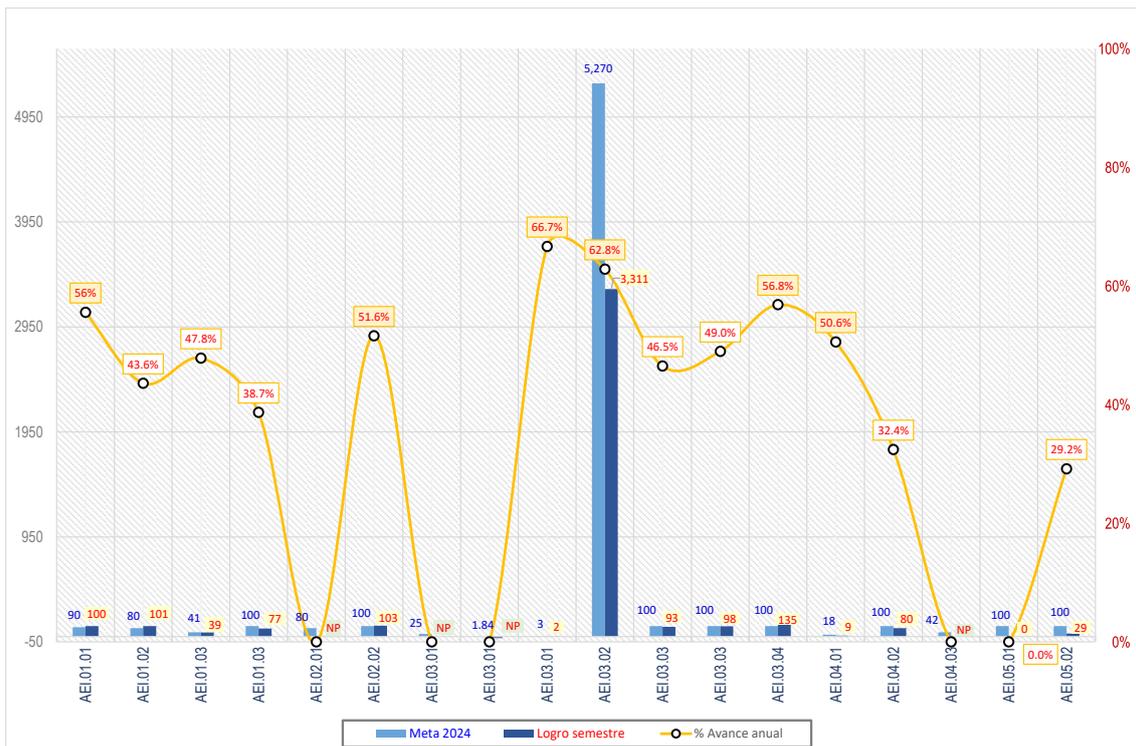
- ◇ **AEI.05.01.** Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres. Implementado en las sedes del Indecopi: Indicador, “Porcentaje del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres, ejecutado” (0%).

3.2. Proceso de implementación de las AEI

Con relación a la implementación de las Acciones Estratégicas, como ya se ha señalado, al finalizar el primer semestre de 2024 se evidenció un **45,1%** de avance físico promedio de los indicadores de las Acciones Estratégicas (AE) 2022-2027.

Asimismo, el **Gráfico N°2** muestra el nivel de implementación de Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) a través del logro semestral y avance anual en sus respectivos indicadores.

Gráfico N° 02:
INDECOPI: Implementación de Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)
I-Semestre 2024



AEI.01.01. Indicador 01: Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida (55,6%)
 AEI.01.02. Indicador 01: Porcentaje de supervisiones de alto impacto en materia de consumo concluidas, respecto de las programadas en el periodo (43,6%)
 AEI.01.03. Indicador 01: Porcentaje de reclamos concluidos por mediación o conciliación respecto al total de reclamos concluidos (47,8%)
 AEI.01.03. Indicador 02: Porcentaje de acciones de fiscalización realizadas, respecto del total programado (51,59%)
 AEI.02.01. Indicador 01: Porcentaje de trámites en materia de Propiedad Intelectual, iniciados por la vía digital (NP)
 AEI.02.02. Indicador 01: Porcentaje de acciones de fiscalización realizadas, respecto del total programado (51,59%)
 AEI.03.01. Indicador 01: Porcentaje de los procedimientos de oficio que corresponden a productos vinculados a la canasta básica, respecto del total de procedimientos de oficio (NP)
 AEI.03.01. Indicador 02: Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de Competencia (NP)
 AEI.03.01. Indicador 03: Número de monitoreos de sectores productivos de importante incidencia en la economía nacional (66,7%)
 AEI.03.02. Indicador 01: Número de personas capacitadas en materia de Competencia (62,8%)
 AEI.03.03. Indicador 01: Porcentaje de procedimientos en materia Competencia, resueltos dentro del plazo legal (46,5%)
 AEI.03.03. Indicador 02: Porcentaje de procedimientos en materia Concursal, resueltos dentro del plazo legal (49%)
 AEI.03.04. Indicador 01: Porcentaje de supervisiones de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, culminadas (56,8%)
 AEI.04.01. Indicador 01: Número de Planes que fortalecen las competencias y el Clima Laboral de los colaboradores implementados y ejecutados (50,6%)
 AEI.04.02. Indicador 01: Porcentaje de avance del Plan de Gobierno Digital, ejecutado (32,4%)
 AEI.04.03. Indicador 01: Porcentaje de procesos priorizados que cuenten con certificación (NP)
 AEI.05.01. Indicador 01: Porcentaje del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres, ejecutado (0%)
 AEI.05.02. Indicador 01: Porcentaje del Plan de Emergencias, ejecutado (29,17%)

Fuente: Sistema Integrado Administrativo (SIA).
 Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOPI.

Cabe destacar los avances superiores al 50% respecto de la meta anual de los indicadores asociados a las siguientes Acciones Estratégicas (AE):

- ◇ En el marco del Monitoreo, supervisión, fiscalización, investigación y evaluación que realiza la Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias (CDB) en materia de Competencia (AEI.03.01.)⁹; se busca recopilar información actualizada sobre la situación económica de determinados sectores productivos y evaluar si las importaciones podrían estar causando un posible perjuicio a los referidos sectores productivos, en el marco de las normas de la Organización Mundial del Comercio.
En esta línea, al cierre del primer semestre, la CDB ha ejecutado dos de los tres reportes de monitoreo programados para el presente año, lo que representa un avance del **66,7%** respecto a su meta anual. Estos reportes están relacionados con el sector de “**Calzado de material textil**” y el sector de “**Prendas de vestir**”.
- ◇ Las acciones de capacitación en las diferentes materias de Competencia (Barreras Burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad, Leal y libre competencia, Dumping y subsidios y Normativa concursal) ofrecidas a través de distintos canales y plataformas consideradas por la institución y dirigidas a la ciudadanía, agentes económicos y entidades de la administración pública a nivel nacional (AEI.03.02.). El indicador señala el número de ciudadanos (consumidores y empresas individuales u organizadas a nivel nacional) y entidades de la administración pública que han recibido información y capacitación relevante en materia de Competencia; siendo que, al cierre del primer semestre se capacitó a un total de **3 311** personas, lo que representa un **62,8%** respecto de la meta anual (**5 270 personas**).
- ◇ Fortalecer el conocimiento de los derechos en materia de consumo implica empoderar al consumidor, mejorando sus capacidades y competencias en relación con sus derechos y las acciones disponibles para defenderlos. Por esta razón, medir el grado de satisfacción de los consumidores con respecto a las capacitaciones u orientaciones recibidas refleja, en cierta medida, el nivel de aceptación, interiorización y asimilación de los conocimientos adquiridos. En este sentido, al finalizar el primer semestre, la Acción Estratégica de Fortalecer el Conocimiento de los Derechos en Materia de Consumo (AEI.01.01.), medida a través del indicador “**Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida**”, alcanzó un nivel de avance del **100%** semestral y un **55,6%** respecto de la meta anual (**90%**)¹⁰.
- ◇ Para garantizar la observancia de los derechos protegidos en materia de Propiedad Intelectual se realizan acciones de fiscalización (AEI.02.02.); esta labor de observancia no se agota con una labor de fiscalización (entendida como una labor punitiva), de tal forma que, aquellos que sean alcanzados por la actividad fiscalizadora de la Dirección de Signos Distintivos (DSD) y la Dirección de Derecho

⁹ El indicador de esta Acción Estratégica busca mostrar la prioridad de la atención de sectores productivos nacionales de importante incidencia en la economía nacional que reúnen las siguientes características: (i) relevancia en la economía nacional en términos de generación de empleo, (ii) generación de valor agregado en la cadena productiva o gran cantidad de micro y pequeñas empresas que conforman los sectores productivos, (iii) atomización de los sectores productivos, (iv) así como desorganización de los productores que conforman cada sector productivo. A partir de estos monitoreos de mercado podrá evaluarse si existen condiciones jurídicas que sustentan el inicio de investigaciones de oficio en materia de defensa comercial (dumping, subsidios o salvaguardias) para corregir el daño propiciado por las importaciones que ingresan a precios bajos.

¹⁰ Para calcular el indicador, se considera el número de personas que responden a la encuesta de manera satisfactoria (Satisfecho/muy satisfecho) en relación con el total de encuestados. Según los reportes de la DPC, al cierre del primer semestre, el 100% de los encuestados respondió satisfactoriamente; cabe precisar que el número total de encuestados fue de 51 personas.

de Autor (**DDA**), (esto es, los infractores sancionados), pueden ser también sensibilizados y capacitados para obtener de ello dos cosas: i) su respeto a la Propiedad Intelectual ajena; y ii) el acceso a los beneficios de la Propiedad Intelectual de manera legítima. En esa línea, al finalizar el primer semestre, el indicador **“Porcentaje de acciones de fiscalización realizadas, respecto del total programado”** logro superar el **100%** de la meta semestral programada, lo que a su vez representa un **51,6%**¹¹ respecto de la meta anual.

- ◇ Supervisar que las acreditaciones de la tecnología de firma electrónica otorgadas cumplan con los fines para lo cual se otorgó la acreditación, es de vital importancia, pues esta Acción Estratégica (**AEI.03.04**) contribuye a la digitalización en el país, generando ahorros de tiempo y dinero a los ciudadanos, incrementando la competitividad de las empresas y haciendo más eficientes las plataformas de gobierno electrónico de la Administración Pública. En ese sentido, al finalizar el primer semestre 2024, el **“Porcentaje de supervisiones de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, culminadas”** representa un **56,8%** respecto de la meta anual, habiendo verificado o culminado 54 supervisiones de acreditación respecto de las 95 programadas.
- ◇ Fortalecer el clima organizacional, promover un ambiente de trabajo agradable que permita el desarrollo del potencial de nuestros colaboradores, incrementando su motivación, actualización y el desarrollo profesional que potencie las capacidades de los colaboradores del Indecopi, es una Acción Estratégica Institucional (**AEI.04.01**) que se implementa a través de la ejecución de los 18 planes que están a cargo de la Oficina de Recursos Humanos (ORH). Al cierre del primer semestre la ORH ha reportado un **50,6%** de avance en el indicador, **“Número de Planes que fortalecen las competencias y el Clima Laboral de los colaboradores implementados y ejecutados”**.

Por otro lado, es importante hacer un monitoreo y seguimiento oportuno de las acciones estratégicas que registraron niveles de avance menores a 50% respecto de sus metas anuales, para garantizar su cumplimiento.

- ◇ Para lograr el objetivo de empoderar a los consumidores (OEI. 01), se abordan tres dimensiones. La primera consiste en fortalecer el conocimiento de los derechos en materia de consumo. La segunda se enfoca en realizar acciones de prevención de conflictos de consumo mediante supervisiones de alto impacto. La tercera dimensión se centra en gestionar los conflictos en materia de consumo a través de mecanismos alternativos para la solución de controversias, como la mediación y/o conciliación.

Al finalizar el primer semestre, se evidenció lo siguiente:

- ▷ En relación con las acciones de prevención de conflictos de consumo (supervisiones) (**AEI.01.02.**), se logró un **43,6%** de avance en la ejecución de supervisiones de alto impacto en materia de consumo, respecto a las programadas.

¹¹ Fiscalizaciones programadas y ejecutadas al Primer Semestre 2024

Acciones de fiscalización	1er.Sem.	2do.Sem.	Año 2024
Programado (DSD-DDA)	267	268	535
Ejecutado (DSD-DDA)	276	0	276
Indicador	103.37%		51.59%

Fuente: Sistema Integrado Administrativo (SIA).
Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOPI.

- ▷ En cuanto a la gestión de conflictos en materia de consumo brindados de forma oportuna y eficiente **(AEI.01.03.)**, se alcanzó un **47,8%** de avance en la conclusión de reclamos por la vía de la mediación o conciliación, respecto al total de reclamos concluidos en el año. Asimismo, la atención de denuncias en materia de consumo en primera y segunda instancia, resueltas dentro del plazo legal, obtuvo un **38,7%** de avance.
- ◇ Cumplir con los plazos legales para atender los procedimientos de los órganos resolutorios vinculados a la función de competencia contribuye a mejorar la eficiencia de los mercados beneficiando a los Agentes Económicos **(AEI.03.03.)**; en ese sentido es importante realizar el monitoreo permanente de los procedimientos en materia de Defensa de la Competencia y en Materia Concursal, los cuales, al finalizar el primer semestre obtuvieron los siguientes resultados:
 - ▷ “Porcentaje de procedimientos en materia de Competencia, resueltos dentro del plazo legal”, con un **46,5%** respecto de la meta anual.
 - ▷ “Porcentaje de procedimientos en materia Concursal, resueltos dentro del plazo legal” con un **49,0%** respecto de la meta anual.
- ◇ En relación con la Acción Estratégica de implementar el Plan de Gobierno Digital **(PGD) (AEI.04.02.)**, el Indecopi, en el marco del Sistema Nacional de Transformación Digital, reconfirmó su Comité de Gobierno Digital con el objetivo de revisar y aprobar el **“Plan de Gobierno Digital (PGD) - 2024”**, el cual prioriza e implementa los procesos necesarios para la transformación digital, en consonancia con la Política Nacional de Transformación Digital. En este contexto, se aprobó el **“Plan de Gobierno y Transformación Digital 2024-2026”**¹². La Oficina de Tecnologías de Información **(OTI)** informó, al cierre del primer semestre, un avance del **80%** respecto a la programación semestral (12 de 15 proyectos programados)¹³, lo que representa un avance del **32,4%** respecto a la meta anual (37 proyectos) en el indicador **“Porcentaje de avance del Plan de Gobierno Digital”**.
- ◇ Respecto de la Acción Estratégica Institucional relacionada con la ejecución del Plan de Emergencias del Indecopi **(AEI.05.02.)**, en el marco del Fortalecimiento de la Gestión de Riesgo de Desastres **(GRD)**, el indicador “Porcentaje del Plan de Emergencias ejecutado”, registró un nivel de avance de **29,2%** respecto de su meta anual.

Asimismo, es crucial analizar en detalle las causas que determinaron los resultados de los indicadores de las Acciones Estratégicas que impactaron significativamente en los resultados del Plan Operativo Institucional **(POI)** 2024. Un ejemplo de esto es la acción estratégica relacionada con la implementación del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres **(AEI.05.01.)**, la cual no registró avances en el indicador **“Porcentaje del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres ejecutado”**, manteniéndose en un **0%**.

En las siguientes líneas se describe el nivel de avance en la provisión de productos (bienes y/o servicios) como resultado de la implementación o ejecución de cada

¹² Aprobado mediante RESOLUCION N° 000113-2024-PRE/INDECOPI (12.08.2024)

¹³ Proyectos del Plan de Gobierno y Transformación Digital 2024-2026 implementados: 05 Proyectos de Infraestructura Tecnológica y 07 Proyectos de Sistemas de Información

Acción Estratégica (AE). Se evalúan tanto la calidad como la cobertura con la que se brindan los productos para determinar los resultados alcanzados. Además, se buscan identificar medidas correctivas que nos guíen hacia la dirección esperada, es decir, lograr los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI).

OEI. 01. ASEGURAR EL EMPODERAMIENTO SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS CIUDADANAS Y CIUDADANOS

Para empoderar al consumidor en materia de consumo, la estrategia institucional se basa en fortalecer las capacidades y competencias en materia de consumo a través del ofrecimiento de capacitaciones y orientaciones. Además, se desarrollan acciones de supervisión y fiscalización de alto impacto en materia de consumo. También se atienden y gestionan los conflictos en materia de consumo de manera oportuna y eficiente, lo que implica el empleo de los mecanismos de mediación o conciliación que propicia la institución. Asimismo, se busca resolver los conflictos en un menor tiempo posible y dentro de los plazos legales establecidos.

➤ AEI.01.01. Conocimiento de los Derechos en materia de Consumo, fortalecidos a favor de consumidoras y consumidores

Esta Acción Estratégica (AE) tiene como finalidad fortalecer las capacidades y competencias de los consumidores en materia de consumo. Para lograrlo, se desarrollan estrategias que enfatizan los derechos de los consumidores y las acciones disponibles para su defensa. Se presta especial atención a los consumidores en situación de vulnerabilidad. La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) evalúa el grado de satisfacción de los usuarios o beneficiarios con la capacitación y orientación recibida como indicador de seguimiento. Al finalizar el primer semestre, según lo informado por la DPC, el 100% de los encuestados (**51 personas**) manifestaron satisfacción con la capacitación y/u orientación recibida. Esto representa un avance anual del **111%** con respecto a la meta programada del 90%. Es importante señalar que, aunque se realizaron **24 eventos de capacitación** en materia de consumo al finalizar el primer semestre, la mayoría de ellos fueron solicitados por terceros o planificados por la DPC con terceros. Esto condiciona la aplicación de la encuesta, ya que depende de la logística y la disposición de los terceros y de los participantes.

➤ AEI.01.02. Acciones de prevención de conflictos de consumo (supervisiones) realizadas en beneficio de ciudadanas y ciudadanos.

Para prevenir conflictos en materia de consumo, se desarrollaron **acciones de supervisión y fiscalización de alto impacto en materia de consumo**¹⁴. Estas acciones tienen la finalidad de monitorear el comportamiento de las empresas respecto al cumplimiento normativo en temas de protección al consumidor. Al cierre del primer semestre de 2024, se ejecutaron **517 supervisiones**, lo que representa un **100,58%** respecto de lo programado (514 supervisiones

¹⁴ Supervisiones de Alto Impacto son aquellas supervisiones en materia de Protección al Consumidor con un mayor impacto potencial en la sociedad.

programadas al semestre). Esto equivale a un **43,63%** de avance respecto de la meta anual (**1 185 supervisiones**).

Como se puede apreciar en el **Cuadro N°2**, del total de supervisiones realizadas a nivel nacional, el **21,86%** (113 supervisiones) corresponde a la Sede Central, y el **78,14%** (404 supervisiones) corresponde a las supervisiones realizadas por las oficinas regionales. Del mismo modo, se observa que el **47,78%** de supervisiones realizadas corresponde al Sector vinculado con la enseñanza, seguido del Sector transporte con el **17,99%** y el Sector Relacionado con las actividades de alojamiento restaurantes y agencias de viajes con el **15,86%**. En el **Anexo N°04** se muestra la distribución de las supervisiones y fiscalizaciones de alto Impacto, realizadas a nivel nacional.

Cuadro N° 02
INDECOPI: Supervisiones y Fiscalizaciones de Alto Impacto
Ejecutadas por Sector Económico
Primer Semestre 2024

SECTOR	LIMA	ORI	TOTAL	
			N°	%
Actividades financieras y de seguros	0	6	6	1.16%
Comercio e industria	13	36	49	9.48%
Enseñanza	61	186	247	47.78%
Telecomunicaciones	0	3	3	0.58%
Transporte	29	64	93	17.99%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0	2	2	0.39%
Actividades inmobiliarias y de construcción	0	10	10	1.93%
Actividades de alojamiento restaurantes y agencias de viajes	10	72	82	15.86%
Salud	0	16	16	3.09%
Otros	0	9	9	1.74%
TOTAL	113	404	517	100%

Fuente: Sistema Integrado Administrativo (SIA).
Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOPI.

➤ **AEI.01.03. Gestión de conflictos en materia de consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos.**

Atender y gestionar los conflictos en materia de consumo de manera oportuna y eficiente implica dos aspectos clave. Primero, se busca que los reclamos presentados por los consumidores se resuelvan de manera beneficiosa para ambas partes (consumidor y proveedor), utilizando los mecanismos de mediación o conciliación que ofrece la Institución. Segundo, se pretende que los conflictos de consumo se solucionen en el menor tiempo posible y dentro de los plazos legales establecidos por las áreas de Protección al Consumidor.

En relación con los reclamos resueltos mediante conciliación o mediación, al finalizar el primer semestre se logró resolver el **39,22%** de los reclamos presentados a través de estos mecanismos. Es decir, de los **64,258** reclamos presentados, **25,202** fueron conciliados, lo que representa un **47,4%** de avance respecto de la meta anual (**41,36%**).

Por otro lado, en cuanto a la resolución de conflictos de consumo dentro de los plazos legales establecidos por las áreas de Protección al Consumidor, al

finalizar el primer semestre se alcanzó un nivel de ejecución del **77,4%**, lo que representa un avance del **38,7%** respecto de la meta anual.

OEI. 02. PROMOVER LA CREACIÓN, LA PROTECCIÓN Y LA DEFENSA DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, A FAVOR DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

El Indecopi en Perú juega un papel crucial no solo en la protección y defensa de la propiedad intelectual, sino también en fomentar su registro y uso. Al implementar herramientas digitales, facilita el acceso y la gestión del sistema de propiedad intelectual, haciendo que sea más accesible para todos. Además, su labor de fiscalización asegura que los derechos de propiedad intelectual estén protegidos y se respeten adecuadamente.

➤ AEI.02.01. Instrumentos, herramientas que incentivan o facilitan el uso del sistema de propiedad intelectual en beneficio de personas naturales y jurídicas.

Mediante esta Acción Estratégica, se busca abordar el principal desafío que enfrentan las áreas de Propiedad Intelectual: adaptarse a la transformación digital para mejorar la eficiencia en los procesos del sistema de Propiedad Intelectual. El objetivo es lograr esto mediante un mayor uso de herramientas digitales vinculadas al registro de Propiedad Intelectual. Para ello, la Institución debe generar las condiciones que faciliten su uso. El seguimiento y monitoreo se realizará midiendo el grado de avance en el uso de estas herramientas digitales. La ejecución de esta acción está programada al finalizar el año 2024.

➤ AEI.02.02 Derechos de propiedad intelectual protegidos en beneficio de las personas naturales y jurídicas.

Para garantizar la protección de los derechos de Propiedad Intelectual, es crucial la función de observancia mediante labores de fiscalización. Estas labores no deben ser vistas como acciones punitivas, sino como esfuerzos de sensibilización y capacitación. El objetivo es fomentar el respeto por la Propiedad Intelectual ajena y asegurar el acceso legítimo a sus beneficios. Al finalizar el primer semestre, las áreas de Propiedad Intelectual (**DDA y DSD**) realizaron **276** fiscalizaciones conjuntas, lo que representa un **103.4%** de la meta semestral programada (**267**) y un 51,6% de la meta anual (**535 fiscalizaciones**).

OEI. 03. MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS MERCADOS EN BENEFICIO DE LOS AGENTES ECONÓMICOS

Para hacer más eficientes los mercados y en el marco de sus competencias, el Indecopi plantea el monitoreo, supervisión e investigación de mercados donde prácticas anticompetitivas pueden afectar el bienestar de los ciudadanos. Además, vela por el cumplimiento normativo para evitar o corregir los efectos de prácticas desleales o anticompetitivas en el mercado. También se encarga del monitoreo de sectores productivos nacionales con importante incidencia en la economía, evaluando las condiciones jurídicas que sustentan el inicio de investigaciones de oficio en materia de defensa comercial (dumping, subsidios o salvaguardias).

Asimismo, la difusión y capacitación en las diferentes materias de competencia contribuyen a modificar conductas anticompetitivas y desleales, fortaleciendo la competencia en ciertos mercados. Indecopi también atiende oportunamente los procedimientos en materia de competencia y, no menos importante, contribuye a la simplificación administrativa, el comercio y las transacciones electrónicas mediante las acreditaciones de la tecnología de firma electrónica.

➤ **AEI.03.01. Monitoreo, supervisiones, fiscalizaciones, investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia, en beneficio de los Agentes Económicos.**

Para la implementación de esta acción estratégica el Indecopi debe realizar lo siguiente:

- i. El monitoreo, supervisión e investigación de mercados donde prácticas anticompetitivas pueden afectar el bienestar de los ciudadanos en condiciones de vulnerabilidad, tanto en Lima como en otras regiones del país, muestra el impulso del Indecopi en los procedimientos sancionadores a través de los órganos resolutivos de competencia. Se prioriza la atención de mercados asociados a la canasta básica del INEI a nivel nacional. La ejecución de esta acción no registra avance, ya que está programada para el final del segundo semestre del presente año.
- ii. Velar por el cumplimiento normativo relacionado con su función, realizando labores de monitoreo, supervisión, investigación y evaluación del impacto de las normas que eviten o corrijan los efectos de prácticas desleales o anticompetitivas en el mercado. Para ello, se mide la variación en el número de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de competencia respecto al año anterior. Si bien es cierto que, al igual que en el caso anterior, la ejecución de esta acción está programada al finalizar el año 2024; el seguimiento semestral arrojó una tasa de variación negativa respecto del mismo periodo del año previo (-**14,54%**), del conjunto de áreas que participan de esta medición¹⁵.
- iii. Mostrar la prioridad en la atención de sectores productivos nacionales con importante incidencia en la economía¹⁶ mediante el monitoreo del mercado¹⁷. Esto permitirá evaluar si existen condiciones jurídicas que justifiquen el inicio de investigaciones de oficio en materia de defensa comercial (dumping, subsidios o salvaguardias) para corregir el daño causado por importaciones a precios bajos. También se evaluará si las importaciones podrían estar perjudicando a dichos sectores productivos, conforme a las normas de la Organización Mundial del Comercio. En esta línea, al finalizar el primer semestre se realizaron dos reportes de monitoreo; el primero, **“Reporte de Monitoreo N°0001-2024**

¹⁵ Comisión de Competencia Desleal (CCD), la Comisión de Procedimientos Concursales (CCO) a través de su Secretaría de Fiscalización Concursal y la Dirección de Fiscalización, Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB), y la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR).

¹⁶ Sectores productivos considerados:

1. Maíz amarillo
2. Leche fresca
3. Calzado de material textil
4. Prendas de vestir

¹⁷ Las acciones de monitoreo reúnen las siguientes características: i) relevancia en la economía nacional en términos de generación de empleo, ii) generación de valor agregado en la cadena productiva o gran cantidad de micro y pequeñas empresas que conforman los sectores productivos, iii) atomización de los sectores productivos, iv) desorganización de los productores que conforman cada sector productivo.

(28.06.24)”, relacionado con “Sandalias con la parte superior de caucho o plástico”, del Sector Calzado de material textil; y, el segundo, “Reporte de Monitoreo N°0002-2024 (28.06.24)”, relacionado con el “Mercado de Medias y Similares”, del Sector Prendas de Vestir; lo que representa un **66,7%** de avance respecto a la meta anual, que consiste en realizar tres monitoreos a sectores productivos nacionales de importante incidencia en la economía.

➤ **AEI.03.02. Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los Agentes Económicos.**

Esta Acción Estratégica pone énfasis en la difusión y capacitación en las diferentes materias de Competencia, como instrumento para modificar conductas y restablecer o fortalecer la competencia en ciertos mercados. En esta línea, al finalizar el primer semestre se capacitó a **3,311** personas¹⁸, lo que representa el **62.83%** de la meta anual programada (**5,270 personas capacitadas**).

➤ **AEI.03.03. Procedimientos en materia de Defensa de la Competencia y en Materia Concursal, resueltos oportunamente, en favor de los Agentes Económicos.**

Resolver los procedimientos en materia de competencia de manera oportuna y dentro de los plazos legales contribuye a mejorar y hacer más eficientes los mercados. En este sentido, esta acción estratégica muestra el nivel de cumplimiento de los plazos legales de los órganos resolutivos relacionados con las materias de Defensa de la Competencia¹⁹ y de Procedimientos Concursales²⁰. Al cierre del primer semestre, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **En Materia de Competencia:** el **93%** de los expedientes fueron resueltos dentro del plazo, lo que representa un avance anual del **46.5%**.
- **En Materia Concursal:** el **98%** de los expedientes fueron resueltos dentro del plazo, lo que también representa un avance anual del **49%**.

Entre las limitaciones identificadas por las áreas resolutivas, que explican estos resultados, se encuentran:

1. Falta de Personal y Recursos: Insuficiencia de personal y recursos para cubrir la demanda de servicios y gestionar expedientes.

¹⁸ **Capacitaciones en materia de Competencia:**

- ✓ En materia de Eliminación de Barreras Burocráticas, 1 mil 690 personas capacitadas.
- ✓ En materia de Fiscalización de la Competencia Desleal, 497 personas capacitadas.
- ✓ En materia de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias, 95 personas capacitadas.
- ✓ En materia de Defensa de la Libre Competencia, 800 personas capacitadas.
- ✓ En materia de Procedimientos Concursales, 229 personas capacitadas.

¹⁹ **Órganos resolutivos en materia de Competencia:** Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias (CDB), Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB), Dirección Nacional de Investigación y Promoción de la Libre Competencia (DLC), Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD), Sala Especializada en Defensa de la Competencia (SDC), Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas (SEL).

²⁰ **Órganos resolutivos en materia de Concursal:** Comisión Procedimientos Concursales (CCO), Sala Especializada en Procedimientos Concursales (SCO).

2. Demoras en Contratación: Retrasos en los procesos de contratación y vacantes no cubiertas que aumentan la carga laboral.
3. Complejidad de Casos: Casos sensibles o complejos que requieren informes, autorizaciones y un manejo detallado.
4. Reducción de Dietas y Sesiones: Recortes en dietas y sesiones debido al D.S.321-2022-EF.
5. Vacaciones Acumuladas: Personal utilizando períodos de vacaciones acumulados de años anteriores.
6. Errores Humanos: Errores en el cálculo de plazos.
7. Notificaciones Prioritarias Extranjeras: Problemas con la gestión de notificaciones prioritarias para extranjeros.
8. Retrasos Administrativos: Dilaciones en la contratación y notificaciones debido a problemas presupuestarios y administrativos.
9. Quorum Incompleto: Sesiones con comisionados suplentes debido a quorum incompleto.
10. Omisión de Liquidación de Costos: Omisión en la liquidación de costos y costas en algunos expedientes (SRB).
11. Falta de Miembros del Colegiado: Necesidad de convocar vocales suplentes para mantener el quorum.
12. Incremento de Trabajo Administrativo: Aumento del trabajo administrativo por la necesidad de imprimir solicitudes virtuales.
13. Disminución de Practicantes: Reducción en el número de practicantes disponibles.
14. Renuncias de Locadores Legales: Pérdida de locadores legales debido a la falta de certeza sobre la continuidad de sus servicios.

➤ **AEI.03.04: Supervisión de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, concluidas en beneficio de los Agentes económicos.**

La Dirección de la Gestión de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica (DGI) emite acreditaciones a empresas y entidades públicas que prestan servicios o comercializan productos asociados a la tecnología de la firma digital. De esta manera, el Indecopi contribuye a la digitalización en el país, generando ahorros de tiempo y dinero a los ciudadanos, incrementando la competitividad de las empresas y haciendo más eficientes las plataformas de gobierno electrónico de la Administración Pública. Por esta razón, es de vital importancia supervisar que las acreditaciones de la tecnología de firma electrónica otorgadas cumplan con los fines para los cuales fueron emitidas. En este sentido, al finalizar el primer semestre de 2024, se ha logrado un **135%** de la meta semestral, lo que significa que se realizaron 54 supervisiones respecto de las 40 programadas; y un **56,8%** de la meta anual, que es de 95 supervisiones.

ANÁLISIS DE LOS PRODUCTOS DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES – AEI, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES (GRD)

OEI. 04. FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Para fortalecer la gestión institucional, la estrategia se enfoca en mejorar las competencias y el clima laboral de los colaboradores, así como en impulsar la

transformación digital y el modelo de mejora continua de procesos, todo en beneficio de nuestros usuarios.

➤ **AEI.04.01. Capacidades de colaboradores y Clima Laboral fortalecidos en beneficio de los colaboradores de la institución.**

Esta Acción Estratégica Institucional se orienta al fortalecimiento del clima organizacional y la promoción de un ambiente de trabajo agradable que permita el desarrollo del potencial de nuestros colaboradores, incrementando su motivación. Asimismo, busca la promoción, actualización y desarrollo profesional para potenciar sus capacidades. En este sentido, la implementación y ejecución de los planes a cargo de la Oficina de Recursos Humanos (ORH)²¹ deberían permitir brindar servicios de calidad al ciudadano. Al finalizar el primer semestre de 2023, se ha logrado un avance anual del **50.57% (9.10 planes ejecutados de los 18 programados)**, lo que refleja el progreso en la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los planes a cargo de la ORH.

➤ **AEI.04.02. Plan de gobierno digital implementado, en beneficio de la Institución.**

El **Plan de Gobierno y Transformación Digital (PGD) 2024-2026** del Indecopi es un instrumento de gestión que define la estrategia para lograr objetivos de Gobierno Digital. Estos objetivos se centran en la digitalización de servicios públicos, procesos e información, utilizando tecnologías de la información e innovación. El objetivo final es crear valor público para los ciudadanos y administrados, estableciendo una hoja de ruta alineada con los Objetivos Estratégicos Institucionales. En ese sentido, el Indecopi tiene que implementar los proyectos priorizados que le permitirán modernizar sus procesos con la finalidad de ofrecer mejores servicios, sobre todo los que se prestan en un entorno digital. Al cierre del segundo trimestre la Oficina de Tecnologías de la información (OTI), área responsable de la implementación de los proyectos considerados en el Plan de Gobierno Digital (PGD) 2024-2026, en lo que va del semestre, reportó el **80%** de avance respecto de la programación semestral, referido a la implementación de 12 de los 15 proyectos programados al primer

²¹ La Oficina de Recursos Humanos (ORH) tiene a su cargo la implementación de los siguientes Planes:

1. Plan de Desarrollo de Personas (PDP) (18,52%)
2. Plan de Clima Laboral (45,10%)
3. Plan del Tránsito a Servir (75%)
4. Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (7,06%)
5. Plan de Administración de Personal (50%)
6. Plan de Incorporación de Capital Humano (41,67%)
7. Plan de Instrumentos de Gestión (66,67%)
8. Plan de Teletrabajo (50%)
9. Plan de Inducción de Personal (41,67%)
10. Plan de Gestión del Rendimiento (60%)
11. Plan de Comunicación Interna (51,22%)
12. Plan de Bienestar Social (50%)
13. Plan de Legajos del Personal (50%)
14. Plan de Sensibilización de Personal (50%)
15. Plan PDP Internacional (66,67%)
16. Plan del Sistema Integrado de Gestión (66,67%)
17. Plan De Equidad de Género (70%)
18. Plan de Inclusión Laboral (50%)

semestre (**Ver Anexo N° 05**). Asimismo, es importante señalar que dicho avance representa un **32,4%** respecto de la meta anual.

➤ **AEI.04.03. Modelo de mejora continua fortalecido, en beneficio de la Institución.**

Fortalecer la gestión institucional y la mejora continua que contribuye al proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados con impacto positivo y directo en el bienestar del ciudadano, a través de la entrega de servicios de calidad, ofrecidos de manera oportuna, es por eso que la priorización de los procesos críticos de la institución es fundamental, en ese sentido, se tiene como meta que al finalizar el 2024 se priorice 03 procedimientos: **i) Registros de los Derechos de Autor ii) Controversias de Barreras Burocráticas, y iii) Controversias de Libre Competencia;** sin embargo, cabe precisar que la ejecución de esta actividad se ha programado al finalizar el año.

OEI. 05. FORTALECER LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES (GRD)

La estrategia en torno a este objetivo busca reducir y/o mitigar la vulnerabilidad de la entidad ante la eventualidad de la ocurrencia de un desastre que nos permita asegurar la continuidad operativa de la institución. Las acciones estratégicas planteadas que se materializan con la implementación del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres y el Plan de Emergencia del Indecopi; contienen un conjunto de acciones y medidas destinadas a enfrentar los desastres ya sea por peligro inminente o por la materialización del riesgo, así como una gestión reactiva que minimice sus efectos.

➤ **AEI.05.01. Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres implementado en las sedes del Indecopi.**

El Indecopi elabora su Plan de acción para la Gestión de Riesgos de Desastres (GRD) que busca crear una cultura de prevención y eliminar los factores de riesgo frente a cualquier desastre que pueda poner en riesgo las sedes institucionales a nivel nacional, contiene las actividades necesarias y pertinentes para reducir y mitigar la vulnerabilidad de la entidad y poder asegurar la continuidad operativa de la institución ante la eventualidad de un desastre.

Con la reconfiguración del Grupo de Trabajo, responsable de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres, se iniciaron las acciones conducentes para la formulación, aprobación y seguimiento del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres (**PPRRD**) del Indecopi 2024. Sin embargo, debido a cambios en los equipos de gestión de la institución, situación que impactó en la conformación del **Grupo de Trabajo**²² y **Equipo Técnico**²³, lo que a su vez

²² **Grupo de Trabajo**, aprobado a través de la Resolución N° 0053-2024-PRE/INDECOPI (08.04.24)

²³ **Equipo Técnico**, aprobado a través de la Resolución 87-2024-PRE/INDECOPI (22.05.24)

generó demoras y retrasos en la aprobación del Plan, aprobación que actualmente se encuentra en proceso. En esa línea, al finalizar el primer semestre, no se ha reportado avances relacionados con la implementación del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres (PPRRD) del Indecopi 2024.

➤ **AEI.05.02. Plan de emergencias de Indecopi ejecutado en las sedes del Indecopi**

Esta Acción Estratégica Institucional está relacionada con la ejecución del Plan de Emergencias del Indecopi, que registró un nivel de avance anual de 29,2%. y respecto de la ejecución de las metas semestrales se llegó a ejecutar el 100%.

Durante el proceso de evaluación que culmina con la elaboración del Informe de Evaluación (Paso 8 de la Etapa 2: Evaluación, señalado en la GUÍA), se analizaron los logros obtenidos mediante el seguimiento y la valoración. En este proceso, se examinó el desempeño de las Acciones Estratégicas (AE) y se identificaron señales de alerta relacionadas con los avances. Esto permitió detectar posibles desvíos relevantes que podrían afectar los resultados esperados o programados. Como resultado, se han planteado recomendaciones y medidas correctivas para mejorar el cumplimiento de los indicadores del Plan Estratégico Institucional 2022-2027 y del Plan Operativo Institucional (POI) 2024, con el objetivo de aumentar las posibilidades de alcanzar los resultados esperados.

ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS (AO) EN RELACIÓN CON LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (AEI)

En esta sección se analiza la ejecución de las Actividades Operativas (AO) vinculadas a las Acciones Estratégicas (AEI), identificando las Actividades operativas (AO) más relevantes (en adelante AO principales), para concretizar el logro de las Acciones Estratégicas (AEI). En ese sentido, se analiza los niveles de ejecución física de las actividades operativas (AO) principales que explican las Acciones Estratégicas (AEI) críticas.

La **Tabla N°3** muestra el nivel de avance de ejecución física promedio de Actividades Operativas (AO) agrupadas por centro de costo, respecto de las metas semestrales, y anuales.

Tabla 3
INDECOPI: Avance de ejecución física del POI Modificado por centros de costos

Código	Descripción	N° de AO /1/	Ejecución física	
			1° Semestre /2/	Anual /3/
01.01	Presidente del Consejo Directivo - PRE	1	91 %	46 %
02.01.01	Sala Especializada en Propiedad Intelectual - SPI	2	46 %	62 %
02.01.02	Dirección de Signos Distintivos - DSD	5	99 %	55 %
02.01.03	Dirección de Derecho de Autor - DDA	4	82 %	33 %
02.01.04	Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías - DIN	3	93 %	43 %
02.02.01	Sala Especializada en Defensa de la Competencia - SDC	2	95 %	74 %
02.02.02	Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios - CDB	3	100 %	72 %
02.02.03	Dirección Nacional de Investigación y Promoción de la Libre Competencia - DIP	3	100 %	50 %
02.02.05	Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal - CCD	3	50 %	50 %
02.02.07	Dirección de la Gestión de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica - DGI	1	100 %	59 %
02.03.01	Sala Especializada en Protección al Consumidor - SPC	2	99 %	75 %
02.03.02	Comisión de Protección al Consumidor 01 - CC1	1	40 %	20 %

Código	Descripción	N° de AO 1/	Ejecución física	
			1° Semestre /2	Anual /3
02.03.03	Comisión de Protección al Consumidor 02 - CC2	1	75 %	37 %
02.03.04	Comisión de Protección al Consumidor 03 - CC3	1	89 %	45 %
02.03.05	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor 01	1	50 %	25 %
02.03.06	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor 02	1	93 %	46 %
02.03.07	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor 03	1	68 %	34 %
02.04.01	Sala Especializada en Procedimientos Concursales - SCO	1	92 %	46 %
02.04.02	Comisión de Procedimientos Concursales - CCO	2	99 %	75 %
02.05.01	Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas - SEL	1	77 %	38 %
02.05.02	Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas - CEB	3	68 %	56 %
03.01	Gerencia General - GEG	2	96 %	61 %
03.02	Subdirección de Atención al Ciudadano - SBC	2	89 %	45 %
03.03	Oficina de Promoción y Difusión - OPD	1	91 %	46 %
03.04	Dirección de Fiscalización - DFI	3	96 %	32 %
03.05	Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales - DCR	6	62 %	32 %
03.06	Oficina de Tecnologías de la Información - OTI	2	85 %	50 %
03.07	Oficina de Administración y Finanzas - OAF	2	96 %	73 %
03.07.03	Unidad de Abastecimiento - UAB	1	91 %	46 %
03.07.04	Unidad de Finanzas y Contabilidad - UFC	1	91 %	46 %
03.07.05	Unidad de Ejecución Coactiva - UEC	1	91 %	46 %
03.08	Oficina de Estudios Económicos - OEE	1	91 %	46 %
03.09	Oficina de Asesoría Jurídica - OAJ	1	91 %	46 %
03.10	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPM	2	91 %	23 %
03.11	Oficina de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales - OCR	1	91 %	46 %
03.12	Oficina de Recursos Humanos - ORH	2	91 %	73 %
04.01	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - DPC	5	92 %	53 %
05.01	Escuela Nacional Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - ECP	2	91 %	53 %
06.01	Órgano de Control Institucional - OCI	1	91 %	46 %
TOTAL		78		

1/ Se contabilizan AO/inversiones con meta física anual mayor a cero.

2/ Se calcula como el promedio simple de la ejecución de las Actividades Operativas (AO), respecto a su meta semestral, agrupadas centro de costos.

3/ Se calcula como el promedio simple de la ejecución de las Actividades Operativas (AO), respecto a su meta anual, agrupadas por centro de costos.

Fuente: Información del aplicativo **CEPLAN V.01**.

El **Cuadro N°3** muestra que el nivel de avance institucional promedio de 32 indicadores asociados a 22 Actividades Operativas (AO) cuya ejecución o avance programado al primer semestre 2024, fue de 46,38%, siendo importante señalar que 03 Actividades Operativas no se ejecutaron por encontrarse programadas al finalizar el año 2024.

Cuadro N° 03 INDECOPI: Nivel de Avance de Actividades Operativas – Primer Semestre 2024

Objetivo Estratégico Institucional 2022-2026 Ampliado	Acción Estratégica Institucional 2022-2026	Actividad Operativa 2022	Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	% Avance Anual ^{1/}	
OEI N°01: Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos	AEI.01.01: Conocimiento de los Derechos en materia de Consumo, fortalecidos a favor de consumidoras y consumidores.	AO 01: Difusión de información para la toma de decisiones de consumo	Número de asesorías atendidas en materia de consumo	495 301	236 943	47.84%	
		AO 02: Desarrollo de capacitaciones en temas de consumo	Número de jornadas o acciones de sensibilización efectuadas para el acercamiento a poblaciones vulnerables y poblaciones indígenas	4	3	75%	
		AO 01: Implementación de acciones para mejorar la supervisión y fiscalización	Número de personas capacitadas en temas de consumo	4 600	1 889	41%	
	AEI.01.02: Acciones de prevención de conflictos de consumo (supervisiones) realizadas en beneficio de ciudadanas y ciudadanos.	AO 01: Atención de reclamos en temas de consumo	Porcentaje de supervisiones de alto impacto en materia de consumo concluidas, respecto de las programadas en el periodo.	100%	100.5%	43.63%	
		AO 02: Resolución de expedientes en materia de protección del consumidor en el plazo legal establecido	Porcentaje de alertas de productos y servicios peligrosos difundidas hasta los 3 días desde que toma conocimiento Indecopi, respecto al total emitido.	100%	100%	50%	
		AO 01: Facilitar el uso de las herramientas digitales vinculadas con el registro de propiedad intelectual (*)	Número de reclamos atendidos (Concluidos) en materia de consumo	116 494	57 805	49.62%	
	AEI.01.03: Gestión de conflictos en materia consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos.	AO 02: Brindar asistencia técnica a los usuarios de los servicios de la Propiedad Intelectual.	AO 01: Facilitar el uso de las herramientas digitales vinculadas con el registro de propiedad intelectual (*)	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal.	100%	77.40%	38.70%
			AO 02: Brindar asistencia técnica a los usuarios de los servicios de la Propiedad Intelectual.	Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal	100%	67.89%	33.94%
			AO 01: Facilitar el uso de las herramientas digitales vinculadas con el registro de propiedad intelectual (*)	Porcentaje de resoluciones finales notificadas dentro del plazo legal	100%	93%	45.50%
			AO 02: Brindar asistencia técnica a los usuarios de los servicios de la Propiedad Intelectual.	Porcentaje de trámites en materia de PI iniciados por la vía digital	74.5%	NP	NP
OEI N°02: Promover la creación, la protección y la defensa de la propiedad	AEI.02.01: Instrumentos, herramientas que incentivan o facilitan el uso del sistema de propiedad intelectual en beneficio de	AO 01: Facilitar el uso de las herramientas digitales vinculadas con el registro de propiedad intelectual (*)	Número de personas que han recibido asistencia técnica en temas de Propiedad Intelectual.	26 455	18 157	68.66%	

Objetivo Estratégico Institucional 2022-2026 Ampliado	Acción Estratégica Institucional 2022-2026	Actividad Operativa 2022	Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	% Avance Anual ^{1/}
intelectual, a favor de personas naturales y jurídicas.	personas naturales y jurídicas.	AO 03: Resolución de expedientes de los administrados en el plazo legal establecido.	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal.	100%	94.75%	47.37%
			Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal	100%	87.10%	45.55%
			Porcentaje de resoluciones finales notificadas dentro del plazo legal	100%	95.47%	47.74%
	AEI.02.02: Derechos propiedad intelectual protegidos en beneficio de las personas naturales y jurídicas.	AO 01: Realización de acciones de fiscalización sobre derechos de Propiedad Intelectual	Porcentaje de acciones de fiscalización realizadas respecto del total programado.	100%	103.37%	51.59%
OEI N°03: Mejorar la eficiencia de los mercados en beneficio de los Agentes Económicos	AEI.03.01: Monitoreo, supervisiones, fiscalizaciones, investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia, en beneficio de los Agentes Económicos	AO 01: Investigaciones de oficio correspondiente a productos vinculados a la canasta básica.	Porcentaje de los procedimientos de oficio que corresponden a productos vinculados a la canasta básica, respecto del total de procedimientos de oficio.	25%	NP	NP
		AO 02: Supervisión y fiscalización en materia de competencia	Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de competencia (*)	1.84%	-14.54%	-14.54%
		AO 03: Monitoreo a sectores productivos de importante incidencia en la economía nacional	Número de monitoreos a sectores productivos de importante incidencia en la economía nacional.	3	2	66.7%
	AEI.03.02: Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los Agentes Económicos.	AO 01: Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los agentes económicos.	Número de personas capacitadas en materia de competencia.	5 270	3 311	62.83%
	AEI.03.03: Procedimientos en materia de Defensa de la Competencia y en Materia Concursal, resueltos oportunamente, en favor de los Agentes Económicos	AO 01: Asegurar la eficiencia resolutive en materia de Defensa de la Competencia.	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal.	100%	93%	46.50%
			Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal	100%	98.75%	49.37%
		AO 02: Asegurar la eficiencia resolutive en materia de Concursal.	Porcentaje de resoluciones finales notificadas dentro del plazo legal	100%	81.67%	40.83%
			Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal.	100%	97.95%	48.98%
	AEI.03.04: Supervisión de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, concluidas en beneficio de los Agentes económicos.	AO 01: Supervisión de Acreditaciones de la Tecnología de Firma Electrónica concluidas en beneficio de los Agentes Económicos.	Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal	100%	99.33%	49.67%
			Porcentaje de resoluciones finales notificadas dentro del plazo legal	100%	99.67%	49.84%
AEI.03.04: Supervisión de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, concluidas en beneficio de los Agentes económicos.	AO 01: Supervisión de Acreditaciones de la Tecnología de Firma Electrónica concluidas en beneficio de los Agentes Económicos.	Porcentaje de supervisiones de las acreditaciones de firmas electrónicas culminadas.	100%	135%	56.84%	
OEI N°04: Fortalecer la gestión institucional	AEI.04.01: Capacidades de colaboradores y Clima Laboral fortalecidos en beneficio de los colaboradores de la institución.	AO 01: Planes implementados que fortalecen las competencias y el clima laboral de los colaboradores (*)	Número de Planes que fortalecen las competencias y el clima laboral de los colaboradores implementados y ejecutados.	18	9.10	50.56%
	AEI.04.02: Plan de gobierno digital implementado, en beneficio de la Institución.	AO 01: Avance de ejecución del Plan de Gobierno digital del Indecopi (2022) (*)	Porcentaje de avance del Plan de Gobierno Digital ejecutado	100%	80.00%	32.43%
	AEI.04.03: Modelo de mejora continua fortalecido, en beneficio de la Institución.	AO 01: Certificación de procesos priorizados	Número de procesos priorizados certificados.	2	NP	NP
		AO 02: Gestión del programa Presupuestal de Protección al Consumidor	Porcentaje de ejecución de metas físicas del Programa Presupuestal de Protección del Consumidor.	100%	61.36%	61.36%
		AO 03: Gestión del programa Presupuestal de Propiedad Intelectual	Porcentaje de ejecución de metas físicas del Programa Presupuestal de Propiedad Intelectual.	100%	84.35%	84.35%
AO 04: Garantizar la operatividad de las áreas		Nivel de cumplimiento promedio de los Planes Operativos de las áreas.	100%	91.72%	29.85%	
	AO 05: Ejecución del Programa de Integridad del Indecopi.	Ejecución del Programa de Integridad del Indecopi.	100%	94.74%	46.15%	
OEI N°05: Fortalecer la Gestión de Riesgos de Desastres (GRD)	AEI.05.01: Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres. implementado en las sedes del Indecopi.	AO 01: Ejecución del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastre del Indecopi	Porcentaje del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres, ejecutado	100%	0%	0%
	AEI.05.02: Plan de emergencias en el Indecopi ejecutado en las sedes del Indecopi	AO 01: Ejecución del Plan de Emergencia del Indecopi	Porcentaje del Plan de Emergencias, ejecutado	100%	100%	29.17%
Promedio de Avance Institucional (AO)						46.38%

1/ Sobrecumplimientos truncados en 100%

NP: No programado al primer semestre

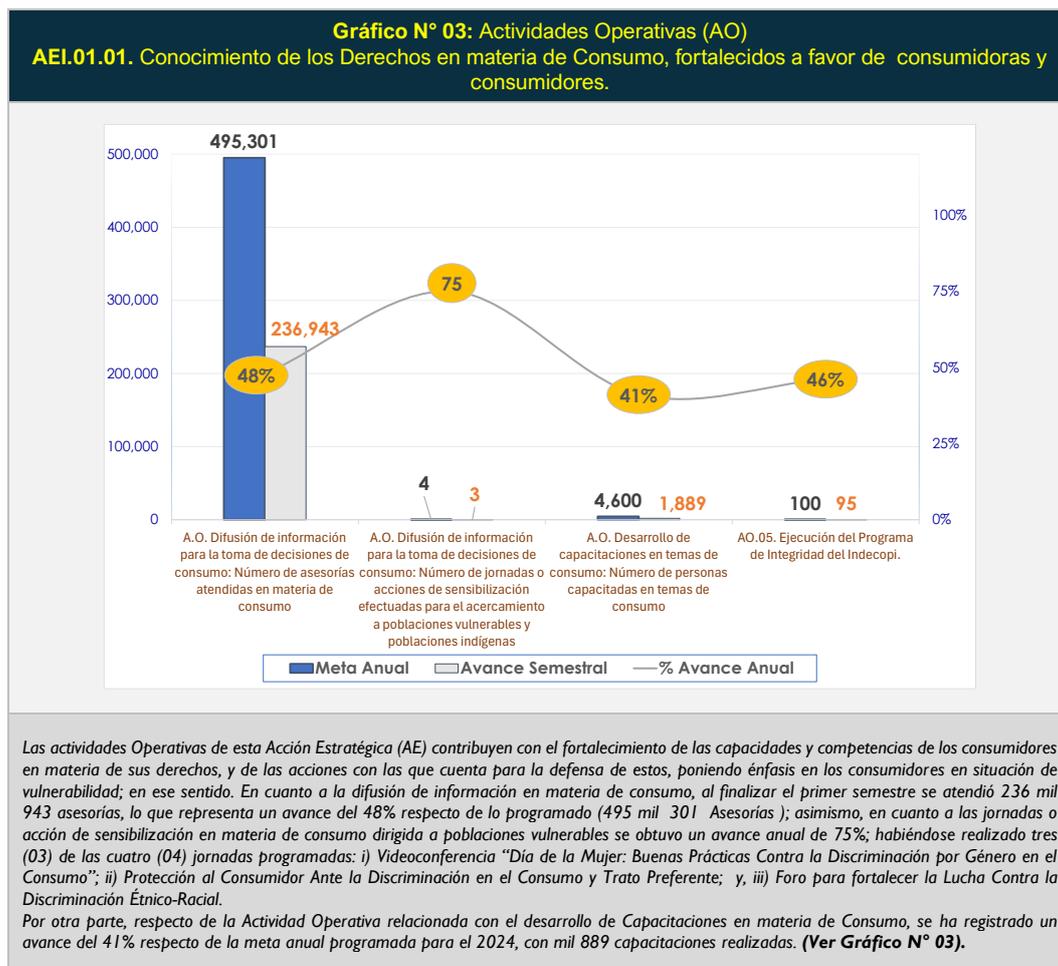
(*) El indicador "Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de competencia" se reporta a nivel estratégico de manera anual. Sin embargo, se le ha realizado un seguimiento operativo a nivel semestral, lo que permite reportar avances al finalizar el semestre, a pesar de no estar programado a nivel estratégico.

Fuente: Sistema Integrado Administrativo (SIA).

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOPI.

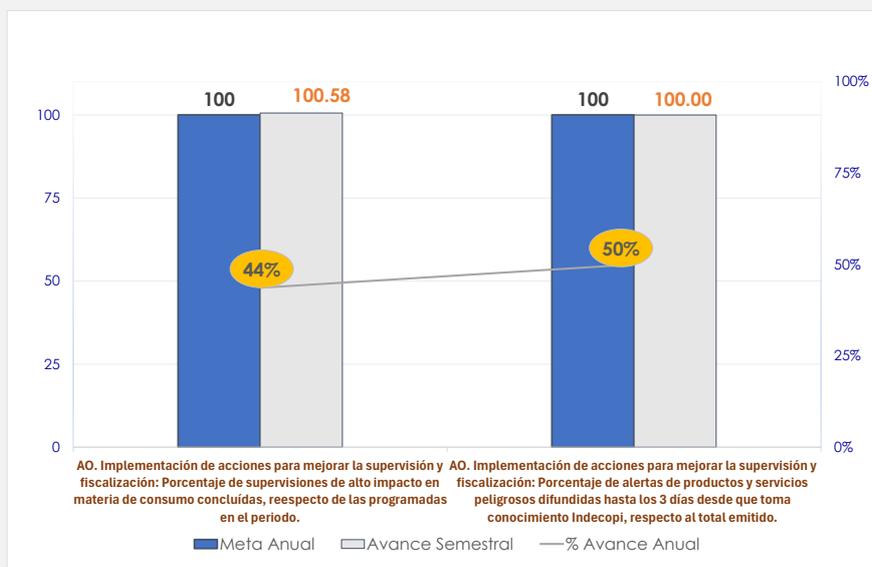
Cabe precisar que al finalizar el primer semestre la ejecución de las Actividades Operativas (AO); significó el **42,3% (S/. 74 788 328)**²⁴ respecto del Presupuesto Institucional modificado (PIM) (S/. 176 975 211). Asimismo, el **Anexo N°3**, muestra el promedio de ejecución física del número de Actividades Operativas (AO) vinculadas a cada Acción Estratégica (AEI).

A continuación, se presenta la ejecución de las Actividades Operativas (AO) vinculadas a las AEI, identificando las AO principales o más relevantes, analizando su nivel de ejecución física respecto de su programación al primer semestre 2024.



²⁴ Seguimiento de la Ejecución Presupuestal (Consulta amigable)
[Consulta Amigable - Navegador \(mineco.gob.pe\)](http://ConsultaAmigable-Navegador(mineco.gob.pe))

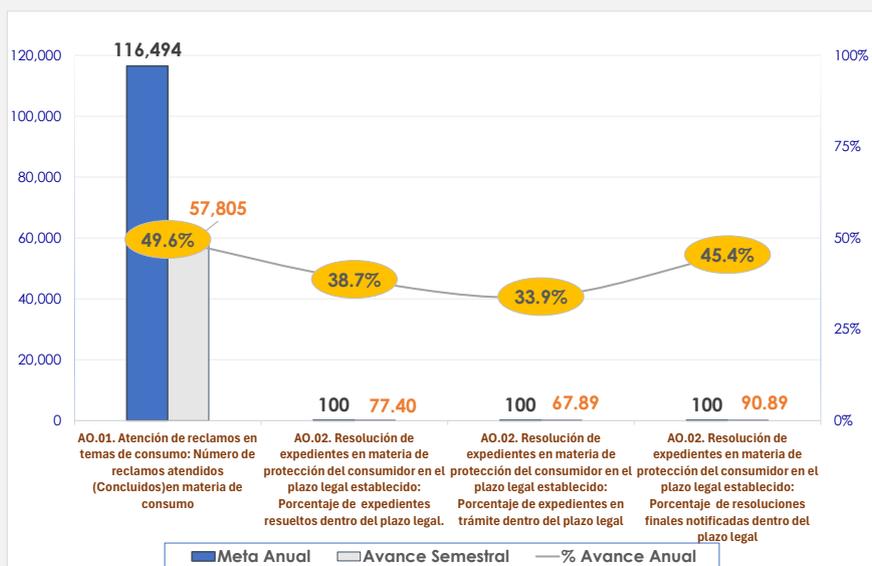
Gráfico N° 04: Actividades Operativas (AO)
AEI.01.02. Acciones de prevención de conflictos de consumo (supervisiones) realizadas en beneficio de ciudadanas y ciudadanos.



Para la prevención de conflictos en materia de consumo se viene desarrollando acciones para mejorar la supervisión y fiscalización, para ello se realizan actividades orientadas a la "Supervisiones de Alto impacto en materia de consumo" para monitorear el comportamiento de las empresas respecto al cumplimiento normativo en temas de protección al consumidor; así como la actividad operativa relacionada con la "Publicación y difusión de las Alertas de productos y servicios peligrosos" en un plazo máximo de tres (03) días contados desde el primer día que la institución toma conocimiento de dicha alerta.

En ese sentido, al cierre del primer semestre de 2024, en cuanto a las supervisiones de alto impacto se llegó a superar la meta semestral programada, habiendo ejecutado la DCR y la DFI en conjunto el 100.58% respecto de la meta semestral programada (517 supervisiones ejecutadas respecto 514 supervisiones programadas); lo que representa un avance del 44% respecto de la meta anual (1185 supervisiones); por otra parte en cuanto a la publicación y difusión de las alertas de productos y servicios peligrosos, se ha cumplido con el 100% de alertas difundidas en el plazo establecido (62 alertas recibidas²⁵); lo que representa un 50% de avance respecto de la meta anual. (Ver Gráfico N° 04).

Gráfico N° 05: Actividades Operativas (AO)
AEI.01.03. Gestión de conflictos en materia consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos.



²⁵ De acuerdo con los resultados proporcionados por la DPC, 62 alertas recibidas corresponden a los siguientes productos: i) 66% Automóviles, ii) 21% Productos farmacéuticos, iii) 6% Dispositivos médicos; y, iv) 6% Otros productos

Atender y gestionar los conflictos en materia de consumo de manera oportuna y eficiente; por una parte implica que los reclamos presentados por los consumidores concluyan de manera beneficiosa para ambas partes (consumidor y proveedor), que se emplee los mecanismos de mediación o conciliación que propicia la Institución; y que los conflictos en materia de consumo se resuelvan en un menor tiempo posible y dentro de los plazos legales establecidos, por parte de las áreas de Protección al consumidor. (Ver Gráfico N° 05).

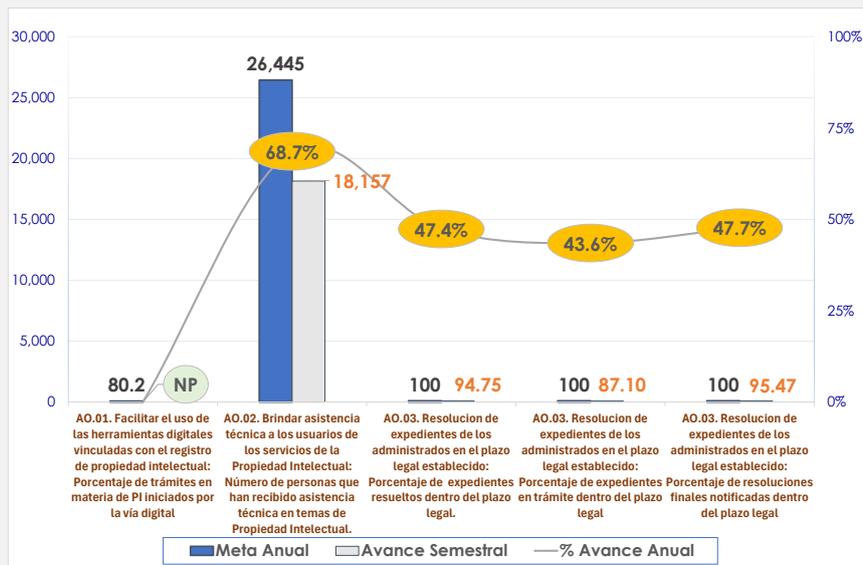
Con relación a la actividad operativa de atender reclamos en materia de consumo; los resultados obtenidos al primer semestre nos señalan un 49,6% de avance respecto de la meta anual establecida (57 mil 805 reclamos atendidos respecto de 116 mil 494 reclamos programados).

Por otra parte; respecto de la actividad operativa de resolver expedientes en materia de protección al consumidor dentro del plazo legal establecido, se obtuvo los siguientes resultados: i) expedientes resueltos dentro del plazo legal 38,7% avance anual, ii) expedientes en trámite dentro del plazo legal 33,9% de avance anual; y iii) expedientes en trámite que se encuentran dentro del plazo legal 45,4% de avance anual.

Es importante señalar que las áreas de Protección al Consumidor señalan como factores que dificultan la capacidad resolutoria a lo siguiente:

- Falta de personal y recursos: Insuficiencia de personal para atender la demanda de servicios y expedientes; y plazas sin cubrir, generando sobrecarga laboral.
- Demora en los procesos de contratación: Retrasos en la contratación de nuevo personal.
- Complejidad de casos: Casos muy sensibles (educativos, rotulado, discriminación), casos con gran cantidad de hechos denunciados; y expedientes complejos que requieren informes, autorizaciones y participación de terceros.
- Reducción de dietas y sesiones: Consecuencia del DS 321-2022-EF.
- Incremento de expedientes: Aumento de expedientes ingresados y reingresados en el periodo (CCI-PSI-PS3).
- Gestión de Informes Finales de Instrucción (IFI's): Trámite de carga vencida acumulada.
- Ausencia de personal clave: Ausencia de jefe titular en el caso de las ORIs; y ausencia de un colaborador clave por medida cautelar (PS1)
- Presentación de descargos: Descargos por parte del administrado que generan retraso para resolver.
- Interrupciones y quejas: Constantes llamadas y quejas justificadas de los administrados que impiden tramitar dentro del plazo (PS3).
- Inconvenientes con notificaciones: Problemas con notificaciones virtuales ante la falta de acuse de recibo, requiriendo notificación física.
- Solicitudes de nulidad: Planteadas por la parte denunciada.
- Solicitudes de reprogramación: Reprogramación de informe oral.

Gráfico N° 06: Actividades Operativas (AO) AEI.02.01. Instrumentos, herramientas que incentivan o facilitan el uso del sistema de propiedad intelectual en beneficio de personas naturales y jurídicas.

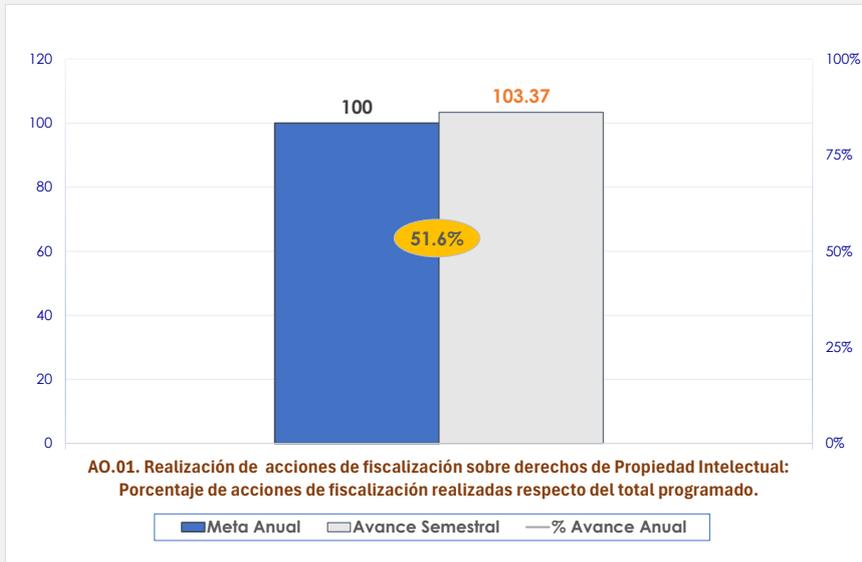


Para mejorar la eficiencia en los procesos del sistema de Propiedad Intelectual y facilitar su uso, el Indecopi viene implementando las actividades operativas relacionadas con esta acción estratégica como son: i) “Facilitar el uso de herramientas digitales vinculadas con el registro de Propiedad Intelectual” que medirá el grado de avance en el uso de las herramientas digitales vinculadas, ii) “Brindar asistencia técnica a los usuarios de la Propiedad Intelectual” debido a que la promoción de la protección de la Propiedad Intelectual exige realizar esfuerzos para brindar asistencia, acompañamiento y asesoría a las personas naturales y jurídicas, con el fin de estimular y generar solicitudes de registro; y iii) “Resolver los expedientes de Propiedad Intelectual dentro de los plazos legales establecidos”. El Gráfico muestra los niveles de avance obtenidos por cada una de las actividades operativas relacionadas con esta Acción Estratégica; se puede apreciar que la actividad operativa (AO) de “Facilitar el uso de herramientas digitales vinculadas con el registro de Propiedad Intelectual”, no registró avance debido a que su ejecución está programada al finalizar el año 2024; con relación a la actividad operativa de “Brindar asistencia técnica a los usuarios de la Propiedad Intelectual”, se ha obtenido un avance de 68,7% respecto de la meta anual; referido a que, al finalizar el primer semestre se brindó asistencia técnica en materia de Propiedad Intelectual a 18 mil 157 personas. Por otra parte; respecto de la actividad relacionada con la capacidad resolutoria en materia de Propiedad Intelectual, se obtuvieron los siguientes resultados: i) expedientes resueltos dentro del plazo legal 47,4% de avance anual, ii) expedientes en trámite dentro del plazo legal 43,6% de avance anual; y iii) expedientes en trámite que se encuentran dentro del plazo legal 47,7% de avance anual.

Con relación a los resultados obtenidos en cuanto a la capacidad resolutoria de las áreas de Propiedad Intelectual, éstos se explican por las siguientes razones:

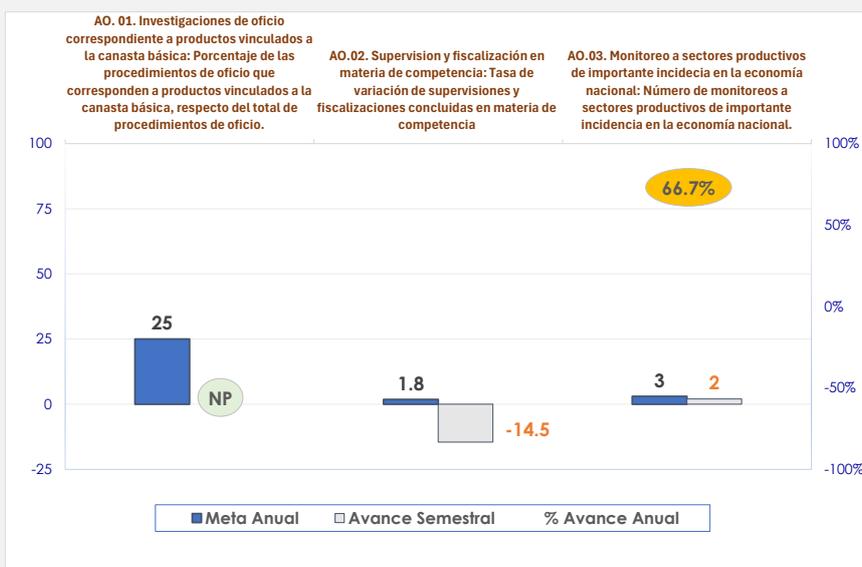
- Falta de personal y recursos para atender la demanda de servicios y expedientes, plazas sin cubrir generando sobrecarga laboral.
- Demoras y problemas en los procesos de contratación: Procesos de contratación dilatados por temas de presupuesto y administrativos (externos); y, servicio de notificación inactivo debido a la dilatación de la contratación del proveedor.
- Complejidad y sensibilidad de los casos: Expedientes complejos que requieren informes, autorizaciones y otros.
- Errores administrativos: Error humano en el cómputo del plazo, mala notificación de los actos y/o actuaciones administrativas, con información incorrecta en las actas o cargos.
- Reducción de dietas y sesiones como consecuencia del D.S. 321-2022-EF.
- Quorum de comisionados incompleto: Se tiene que sesionar con comisionados suplentes según disponibilidad.
- Notificación Prioridad Extranjera.

Gráfico N° 07: Actividades Operativas (AO)
AEI.02.02 Derechos de Propiedad Intelectual protegidos en beneficio de las personas naturales y jurídicas.



Para proteger los derechos de Propiedad Intelectual la labor de fiscalización por parte de las Direcciones de Propiedad Intelectual sobre los infractores tiene la finalidad de conseguir el respeto por la Propiedad Intelectual ajena y el acceso a los beneficios de la Propiedad Intelectual de manera legítima. El Gráfico muestra que, al finalizar el primer semestre se superó el 100%, de la meta semestral, y el 51,6% respecto de la meta anual (276 fiscalizaciones ejecutadas de 535 programadas). Cabe precisar que el nivel de avance registrado obedece a la participación de la Dirección de Signos Distintivos (DSD) con 221 fiscalizaciones; y la Dirección de Derecho de Autor (DDA) con 55 fiscalizaciones. En el caso de la DDA, de las fiscalizaciones están referidas a inspecciones de páginas WEB. En el caso de la DSD, inspecciones relacionadas con el Pisco, su finalidad es verificar que la comercialización del Pisco por parte de empresarios y emprendedores cuente con la autorización de uso inscrita en el Indecopi, para evitar la adulteración de esta bebida nacional.

Gráfico N° 08: Actividades Operativas (AO)
AEI.03.01. Monitoreo, supervisiones, fiscalizaciones, investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia, en beneficio de los Agentes Económicos.



El Gráfico nos muestra el nivel de avance de las Actividades Operativas (OP) relacionadas con las acciones de monitoreo, supervisión, fiscalización, investigación y evaluación que realizan las áreas de Competencia, habiéndose obtenido los siguientes resultados:

- i. Con relación a mostrar el impulso de los procedimientos sancionadores teniendo como prioridad de la atención de mercados asociados a la canasta básica del INEI a nivel nacional; se espera mostrar el énfasis que imprime el INDECOPI, a través de los órganos resolutivos de competencia, en el monitoreo, supervisión y la investigación de mercados en donde prácticas anticompetitivas pueden afectar el bienestar de los ciudadanos en condiciones de vulnerabilidad, los cuales pueden estar en Lima y también en regiones del país; al respecto, al finalizar el primer semestre, la actividad operativa relacionada con la ejecución de Investigaciones de oficio correspondiente a productos vinculados a la canasta básica no registro avance por encontrarse programada su ejecución al finalizar el segundo semestre del presente año.
- ii. Respecto de velar por el cumplimiento normativo relacionado con su función, realizando labores de monitoreo, supervisión, investigación y evaluación de impacto del cumplimiento de normas que eviten o corrijan los efectos de prácticas desleales o anticompetitivas en el mercado, para lo cual se mide el **nivel de variación de las supervisiones y fiscalizaciones CONCLUIDAS en materia de competencia respecto del año anterior**; cabe precisar que estas actividades no se encuentra programada a nivel estratégico, sin embargo a nivel operativo se le viene haciendo el respectivo seguimiento de tal manera que al finalizar el primer semestre, se registró una variación negativa (-14,5%):

Área	I SEM 2023	I SEM 2024	% Variación
Secretaría de Fiscalización Concursal (FCO-CCO)	161	227	41%
Comisión de Competencia Desleal (CCD)	311	216	-30.5%
Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB)	117	118	0.9%
Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR)	147	68	-53.7%
TOTAL	736	647	-14.5%

- iii. En cuanto a la atención de sectores productivos nacionales de importante incidencia en la economía nacional mediante el monitoreo del mercado a cargo de la Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias (CDB), lo que permitirá evaluar si existen condiciones jurídicas que sustentan el inicio de investigaciones de oficio en materia de defensa comercial (dumping, subsidios o salvaguardias) para corregir el daño propiciado por las importaciones que ingresan a precios bajos; así como evaluar si las importaciones podrían estar causando un posible perjuicio a los referidos sectores productivos, en el marco de las normas de la Organización Mundial del Comercio. En ese sentido al finalizar el primer semestre se realizaron dos (02) Monitoreos relacionados con: i) el "Mercado de zapatillas con la parte superior de caucho o plástico", ii) "Mercado de Medias y similares", lo que representa el 66,7% de avance respecto de la meta anual (03 monitoreos a sectores productivos nacionales de importante incidencia en la economía nacional).

Gráfico N° 09: Actividades Operativas (AO)
AEI.03.02. Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los Agentes Económicos.

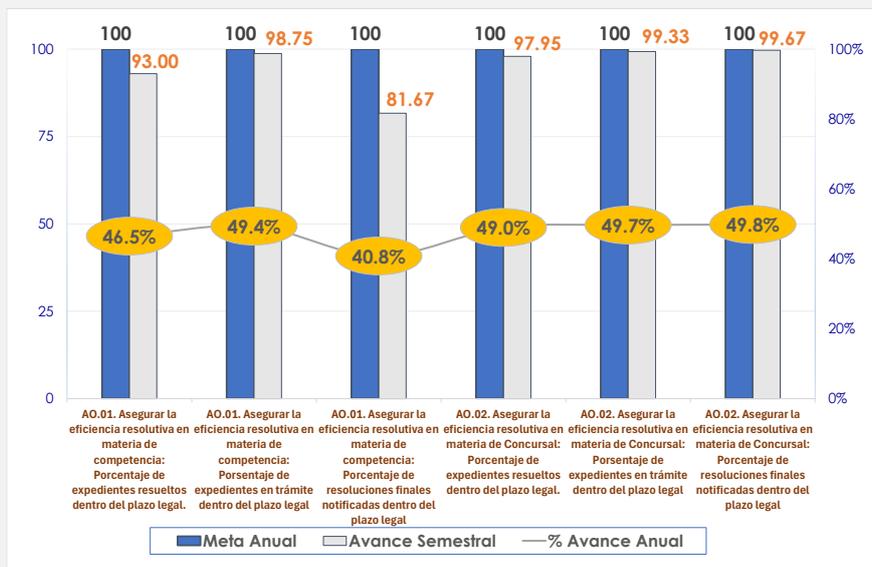


Esta Acción Estratégica pone énfasis en la actividad operativa de difusión y capacitación en las diferentes materias de Competencia, como instrumento para modificar conductas; y, la importancia de la atención oportuna para reestablecer o fortalecer la competencia en ciertos mercados. En esa línea, al finalizar el semestre se ha registrado el 62,8% respecto de la meta anual programada. (Ver Gráfico N° 09).

Es importante señalar que las acciones de difusión y capacitación en materia de Competencia se debe a 3 mil 311 personas capacitadas, distribuidas de la siguiente manera:

- En materia de Eliminación de Barreras Burocráticas, 1 mil 690 personas.
- En materia de Fiscalización de la Competencia Desleal, 497 personas.
- En materia de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias, 95 personas.
- En materia de Defensa de la Libre Competencia, 800 personas.
- En materia de Procedimientos Concursales, 229 personas.

Gráfico N° 10: Actividades Operativas (AO)
AEI.03.03. Procedimientos en materia de Defensa de la Competencia y en Materia Concursal, resueltos oportunamente, en favor de los Agentes Económicos.



Esta Acción Estratégica muestra el nivel de cumplimiento de los plazos legales de los órganos resolutivos relacionados con las materias de Defensa de la Competencia y de Procedimientos Concursales.

El Gráfico muestra los niveles de avance obtenidos por cada una de las actividades operativas de esta Acción Estratégica, relacionada con la capacidad resolutoria en materia de Defensa de la Competencia y en materia de Procedimientos Concursales; habiendo registrado los siguientes avances:

- **En Materia de Competencia:**
 - Expedientes resueltos dentro del plazo legal 46,5% de avance anual,
 - Expedientes en trámite dentro del plazo legal 49,4% de avance anual; y
 - Expedientes notificados que se encuentran dentro del plazo legal 40,8% de avance anual.
- **En Materia Concursal:**
 - Expedientes resueltos dentro del plazo legal 49% avance anual,
 - Expedientes en trámite dentro del plazo legal 49,7% de avance anual; y
 - Expedientes notificados que se encuentran dentro del plazo legal 49,8% de avance anual.

Es importante resaltar que los resultados obtenidos por las áreas de Competencia y en materia Concursal, respecto de su capacidad resolutoria, se explican por las siguientes razones:

Problemas de recursos humanos y materiales:

- Falta de personal y recursos para atender la demanda de servicios y expedientes.
- Demora en los procesos de contratación y plazas sin cubrir, generando sobrecarga laboral
- Reducción de dietas y sesiones como consecuencia del D.S. 321-2022-EF.
- Disminución de plaza de practicantes,
- Renuncia de locadores legales (por incertidumbre sobre la continuidad de los órdenes de servicio).

Complejidad y volumen de casos:

- Casos muy sensibles (educativos, rotulado, discriminación)
- Casos con gran cantidad de hechos denunciados
- Expedientes complejos que requieren informes, autorizaciones.

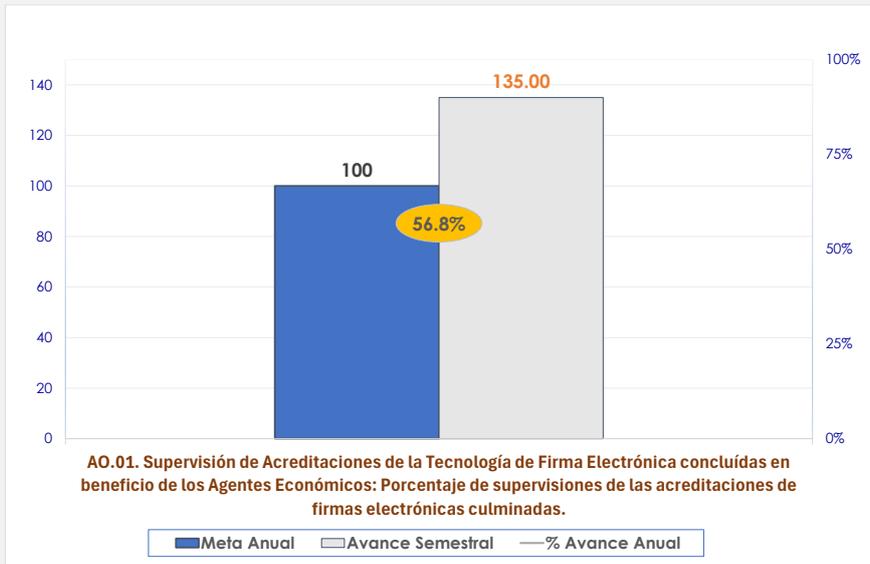
Aumento de la carga administrativa:

- Personal asumiendo periodos de vacaciones acumulados en años anteriores.
- Incremento de trabajo administrativo debido a la necesidad de impresión de solicitudes virtuales para el armado de expedientes físicos.

Omissiones y eficiencias procedimentales:

- Omisión del trámite de la liquidación de costos y costas (SRB)
- El colegiado no cuenta con todos sus miembros, lo que amerita la necesidad de convocar a vocales suplentes para lograr quórum en todas las sesiones.

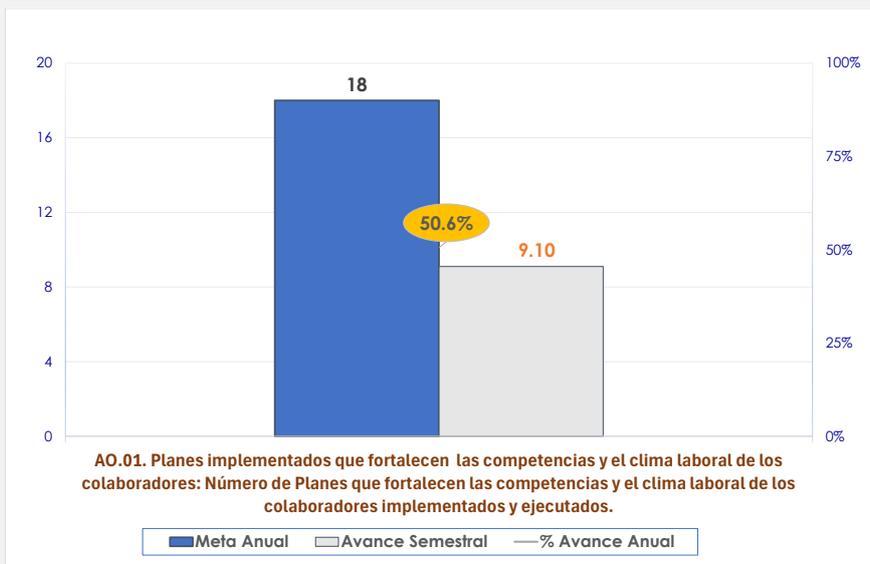
Gráfico N° 11: Actividades Operativas (AO)
AEI.03.04. Supervisión de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, concluidas en beneficio de los Agentes económicos.



El uso de la firma digital coadyuva a la consecución de los objetivos del Estado a nivel de la simplificación administrativa, comercio y transacciones; en ese sentido, desde que el Indecopi tiene asignada la función (temporal) de Gestionar la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica, se viene otorgando las acreditaciones de la tecnología de firma digital a través de la Dirección de la Gestión de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica (DGI).

El **Gráfico** permite ver el avance en cuanto a las supervisiones de las acreditaciones de la firma electrónica que se han culminado al primer semestre, habiéndose registrado un avance del 135% respecto de la programación semestral (54 supervisiones verificadas o culminadas respecto de 40 supervisiones programadas al semestre); sin embargo respecto de la meta anual registró un avance del 56,8% respecto de la meta anual (54 supervisiones verificadas o culminadas respecto de un total de 95 supervisiones planificadas el año 2024).

Gráfico N° 12: Actividades Operativas (AO)
AEI.04.01. Capacidades de colaboradores y Clima Laboral fortalecidos en beneficio de los colaboradores de la institución.



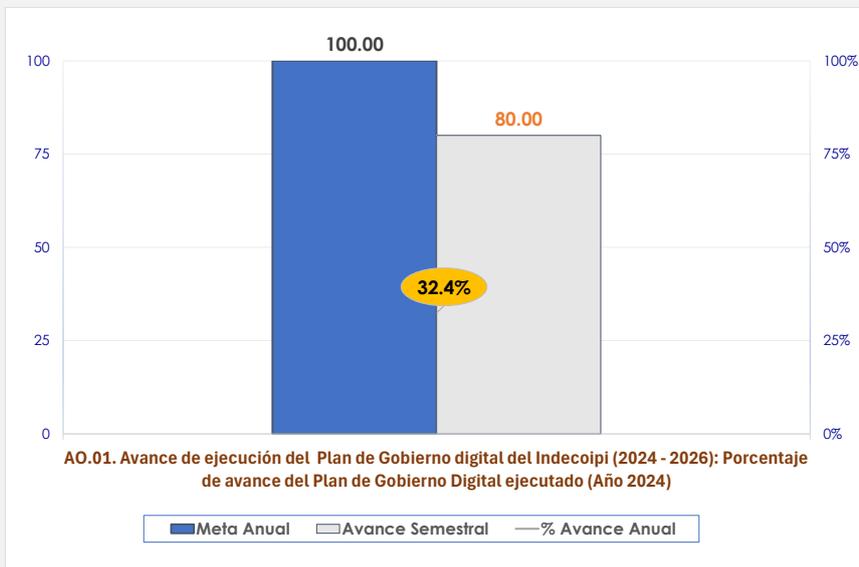
La implementación de los Planes a cargo de la ORH tiene por finalidad gestionar un mejor clima organizacional, la promoción de un ambiente de trabajo agradable que permita el desarrollo del potencial de nuestros colaboradores, incrementando su motivación; asimismo, busca la promoción, actualización y el desarrollo profesional que potencie las capacidades de los colaboradores. El **Gráfico** muestra que el nivel de avance en cuanto a la implementación de los planes de la ORH es del 50,6%. Este resultado refleja el nivel de ejecución de cada uno de los planes de la ORH:

1. Plan de Desarrollo de Personas (PDP) (18,52%)
2. Plan de Clima Laboral (45,10%)

3. Plan del Tránsito a Servir (75%)
4. Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (7,06%)
5. Plan de Administración de Personal (50%)
6. Plan de Incorporación de Capital Humano (41,67%)
7. Plan de Instrumentos de Gestión (66,67%)
8. Plan de Teletrabajo (50%)
9. Plan de Inducción de Personal (41,67%)
10. Plan de Gestión del Rendimiento (60%)
11. Plan de Comunicación Interna (51,22%)
12. Plan de Bienestar Social (50%)
13. Plan de Legajos del Personal (50%)
14. Plan de Sensibilización de Personal (50%)
15. Plan PDP Internacional (66,67%)
16. Plan del Sistema Integrado de Gestión (66,67%)
17. Plan De Equidad de Género (70%)
18. Plan de Inclusión Laboral (50%)

Fuente: Plan Operativo (POA) 2024 de la ORH

Gráfico N° 13: Actividades Operativas (AO)
 AEI.04.02. Plan de gobierno digital implementado, en beneficio de la Institución.



AO.01. Avance de ejecución del Plan de Gobierno digital del Indecopi (2024 - 2026): Porcentaje de avance del Plan de Gobierno Digital ejecutado (Año 2024)

En el marco del Sistema Nacional de Transformación Digital²⁶, el Indecopi ha reconfigurado su Comité de Gobierno Digital con el objetivo de revisar y aprobar el “Plan de Gobierno Digital (PGD)”, el cual prioriza e implementa los procesos necesarios para la transformación digital, en consonancia con la Política Nacional de Transformación Digital.

En esta línea, el Indecopi ha aprobado el “**Plan de Gobierno y Transformación Digital 2024-2026**”²⁷, que define la estrategia para alcanzar sus objetivos de Gobierno Digital. Estos objetivos están enfocados en la digitalización de servicios públicos, procesos e información de la entidad, mediante el uso intensivo de tecnologías de la información e innovación, con el fin de mejorar los servicios públicos y sus procesos, asegurando la creación de valor público para los ciudadanos y administrados. Asimismo, establece una hoja de ruta en materia de Gobierno Digital que contribuye al logro de los Objetivos Estratégicos Institucionales.

Para enfrentar los desafíos del Gobierno Digital, se han planteado los siguientes objetivos:

1. Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional para la resolución oportuna de procedimientos en favor de los agentes económicos.
2. Actualizar los sistemas de información de propiedad intelectual en beneficio de las personas naturales y jurídicas.
3. Reducir los incidentes de seguridad de la información en los servicios digitales del Indecopi.
4. Mejorar las competencias digitales de los colaboradores en beneficio de la transformación digital del Indecopi.

En esta línea, el Plan contempla el desarrollo e implementación de un portafolio de proyectos financiados, que incluye:

- Proyectos de Infraestructura Tecnológica (23 proyectos).
- Proyectos de Sistemas de Información (37 proyectos).

En el Gráfico se puede apreciar que, con relación al “**Plan de Gobierno y Transformación Digital 2024-2026**” aprobado, la Oficina de Tecnologías de Información (OTI) ha reportado un 80% de implementación respecto a la programación semestral (12 de 15 proyectos), lo que representa un 32,4% respecto de la programación anual (37 proyectos). Cabe precisar que los 12 proyectos ejecutados son:

- **05 proyectos de Infraestructura Tecnológica:**
 1. **PGI.UTI.04:** Servicio de Renovación de Licencias de Mantenimiento Correctivo de la Solución del Sistema de Seguridad Perimetral FORTINET o Equivalente del Indecopi
 2. **PGI.UTI.05:** Servicio de Renovación de Licencias de Plataforma de Servidores Principales y Base de Datos
 3. **PGI.UTI.07:** Servicio de Renovación de Licencias para Servidores RED HAT
 4. **PGI.UTI.08:** Adquisición de Licencia de Acceso Cliente CAL
 5. **PGI.UTI.09:** Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a los Equipos de Comunicaciones

²⁶ Aprobado por Decreto Supremo N° 157-2021-PCM

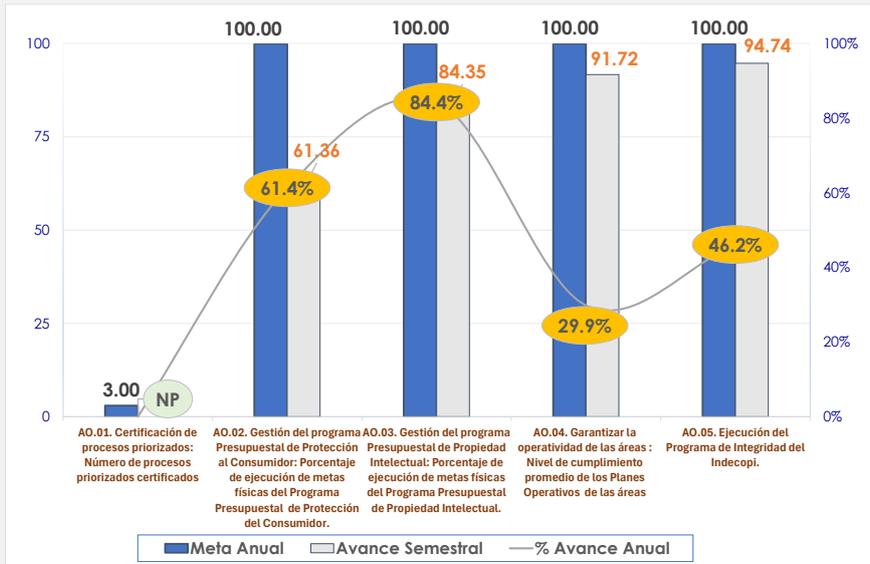
²⁷ Aprobado mediante RESOLUCION N° 000113-2024-PRE/INDECOPI (12.08.2024)

• **07 proyectos de Sistemas de Información:**

1. **PPGLUPS.08:** Consulta Pide 2.0. "Integración con Migraciones V2.0."
2. **PPGLUPS.11:** Migración de las Bases de Datos Institucionales de IIG A 19C
3. **PPGLUPS.19:** Implementación del Registro de Obras Software en Línea
4. **PPGLUPS.28:** SIA V2024.0.2 - Módulo de Tesorería
5. **PPGLUPS.31:** Sistema de Fraccionamiento de Multas
6. **PPGLUPS.32:** Unificación de Base de Datos Documental del Sistema de Gestión Documental (SGD)
7. **PPGLUPS.33:** PISAC - Implementación del Padrón de Proveedores

Fuente: Plan Operativo (POA) 2024 de la OTI y comunicaciones electrónicas de OTI

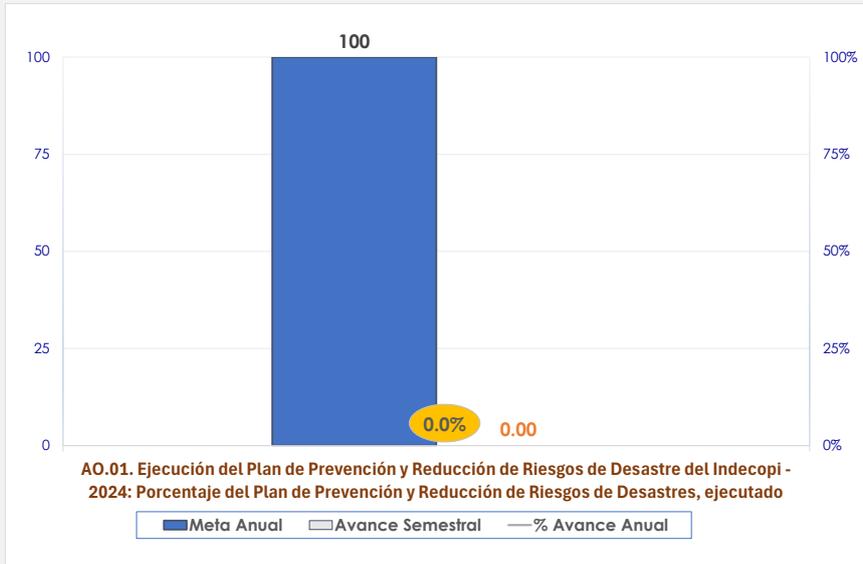
Gráfico N° 14: Actividades Operativas (AO)
AEI.04.03. Modelo de mejora continua fortalecido, en beneficio de la Institución.



El **Gráfico** nos muestra el nivel de avance de las 05 Actividades Operativas (AO) formuladas para contribuir con el Modelo de mejora continua para mejorar la Gestión institucional:

- La primera actividad operativa (AO) se orienta a fortalecer la gestión institucional y la mejora continua contribuyendo con el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados con impacto positivo y directo, en el bienestar del ciudadano a través de la entrega de servicios de calidad ofrecidos de manera oportuna. Al respecto, no se ha registrado avances porque su ejecución se hará efectiva al finalizar el presente año. Cabe precisar que los procesos críticos que el Indecopi tiene como meta priorizar al finalizar el 2024 son: i) Registros de los Derechos de Autor ii) Controversias de Barreras Burocráticas, y iii) Controversias de Libre Competencia.
- Dos (02) actividades operativas (AO) relacionadas con el seguimiento de los Programas Presupuestales (PPR) de Protección al Consumidor y de Propiedad Intelectual, que han registrado el siguiente nivel de avance anual respecto de sus metas físicas programadas: i) Programa Presupuestal de Protección al Consumidor-PPR-PC (61,40%), ii) Programa Presupuestal de Propiedad Intelectual PPR-PI (84,4%).
- Una actividad operativa (AO) que mide el desempeño de las áreas de la Institución, que se mide a través de los resultados de sus planes Operativos de ÁREA, que al finalizar el primer semestre registró un avance del 91,72%, lo que significó un avance del 29,9%, respecto del año.
- Por último, la actividad operativa (AO) orientada al desarrollo de mecanismos e instrumentos dirigidos a promover la integridad en el Indecopi, que al finalizar el primer semestre registró un avance de 94,74%, lo que representa un 46,5% respecto de su meta anual.

Gráfico N° 15: Actividades Operativas (AO)
AEI.05.01. Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres. implementado en las sedes del Indecopi.



Esta Acción Estratégica Institucional busca crear una cultura de prevención y eliminar los factores de riesgo frente a cualquier desastre que pueda poner en riesgo las sedes institucionales a nivel nacional, contiene las actividades necesarias y pertinentes para reducir y mitigar la vulnerabilidad de la entidad y poder asegurar la continuidad operativa de la institución ante la eventualidad de un desastre. En ese sentido la implementación del **Plan para la Gestión de Riesgos de Desastres (2024)**, debido a cambios en los equipos de gestión de la institución, situación que impactó en la conformación del Grupo de Trabajo y Equipo Técnico, lo que a su vez generó demoras y retrasos en la aprobación del Plan, aprobación que actualmente se encuentra en proceso. En esa línea, al finalizar el primer semestre, no se ha reportado avances relacionados con la implementación del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres (PPRRD) del Indecopi 2024. (Ver Gráfico N° 15).

Gráfico N° 16: Actividades Operativas (AO)
AEI.05.02. Plan de emergencias de Indecopi ejecutado en las sedes del Indecopi



Esta Acción Estratégica Institucional está relacionada con la ejecución del Plan de Emergencias del Indecopi 2024. El **Gráfico** muestra que la ejecución del "Plan de Emergencia del Indecopi"; registró un nivel de avance anual de 29,2%; y un 100% respecto de la ejecución de las metas semestrales. Es importante precisar que al igual que el Plan para la Gestión de Riesgos de Desastres - 2024, el Plan de emergencia del Indecopi, debe contener un conjunto de acciones y medidas destinadas a enfrentar los desastres ya sea por peligro inminente o por la materialización del riesgo, así como una gestión reactiva que minimice sus efectos.

ANÁLISIS DE LAS AEI CRÍTICAS.

Durante el proceso de Evaluación que culmina con la elaboración del Informe de Evaluación (**Paso 8 de la Etapa 2: Evaluación**), se evaluaron los logros obtenidos por cada una de las acciones Estratégicas, mediante el seguimiento y la valoración de los resultados obtenidos. En este proceso, se examinó el desempeño de las Acciones Estratégicas (**AE**) a través de los resultados de sus indicadores, lo que permite identificar señales de alerta relacionadas con los avances obtenidos, respecto de los resultados esperados.

El **Gráfico N°17** muestra el nivel de implementación de las acciones estratégicas a través de los resultados obtenidos por sus respectivos indicadores, así como las brechas identificadas respecto a los resultados esperados. Esto tiene como finalidad detectar posibles desvíos relevantes que podrían afectar los resultados esperados o programados. Además, se plantean recomendaciones y medidas correctivas (de ser necesario) para mejorar el desempeño de dichas acciones, lo que impactará en los resultados esperados del Plan Operativo Institucional (POI) 2024 y, por ende, en el Plan Estratégico Institucional 2022-2027.

Gráfico N° 17:
INDECOPI: Indicadores de las Acciones estratégicas (AEI) - Identificación de Brechas I-Semestre 2024



AEI.01.01. Indicador 01: Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida. Brecha (44,4%)
 AEI.01.02. Indicador 01: Porcentaje de supervisiones de alto impacto en materia de consumo concluidas, respecto de las programadas en el periodo. Brecha (56,4%)
 AEI.01.03. Indicador 01: Porcentaje de reclamos concluidos por mediación o conciliación respecto al total de reclamos concluidos. Brecha (52,2%)
 AEI.01.03. Indicador 02: Porcentaje de denuncias en materia de consumo en primera y segunda instancia resueltas dentro del plazo legal. Brecha (61,3%)
 AEI.02.01. Indicador 01: Porcentaje de trámites en materia de Propiedad Intelectual, iniciados por la vía digital (NP). Brecha (100%)
 AEI.02.02. Indicador 01: Porcentaje de acciones de fiscalización realizadas, respecto del total programado. Brecha (48,5%)
 AEI.03.01. Indicador 01: Porcentaje de los procedimientos de oficio que corresponden a productos vinculados a la canasta básica, respecto del total de procedimientos de oficio (NP). Brecha (100%)
 AEI.03.01. Indicador 02: Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de Competencia (NP). Brecha (100%)
 AEI.03.01. Indicador 03: Número de monitoreos de sectores productivos de importante incidencia en la economía nacional. Brecha (33,3%)
 AEI.03.02. Indicador 01: Número de personas capacitadas en materia de Competencia. Brecha (37,2%)
 AEI.03.03. Indicador 01: Porcentaje de procedimientos en materia Competencia, resueltos dentro del plazo legal. Brecha (53,5%)
 AEI.03.03. Indicador 02: Porcentaje de procedimientos en materia Concursal, resueltos dentro del plazo legal. Brecha (51%)
 AEI.03.04. Indicador 01: Porcentaje de supervisiones de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, culminadas. Brecha (43,2%)
 AEI.04.01. Indicador 01: Número de Planes que fortalecen las competencias y el Clima Laboral de los colaboradores implementados y ejecutados. Brecha (49,4%)
 AEI.04.02. Indicador 01: Porcentaje de avances del Plan de Gobierno Digital, ejecutado. Brecha (65,7%)
 AEI.04.03. Indicador 01: Porcentaje de procesos priorizados que cuenten con certificación (NP). Brecha (100%)
 AEI.05.01. Indicador 01: Porcentaje del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres, ejecutado. Brecha (100%)
 AEI.05.02. Indicador 01: Porcentaje del Plan de Emergencias, ejecutado. Brecha (70,8%)

Fuente: Sistema Integrado Administrativo (SIA).

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOPI.

Análisis de la Brecha del 100% en la Provisión de Servicios Institucionales

En primer lugar, es fundamental considerar que la brecha del 100% en la provisión de servicios por parte de la institución se explica por dos razones principales: **i) las Acciones Estratégicas (AE) que no se programaron para ejecutarse al finalizar el primer semestre, y ii) las AE estratégicas que, a pesar de estar programadas, no registraron avances**, clasificándose como AE en estado crítico.

Las Acciones Estratégicas del primer grupo, es decir, aquellas cuyos indicadores no fueron programados para el primer semestre de 2024, incluyen:

Acciones Estratégicas relacionadas con los Objetivos Estratégicos (OE) Misionales o Core del negocio:

- La acción estratégica orientada a proporcionar instrumentos y herramientas que incentiven o faciliten el uso del sistema de propiedad intelectual en beneficio de personas naturales y jurídicas **(AEI.02.01)**. El indicador correspondiente, **“Porcentaje de trámites en materia de Propiedad Intelectual iniciados por la vía digital”**, no se programó para el primer semestre de 2024.
- La acción estratégica relacionada con la ejecución de monitoreos, supervisiones, fiscalizaciones, investigaciones y evaluaciones en materia de competencia, en beneficio de los agentes económicos **(AEI.03.01)**. Los indicadores asociados son: **“Porcentaje de los procedimientos de oficio que corresponden a productos vinculados a la canasta básica, respecto del total de procedimientos de oficio”** y **“Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de competencia”**.

Acciones Estratégicas relacionadas con el OE de Fortalecimiento Institucional:

- La acción estratégica que busca fortalecer el modelo de mejora continua en beneficio de la institución **(AEI.04.03)**, con el indicador **“Porcentaje de procesos priorizados que cuenten con certificación”**.

Respecto al segundo grupo, las Acciones Estratégicas consideradas en estado crítico, que no reportaron avances a pesar de tener una programación semestral, se incluye la acción estratégica relacionada con la implementación del **Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres en las sedes del Indecopi (AEI.05.01)**. El indicador **“Porcentaje del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres ejecutado”** no reportó avances debido a cambios en los equipos de gestión de la institución. Esta situación impactó en la conformación del **Grupo de Trabajo** y del **Equipo Técnico**, lo que a su vez generó demoras y retrasos en la aprobación del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres **(PPRRD)** del Indecopi 2024, cuya aprobación actualmente se encuentra en proceso.

Análisis de Brechas superiores al 50% en la Provisión de Servicios Institucionales

En segundo lugar, se encuentran las Acciones Estratégicas que, al finalizar el primer semestre, registraron avances inferiores al 50% respecto a su meta anual. Entre ellas se destacan:

- **Prevención de Conflictos de Consumo:** A través de la ejecución de supervisiones en materia de consumo (**AEI.01.02**), se registró un avance del 43,6% respecto a su meta anual en el indicador “Porcentaje de supervisiones de alto impacto en materia de consumo concluidas, respecto de las programadas en el periodo”. Aunque este resultado es inferior al 50% de la meta anual, es importante destacar que la programación semestral de metas por parte de las áreas involucradas (DCR-DFI) se cumplió al 100%. Por lo tanto, se espera que al finalizar el ejercicio se cumpla con la meta anual establecida.
- **Gestión de Conflictos en Materia de Consumo:** Esta acción estratégica (**AEI.01.03**) se lleva a cabo a través de:
 - **Conclusión de Reclamos por Mediación y/o Conciliación:** Intervienen la Subdirección de Atención al Ciudadano (SBC) y la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR). El indicador “**Porcentaje de reclamos concluidos por mediación o conciliación respecto al total de reclamos concluidos**” registró un avance del **39,22%** respecto a la programación semestral y un 47,8% respecto a la meta anual establecida. Cabe precisar que la DCR no superó la meta semestral (**41,36%**), obteniendo solo un 36,31% de reclamos concluidos por mediación o conciliación. Según la DCR, este resultado se debe en parte al incremento de reclamos concluidos por la modalidad de abandono. El abandono ocurre cuando el reclamo se resuelve por acuerdo extrajudicial entre las partes sin intervención del Indecopi, y dicho acuerdo no es comunicado al Indecopi, a pesar de los esfuerzos por contactar a las partes.
 - **Atención de Denuncias dentro del Plazo Legal:** El indicador “**Porcentaje de denuncias en materia de consumo en primera y segunda instancia resueltas dentro del plazo legal**” registró un avance anual del **38,7%**. Este nivel de avance se debe a varias razones:
 - ✓ Falta de personal y recursos: personal insuficiente para atender la demanda de servicios y expedientes, y plazas sin cubrir, generando sobrecarga laboral.
 - ✓ Demora en los procesos de contratación: Retrasos en la contratación de nuevo personal.
 - ✓ Complejidad de casos: Casos muy sensibles (educativos, rotulado, discriminación), casos con gran cantidad de hechos denunciados, y expedientes complejos que requieren informes, autorizaciones y participación de terceros.
 - ✓ Reducción de dietas y sesiones: Consecuencia del D.S. 321-2022-EF (CC1).
 - ✓ Incremento de expedientes: Aumento de expedientes ingresados y reingresados en el periodo (CC1-PSI-PS3).
 - ✓ Gestión de Informes Finales de Instrucción (IFI’s)
 - ✓ Trámite de carga vencida acumulada.
 - ✓ Ausencia de personal clave: Ausencia de jefe titular en el caso de las ORIs y ausencia de un colaborador clave por medida cautelar (PS1).
 - ✓ Presentación de descargos: Descargos por parte del administrado que generan retraso para resolver.
 - ✓ Interrupciones y quejas: Constantes llamadas y quejas justificadas de los administrados que impiden tramitar dentro del plazo (PS3).
 - ✓ Inconvenientes con notificaciones: Problemas con notificaciones virtuales ante la falta de acuse de recibo, requiriendo notificación física.
 - ✓ Solicitudes de nulidad: Planteadas por la parte denunciada.

- ✓ Solicitudes de reprogramación: Reprogramación de informe oral.

- **Atención de Procedimientos en materia de Defensa de la Competencia y en Materia Concursal dentro del Plazo Legal (AEI.03.03):** El indicador **“Porcentaje de procedimientos en materia de Competencia, resueltos dentro del plazo legal”**, registró un avance anual de **46.50%**, y el indicador **“Porcentaje de procedimientos en materia Concursal, resueltos dentro del plazo legal”**, registró el **49.0%** de avance anual. Este nivel de avance se debe a varias razones:
 - ✓ Falta de personal y recursos para atender la demanda de servicios y expedientes.
 - ✓ Demora en los procesos de contratación y plazas sin cubrir, generando sobrecarga laboral
 - ✓ Reducción de dietas y sesiones como consecuencia del DS 321-2022-EF.
 - ✓ Disminución de plaza de practicantes,
 - ✓ Renuncia de locadores legales (por incertidumbre sobre la continuidad de las órdenes de servicio).
 - ✓ Expedientes complejos que requieren informes, autorizaciones.
 - ✓ Personal asumiendo periodos de vacaciones acumulados en años anteriores.
 - ✓ Incremento de trabajo administrativo debido a la necesidad de impresión de solicitudes virtuales para el armado de expedientes físicos.
 - ✓ Omisión del trámite de la liquidación de costos y costas (SRB)
 - ✓ El colegiado no cuenta con todos sus miembros, lo que amerita la necesidad de convocar a vocales suplentes para lograr quórum en todas las sesiones.

Análisis de Brechas para fortalecer la gestión institucional

Por último, se identificó las brechas en las Acciones Estratégicas orientadas a fortalecer la gestión institucional, enfocándonos en las que, al finalizar el primer semestre, registraron avances inferiores al 50% respecto a su meta anual. Entre ellas se destacan:

- Implementar el **“Plan de Gobierno Digital (PGD)”** en Indecopi **(AEI.04.02)**: Esta acción estratégica tiene como objetivo implementar la estrategia de Gobierno Digital en el Indecopi. Los objetivos están centrados en la digitalización de servicios públicos, procesos e información de la entidad, utilizando intensivamente tecnologías de la información e innovación. Esto busca mejorar los servicios públicos y sus procesos, asegurando la creación de valor público para los ciudadanos y administrados. El indicador **“Plan de Gobierno Digital implementado en beneficio de la Institución”** mostró un avance anual del **32,4%** respecto a la cartera de proyectos a implementar este año, que abarca 37 proyectos (Proyectos de Infraestructura Tecnológica y Proyectos de Sistemas de Información), de los cuales se ha implementado 12. Cabe destacar que, al finalizar el primer semestre, la Oficina de Tecnologías de Información (OTI) reportó un **80%** de avance respecto a su programación semestral. Al respecto, cabe señalar que se espera la culminación de los proyectos programados en el presente ejercicio, toda vez que se han realizados los esfuerzos necesarios para dotarlos de recursos financieros y logísticos que garanticen su implementación.
- Implementar el Plan de Emergencias en Indecopi **(AEI.05.02)**: Esta acción, monitoreada a través del indicador **“Plan de Emergencias en Indecopi ejecutado en las sedes del Indecopi”**, registró un avance del **29.2%** respecto a su meta anual. Aunque este

resultado es inferior al 50% de la meta anual, es importante destacar que la programación semestral de metas por parte de la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) se cumplió al 100%. Por lo tanto, se espera que al finalizar el ejercicio se cumpla con la meta anual establecida.

APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES RESPECTO A LA EVALUACIÓN ANTERIOR.

El seguimiento nos permite disponer de información periódica sobre el avance de lo planificado, con el fin de establecer medidas correctivas oportunas para mejorar los resultados. Además, proporciona retroalimentación para optimizar, si es necesario, el diseño e implementación del Plan Estratégico y Operativo, basándose en las evidencias y recomendaciones de evaluaciones anteriores. Esto permite a los tomadores de decisiones implementar mejoras continuas para lograr los resultados institucionales.

En ese sentido, la **Tabla N°4 “Matriz de Compromisos - 2023”** muestra el estado del seguimiento de la implementación de cada uno de los compromisos asumidos por las áreas responsables, como resultado de las recomendaciones propuestas durante el proceso de evaluación del año 2023.

Tabla N°4: Matriz de Compromisos – Seguimiento 2023

Plan evaluado: Plan Operativo Institucional (POI) 2024								
Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
1	Resultados: Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos (Indicador de OEI.01)	La Dirección de Protección al Consumidor (DPC) debe garantizar la implementación y ejecución del mecanismo o herramienta de medición de los resultados respecto del nivel de comprensión y conocimiento de derechos en materia de consumo; toda vez que su incumplimiento tiene graves repercusiones en los resultados institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La Dirección de Protección al Consumidor (DPC) deberá llevar a cabo las acciones internas correspondientes, incluyendo las administrativas, logísticas y presupuestarias, para asegurar la realización de una encuesta durante el año 2024. ▶ Dentro de su ámbito de competencia, la Dirección de Protección al Consumidor (DPC) debe seguir coordinando con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) para la inclusión de las preguntas pertinentes sobre temas de consumo en la Encuesta Nacional de Hogares (ENHO). Dada la relevancia y el amplio impacto de esta encuesta, es esencial incorporar estos temas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Documentos internos (Memo) y externos (Oficios, cartas) indicando el avance o realización de gestiones internas y/o externas. ▶ Reuniones internas y/o externas con otras entidades. ▶ Actas, convenios etc. sobre acuerdo pactados. 	Dirección de Protección al Consumidor (DPC)	30/06/2024	Proceso	<p>La Dirección de Protección al Consumidor (DPC) comunicó que se han realizado las siguientes gestiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitó al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la incorporación en la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES) de una pregunta para medir el conocimiento de la ciudadanía en temas de protección al consumidor (Oficio N° 000123-2024-DPC/INDECOPI, de fecha 03-04-2024) 2. Solicitó al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el reemplazo de la pregunta 1010A del módulo 1000 de la ENAPRES por una nueva pregunta relacionada al conocimiento de derechos en materia de protección del consumidor (Oficio N° 000180-2024-DPC/INDECOPI, de fecha 23-05-2024) 3. La Dirección General de Presupuesto Público del MEF(DGPP) revisó la solicitud, señalando que el cambio no afectaría el cálculo de los indicadores vigentes del Programa Presupuestal 0114 y permitiría medir el indicador vigente al 2024 "Porcentaje de consumidores que conocen sus derechos en materia de protección al consumidor". (Oficio N° 0257-2024-EF/50.05, de fecha 19-06-2024). 4. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) señaló que se realizará el reemplazo de la pregunta 1010A (referida a <i>¿Por qué no presentó su reclamo o denuncia?</i>) del módulo 1000 "Protección al Consumidor" por la pregunta de "Conocimiento de derechos en materia de protección al consumidor". El mismo que será evaluada en prueba conceptual y/o piloto en campo y de acuerdo a los resultados se implementará la pregunta al módulo 1000 "Protección al Consumidor" del cuestionario urbano de la ENAPRES 2025, (Oficio N° 000375-2024-INEI/JEF, de fecha 27-06-2024)

Plan evaluado: Plan Operativo Institucional (POI) 2024

Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
								5. Como medida de contingencia, para el presente año (2024), la Dirección de Protección al Consumidor (DPC) realizará una encuesta virtual no representativa en tema de protección al consumidor para medir el grado de conocimiento de los consumidores, la cual se tiene previsto realizar el 3er. trimestre de 2024.
2	Resultados: Fortalecer la Gestión de Riesgo de Desastres (GRD) ciudadanos (Indicador de OEI.05)	Se debe realizar una adecuada gestión de los planes desde su formulación hasta su implementación, para garantizar el cumplimiento del objetivo estratégico. Para tal efecto, la DCR y la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) en lo que les compete, deben adoptar las medidas preventivas necesarias para asegurar el cumplimiento de las actividades de cada uno de los planes bajo su responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realizar de manera oportuna, las coordinaciones con los actores externos que tienen algún nivel de participan en las actividades del Plan, con el propósito de evitar el impacto desfavorable por el incumplimiento. ▶ En la medida de los posible, los responsables de formular el Plan (Grupo de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres del Indecopi (GT-GRD) ²⁸ deberían considera actividades que dependan directamente del Indecopi, en caso no sea posible, se debe agotar todas las gestiones posibles con actores externos con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evaluación de Planes operativos de Área (POA): evidencias del cumplimiento de las medidas adoptadas. ▶ Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres (PPRRD) 	Gerencia General (GEG)	30/06/2024	Proceso	La Gerencia General (GEG) viene adoptando las acciones necesarias orientadas a gestionar el seguimiento de las acciones planteadas por las áreas responsables, que permitan reducir las brechas respecto de las metas establecidas (HOJA DE TRAMITE N° 003979-2024-GEG/INDECOPI), (MEMORANDUM MULTIPLE-000027-2024-OPM).
					Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR) y Secretario Técnico del Grupo de Trabajo GRD (GT-GRD)	30/06/2024	Proceso	El Secretario Técnico del Grupo de Trabajo GRD (GT-GRD) señala haber realizado lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboró el proyecto de PRRD 2024. ✓ Remitió al presidente del Equipo Técnico (ET-GRD) el proyecto del Plan PRRD para su posterior remisión a los integrantes del Equipo Técnico. (Memorandum N° 0001-2024-GRD/INDECOPI, de fecha 30 de julio de 2024). ✓ Con la conformidad del Equipo Técnico (ET) se elevará al grupo de trabajo de Gestión de Riesgos de Desastres (GT-GRD) del Indecopi para proceder con el trámite correspondiente para su aprobación.

²⁸ Miembros del Grupo de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres del Indecopi (GT-GRD) (RESOLUCION N° 000053-2024-PRE/INDECOPI):

- Presidente del Grupo de Trabajo: Gerencia General (GEG)
- Secretario Técnico: El/La Director (a) de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR)
- Miembro: El/La directora (a) de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)
- Miembro: El/La directora (a) de la Dirección de Fiscalización (DFI)
- Miembro: El/La directora (a) de la Dirección de la Gestión de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica (DGI)
- Miembro: El/La directora (a) de la Escuela Nacional Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP)
- Miembro: El/La Jefe (a) de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM)
- Miembro: El/La Jefe (a) de la Oficina de Administración y Finanzas (OAF)

Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
					Oficina de Administración y Finanzas (OAF) - Unidad de Abastecimiento (UAB)	30/06/2024	Proceso	Con relación al Plan de Gestión de Riesgos de Desastres , la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) a través de la Unidad de Abastecimiento (UAB) señala que una vez que se apruebe el Plan, la Unidad de Abastecimiento (UAB) podrá contar con la estimación del presupuesto requerido para su implementación; con dicha información, la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) recién podrá realizar las gestiones que correspondan para asegurar la dotación de recursos logísticos, financieros y presupuestales que garanticen su implementación; con lo cual se contribuye con “Evitar y reducir las condiciones de riesgo en las sedes institucionales del Indecopi a nivel nacional” OE3 del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres (PGRD) del Indecopi.
					Equipo Técnico (OPM)	30/06/2024	Proceso	El presidente del Equipo Técnico (ET-GRD) realizó las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Remitió a los integrantes del Equipo de Técnico el proyecto de PPRRD 2024 para su respectiva validación. (MEMORANDUM MULTIPLE N° 000030-2024-OPM/INDECOPI, de fecha 31 de julio de 2024) ✓ Con la validación de parte de los integrantes del Equipo de Trabajo (ET-GRD), se remitirá el proyecto de PPRRD 2024 al Secretario del Grupo de Trabajo para el trámite correspondiente de aprobación.
3	Resultados: Implementar y ejecutar los Planes que fortalecen las competencias y el clima laboral de los colaboradores del Indecopi (Indicador de AEI.04.01)	Considerar la pertinencia y coherencia de las actividades propuestas en la formulación de cada Plan, valorando aspectos relacionados con el conocimiento integral de la problemática del personal de la institución, que permita tomar las acciones (actividades) necesarias que coadyuven a mejorar efectivamente las competencias del personal y a la mejora del clima laboral de la	La Oficina de Recursos Humanos (ORH) deberá: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Verificar que para el siguiente año (2024) la propuesta de actividades contenidas en los Planes de la Oficina de Recursos Humanos (ORH) sea coherente y pertinente, siguiendo una lógica de causalidad entre las actividades propuestas con las Acciones Estratégicas (AE) y Objetivos Institucionales (OE) contenidos en el PEI 2022-2026 	Planes de la Oficina de Recursos Humanos (ORH) debidamente validados y aprobados (Archivos PDF).	Oficina de Recursos Humanos (ORH)	30/06/2024	En proceso	Al respecto, la Oficina de Recursos Humanos (ORH) ha adoptado las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. La Oficina de Recursos Humanos (ORH) remitió a la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM) información relacionada a

Compromisos						Seguimiento		
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
		<p>institución; cuyos resultados se vean reflejados en las evaluaciones anuales del Clima Laboral del Indecopi (Encuestas de Clima) que hace el Indecopi. Considerando que un mejor Clima Laboral es el resultado de una gestión exitosa; con el involucramiento de la Alta dirección (GEG) se deben aprobar oportunamente los Planes a cargo de la Oficina de Recursos Humanos (ORH) que forman parte de los indicadores del PEI y POI.</p>	<p>Ampliado, a los que están vinculados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Formular oportunamente los planes a cargo de la Oficina de Recursos Humanos (ORH), con la participación y validación de la Gerencia General (GEG), estableciendo prioridades y determinando la factibilidad operativa y financiera de las actividades (en caso se requiera), garantizando su implementación, y por ende el logro de los resultados esperados. ▶ Realizar las gestiones internas y externas pertinentes para asegurar el cumplimiento de todos los planes a cargo de la Oficina de Recursos Humanos (ORH) 					<p>los 18 Planes que desarrollara el presente año 2024²⁹:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe N° 0012-2024-Oficina de Recursos Humanos (ORH), de fecha 05 de enero 2024 mediante el cual remite 13 planes. • Informe N° 0106-2024-Oficina de Recursos Humanos (ORH), de fecha 30 de enero 2024 mediante el cual remite 05 planes • Memorándum N° 0524-2024-Oficina de Recursos Humanos (ORH) • Memorándum N° 0898-2024-Oficina de Recursos Humanos (ORH) . <p>2. Acciones de mejora durante el presente año 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconfigurar los equipos y dotar de personal a la Oficina de Recursos Humanos (ORH). • Realizar convocatorias de personal bajo los regimenes laborales D.L. N° 728, D.L. N° 1057 y modalidades formativas. • Implementación de la campaña "Conectamos positivamente", la cual comprende señalética de las actividades que realiza el personal de la Oficina de Recursos Humanos (ORH). • Difusión de diversos beneficios que pueden acceder los servidores del INDECOP, a través del correo institucional. • Realizar las gestiones en el ámbito de sus competencias, para solicitar demanda adicional de presupuesto para contratación de personal del D.L. N° 1057.

²⁹ OFICINA DE RECURSOS HUMANOS (ORH) remitió información relacionada con los 18 planes a su cargo:

Informe N° 0012-2024-OFCINA DE RECURSOS HUMANOS (ORH) :

- 1. 2. Plan de clima (Anexo N° 01)
- 2. 3. Plan de tránsito a servir (Anexo N° 02)
- 3. 5. Plan de administración de personal (Anexo N° 03)
- 4. 6. Plan de incorporación de capital humano (Anexo N°4)

- 5. 7. Plan de instrumentos de gestión (Anexo N° 05)
- 6. 8. Plan de teletrabajo (Anexo N° 06)
- 7. 9. Plan de inducción de personal (Anexo N° 07)
- 8. 10. Plan de gestión de rendimiento (Anexo N° 08)

- 9. 11. Plan de comunicación interna (Anexo N° 09)
- 10. 12. Plan de bienestar social (Anexo N° 10)
- 11. 13. Plan de legajos de personal (Anexo N° 11)
- 12. 16. Plan del sistema integrado de gestión (Anexo N°12)
- 13. 17. Plan de equidad de género (Anexo N° 13)

Informe N° 00106-2024-OFCINA DE RECURSOS HUMANOS (ORH) :

- 14. 1. Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) (Anexo N° 01)
- 15. 3. Plan de Tránsito a SERVIR (Anexo N° 02)
- 16. 2. Plan de clima (Anexo N° 03)
- 17. 14. Plan de sensibilización de personal (Anexo N° 04)
- 18. 18. Plan de inclusión laboral (Anexo N° 05)

Plan evaluado: Plan Operativo Institucional (POI) 2024

Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
4	Resultados: Implementar el Plan de Gobierno Digital - 2023 (Indicador de AEI.04.02)	Bajo el liderazgo del Comité de Gobierno y Transformación Digital, se recomienda que se formule el "Plan de Gobierno Digital 2024-2026", en el marco de la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, con una cartera proyectos prioritizadas que se ajuste a la realidad presupuestal de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Qué se formule el "Plan de Gobierno Digital 2024-2026", en el marco de la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, con una cartera proyectos prioritizadas que se ajuste a la realidad presupuestal de la institución. 	Evaluación de Planes operativos de Área (POA): evidencias del cumplimiento de las medidas adoptadas. Plan de Gobierno Digital, debidamente validados y aprobados (Archivos PDF). Acciones implementadas Comité de gobierno Digital (CGD) ³⁰	Gerencia General (GEG)	30/06/2024	Proceso	La Gerencia General (GEG) viene adoptando las acciones necesarias orientadas a gestionar el seguimiento de las acciones planteadas por las áreas responsables, que permitan reducir las brechas respecto de las metas establecidas (HOJA DE TRAMITE N° 003979-2024-GEG/INDECOPI), (MEMORANDUM MULTIPLE-000027-2024-OPM).
			<ul style="list-style-type: none"> ▶ Que las jefaturas de Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) realicen una adecuada gestión de los proyectos del plan (bajo su responsabilidad) garantizando oportunamente los recursos logísticos, financieros y presupuestales para su implementación. ▶ El "Plan de Gobierno Digital 2024-2026, se debe formularse en el marco de la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, considerando La transformación digital como un proceso continuo, disruptivo, estratégico y de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales, sistematización y análisis de datos para generar efectos 		Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y Secretario Técnico del Comité de Gobierno Digital (ST-CGD)	30/06/2024	Proceso	El Secretario Técnico del Grupo de Trabajo CGD (GT-CGD) manifiesta que, en atención a los acuerdos adoptados en la 7ma. Sesión Ordinaria del CGD ³¹ de fecha 25 de abril de 2024, y ratificados en la 3ra. Sesión Extraordinaria del CGD ³² de fecha 23 de junio de 2024; remitió a la GEG el Plan de Gobierno y Transformación Digital (2024-2026) debidamente firmado por los miembros del Grupo de Trabajo, así como el proyecto de resolución para aprobación por parte de la Presidencia Ejecutiva (Memorandum N° 008-2024-STCGD de fechas 12 de junio de 2024).

³⁰ Miembros Comité de Gobierno Digital (CGD) (RESOLUCION N° 000071-2023-PRE/INDECOPI):

- **Presidente del Comité** : Presidente del Consejo Directivo
- **Lider de Gobierno y transformación Digital**: Gerencia General (GEG)
- **Secretaria Técnica**: Oficial de Seguridad de la información.
- **Miembro**: El/la Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)
- **Miembro**: El/la Jefe/a de la Oficina de Recursos Humanos (**OFICINA DE RECURSOS HUMANOS (ORH)**)
- **Miembro**: El/la Jefe/a de la Oficina de Recursos Humanos.
- El/la Director/a de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR)
- **Miembro**: El/la Jefe/a de la Oficina de Asesoría Jurídica (**OAJ**)
- **Miembro**: El/la Jefe/a de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (**OPM**)

³¹ SÉTIMA SESIÓN ORDINARIA 2024 - ACTA N°: 08-2024/ORD (25-04-2024):

Acuerdo N°5: Dar conformidad al Plan de Gobierno Digital, y que el Secretario Técnico remita a la Gerencia General (GEG) el Plan de Gobierno Digital - PGD 2024-2026 firmado por todos los miembros del Comité, con la finalidad que dicho Plan sea elevado a la Presidencia (Titular de la Entidad) para la emisión de la Resolución de aprobación respectiva.

³² TERCERA SESIÓN EXTRAORDINARIA 2024 - ACTA N°: 10-2024/EXT (23-05-2024):

Acuerdo N°1: Ratificar la conformidad del Plan de Gobierno Digital - PGD 2024-2026 con las precisiones indicadas en la presente sesión y que sea firmado por los miembros del Comité de acuerdo con sus cargos/roles respectivos, con la finalidad que dicho Plan sea elevado a la Presidencia (Titular de la Entidad) para la emisión de la Resolución de aprobación respectiva.

Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
			económicos, sociales y de valor para las personas.					
5	Operación: Implementar los Planes para el fortalecimiento de la Gestión de Riesgo de Desastres (GRD) (Indicadores de AEI.05.01)	Se recomienda que la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR) y la Oficina de Administración y Finanzas (OAF), en sus respectivas áreas de competencia, implementen medidas preventivas y correctivas para formular y aprobar los planes con el financiamiento adecuado para llevar a cabo las actividades programadas en el Plan.	El ET-GRD, deberá formular las actividades del PPRRD, y asegurar la programación del presupuesto para la dotación de recursos logísticos, financieros y presupuestales que garanticen su implementación.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Documentos internos (Memo) y externos (Oficios, cartas) indicando el avance o realización de gestiones internas ▶ Reuniones internas. Actas. ▶ Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres (PPRRD) aprobado en el plazo pertinente. La aprobación del plan está función a la conformación del ET-GRD. A partir de este hecho, se podrá iniciar la formulación del PPRRD. ▶ Coordinaciones de solitudes de 	Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR) y Secretario Técnico del Grupo de Trabajo GRD (GT-GRD)	30/06/2024	Proceso	El Secretario Técnico del Grupo de Trabajo GRD (GT-GRD) señala haber realizado lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboró el proyecto de PPRRD 2024. ✓ Remitió al presidente del Equipo Técnico (ET-GRD) el proyecto del Plan PPRRD para su posterior remisión a los integrantes del Equipo Técnico. (Memorandum N° 0001-2024-GRD/INDECOPÍ de fecha 30 de julio de 2024) ✓ Con la conformidad del Equipo Técnico se elevará al grupo de trabajo de Gestión de Riesgos de Desastres del Indecopi para proceder con el trámite correspondiente para su aprobación.
					Oficina de Administración y Finanzas (OAF) - Unidad de Abastecimiento (UAB)	30/06/2024	Proceso	Con relación al Plan de Gestión de Riesgos de Desastres , la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) a través de la Unidad de Abastecimiento (UAB) señala que una vez que se apruebe el Plan, la Unidad de Abastecimiento (UAB) podrá contar con la estimación del presupuesto requerido para su implementación; con dicha información, la Oficina de Administración y Finanzas recién podrá realizar las gestiones que correspondan para asegurar la dotación de recursos logísticos, financieros y presupuestales que garanticen su implementación; con lo cual se contribuye con "Evitar y reducir las condiciones de riesgo en las sedes institucionales del Indecopi a nivel nacional" OE3 del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres (PGRD) del Indecopi.

Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
				financiamiento de actividades del plan.	Equipo Técnico (OPM)	30/06/2024	Proceso	El presidente del Equipo Técnico (ET-GRD) realizó las siguientes acciones: ✓ Remitió a los integrantes del Equipo de Técnico el proyecto de PPRD 2024 para su respectiva validación. (MEMORANDUM MULTIPLE N° 000030-2024-OPM/INDECOPI, de fecha 31 de julio de 2024) ✓ Con la validación de parte de los integrantes del Equipo de Trabajo (ET-GRD), se remitirá el proyecto de PPRD 2024 al Secretario del Grupo de Trabajo para el trámite correspondiente de aprobación.
6	Producto: » Procedimientos en materia Consumo en Materia de Consumo, resueltos dentro del plazo legal (Indicador de AEI.01.03) » Instrumentos, herramientas que incentivan o facilitan el uso del sistema de propiedad intelectual. (AEI.02.01) AO Resolución de expedientes de los administrados en el plazo legal establecido. (Indicador de AO) » Procedimientos en materia Competencia y en Materia Concursal, resueltos dentro del	Realizar las coordinaciones necesarias con las áreas involucradas que permitan abordar las causa raíz relacionadas con: ▶ Alta carga procesal ▶ Reducción del número de sesiones de los Vocales y de Comisiones, como consecuencia de la emisión del "Decreto Supremo N° 0321-2022-EF" ▶ Alta rotación de personal ▶ Plazas no cubiertas ▶ Alta complejidad de los expedientes presentados ▶ Decisión de algunas áreas en concentrar sus esfuerzos en atender los expedientes vencidos ▶ Equipos de trabajo incompletos, por la vigencia de la Ley N° 31131, que impide la contratación de	Realizar las coordinaciones necesarias con las áreas involucradas para mejorar los resultados de los indicadores de capacidad resolutive.	▶ Documentos internos (Memo) y externos (Oficios, cartas) indicando el avance o realización de gestiones internas ▶ Reuniones internas. Actas.	Gerencia General (GEG)	30/06/2024	Proceso	La gerencia General viene adoptando las acciones necesarias orientadas a gestionar el seguimiento de las acciones planteadas por las áreas responsables, que permitan reducir las brechas respecto de las metas establecidas (HOJA DE TRAMITE N° 003979-2024-GEG/INDECOPI), (MEMORANDUM MULTIPLE-000027-2024-OPM).
					Oficina de Administración y Finanzas (OAF) - Unidad de Abastecimiento (UAB)	30/06/2024	En proceso	Con relación a las Plazas no cubiertas de Locadores , la Unidad de Abastecimiento (UAB) señaló las siguientes acciones: ✓ La contratación de locación de servicio, se realiza conforme a las solicitudes que realizan las áreas usuarias a esta Unidad de Abastecimiento, los mismos que son atendidos dentro de los plazos establecidos en el Procedimiento para la Contrataciones Iguales o Inferiores a 8 UIT (PE-UAB-03). ✓ El presupuesto asignado para las contrataciones de locación de servicios para el presente ejercicio fiscal 2024, fue por el importe total de S/8,129,717.00.; el mismo que coberturó solo hasta el mes de mayo del 2024. ✓ Se habilitó una demanda adicional por el importe de S/ 6,659,524.00 para que parte de la demanda de locación de servicio sean atendidos a través de

Compromisos						Seguimiento		
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
	plazo legal (Indicador de AEI.03.01)	nuevo personal CAS para reposición, cubriéndose los puestos mediante la contratación de Locadores de Servicio.						<p>contratación CAS los cuales deberían ser incorporados a partir de los primeros días del mes de enero del presente año, sin embargo, se tiene conocimiento que hasta la fecha solo se concretizado la convocatoria de una mínima cantidad de plazas, lo cual viene generando serias limitaciones con los recursos, teniendo en cuenta que el presupuesto asignado a CAS corresponde a un 45% de los recursos asignados para la contratación de terceros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La Unidad de Abastecimiento (UAB) remitió a la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM) una demanda adicional para el presente año, por el importe de S/ 10,770,800 que permita atender la demanda de servicios de locadores de las áreas usuarias hasta fin de año.
					Oficina de Recursos Humanos (ORH)	30/06/2024	En proceso	<p>Respecto de la Alta carga procesal y Plazas no cubiertas, la OFICINA DE RECURSOS HUMANOS (ORH) señala haber adoptado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Durante el primer semestre 2024 se ha realizado convocatorias de personal bajo los regímenes laborales D.L. N° 728, D.L. N° 1057 y modalidades formativas. ✓ Durante el mes de junio del 2024, se iniciaron 47 procesos de convocatoria de personal bajo el régimen laboral del D.L. N° 728, para convocar 54 posiciones; y 22 procesos de convocatoria de personal bajo el régimen laboral del D.L. N° 1057, para convocar 32 posiciones (ver Anexo N° 01).
					Oficina de Recursos Humanos (ORH)	30/06/2024	En proceso	<p>Con relación a la Alta rotación de personal la Oficina de Recursos Humanos (ORH) señala haber realizado la Difusión de diversos beneficios que pueden acceder los servidores del INDECOPI, a través del correo institucional, tales como: ferias, beneficios corporativos, chequeos preventivos gratuitos, campañas de vacunación gratuitas, entre otros.</p>

Compromisos						Seguimiento		
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
							En proceso	<p>Con relación a la Alta complejidad de los expedientes presentados, la Oficina de Recursos Humanos (ORH) señala haber realizado las siguientes acciones orientadas a mitigar el impacto que este problema genera en el órgano resolutorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitó a las diversas unidades de organización de la entidad, que registren las necesidades de capacitación de sus servidores, en el Sistema de Capacitación (SISCA), teniendo en cuenta que la acción de capacitación debe estar orientada a cerrar brechas o desarrollar competencias técnicas en los servidores, en base a su desempeño actual y en el cumplimiento de sus funciones del puesto. (Memorándum Múltiple N° 0169-2023-OFICINA DE RECURSOS HUMANOS (ORH) /INDECOPI). ✓ El Comité de la Planificación de la Capacitación del INDECOPI, conforme lo dispuesto en la Directiva Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas, prioriza las capacitaciones solicitadas. ✓ La Gerencia General aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP para el año 2024, el cual fue aprobado considerando las necesidades declaradas por las unidades de organización de la entidad. (Resolución N° 0005-2024-GEG/INDECOPI).
					Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM) - Unidad de Modernización y Gestión Institucional (UMG)	30/06/2024	En proceso	<p>La Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM) - Unidad de Modernización y Gestión Institucional (UMG) indica a ver realizado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En diciembre 2022, las UUOO Resolutivas de Protección al Consumidor aprobó los prototipos de Mejora e historia de usuarios para el registro de Denuncia de Consumidor elaborado bajo la Metodología de Desing Thinking, culminando la Fase de Diseño para continuar con la Fase de

Compromisos						Seguimiento		
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
								<p>Desarrollo, la que no se implementó debido a restricciones de carácter presupuestal. En paralelo en el 2022, se realizó el análisis de mejora de los procesos de Consumidor para lo cual se generó la respectiva Ficha de Oportunidades de Mejora, en el cual se priorizo el mejoramiento en la parte de registro de la Denuncia de Consumidor por el cual se correlaciona con los prototipos elaborados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En junio 2024, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM) solicitó una reunión con OPS y la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR), por encargo de la Gerencia General (GEG), con la finalidad de unificar formatos de presentación de denuncia con la finalidad de unificar criterios, obteniendo los prototipos para trasladarlos a formato físico. ✓ Al finalizar cada Trimestre se consolida los resultados de medición de Indicadores de Procesos, el cual se genera y publica un Reporte de Resultados de cumplimiento de las Metas de Medición de Eficacia de los procesos tanto para consumidor como de las otras competencias. Esta misma acción se repite al finalizar cada Trimestre, para el caso del I trimestre 2024, se comunicaron los resultados mediante correo SIG de fecha 11/07/2024, para el caso del II trimestre, se hizo el requerimiento correspondiente mediante correo de fecha 12/07/2024 cuyo plazo fuera ampliado, hasta el 05/08/2024, mediante correo de fecha 30/07/2024.
					Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM)	30/06/2024	En proceso	<p>Respecto de la Reducción del número de sesiones de los Vocales y de Comisiones, como consecuencia de la emisión del "Decreto Supremo N° 0321-2022-EF", se han adoptado las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se está impulsando el Proyecto de Ley 6453/2023-CR "LEY QUE GARANTIZA LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI"; ley que tiene por finalidad garantizar la eficacia y eficiencia de

Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
								<p>los órganos resolutivos del INDECOPI, mediante la ampliación del número máximo de sesiones y dietas a percibir al mes; según corresponda a la naturaleza, competencia y carga de los órganos resolutivos del INDECOPI.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El 17 de noviembre de 2023 se presentó ante el Área de Trámite Documentario e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora, el 17 de noviembre de 2023, para su estudio y dictamen. ✓ La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Los Servicios Públicos, aprobó por mayoría (10 votos a favor y 4 en contra, y una abstención) el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6453/2023-CR. (04 de marzo de 2024). ✓ Se remitió la Autógrafa de Ley a la Presidencia de la República (11 de junio de 2024). ✓ La Autógrafa de ley es observada por la Presidenta de la República (02 de julio de 2024). ✓ El CONGRESO DE LA REPÚBLICA; habiendo sido observada la Autógrafa de ley, la traslada a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (02 de julio de 2024). ✓ Actualmente el Proyecto de Ley 6453/2023-CR "LEY QUE GARANTIZA LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI, se encuentra en la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para levantamiento de observaciones y su posterior promulgación.

Plan evaluado: Plan Operativo Institucional (POI) 2024

Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
7	<p>Operación: Monitoreo; Supervisiones; Fiscalizaciones; Investigaciones y Evaluaciones en Materia de Competencia; (AEI.03.01.02) Indicador "Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de Competencia"</p>	<p>En este contexto, la estrategia institucional busca incrementar la prestación de este servicio con respecto al año anterior. Para asegurar una tasa positiva en todas las áreas involucradas, se sugiere llevar a cabo una adecuada formulación de las acciones de fiscalización, incluyendo la elaboración de un Plan de Fiscalización con sectores o zonas prioritarias. Además, es recomendable establecer estrategias para ampliar la cobertura y evaluar la posibilidad de realizar modificaciones en la normativa y/o en los documentos institucionales, si se considera pertinente. Todo esto con el objetivo de garantizar los recursos logísticos y financieros necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<p>La elaboración del PAF 2024 contempla la priorización de bienes y servicios distribuido por macrorregión. En este plan las acciones de supervisión se han programado en función a la capacidad operativa de las oficinas regionales. Considerando ello, no nos permitiría alcanzar el crecimiento esperado con respecto al 2023, como se indicó en el memorándum Nro. 237-2024-DCR/INDECOPI remitido a la OPM, documento a través del cual se solicita la rebaja de la meta o la eliminación del indicador "Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de Competencia"</p>	<p>Evaluación del Plan operativo de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR). Evidencias de medidas adoptadas</p>	<p>Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR)</p>	<p>30/06/2024</p>	<p>Proceso</p>	<p>La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR) indica que, para atender las metas establecidas en el Plan Anual de Fiscalización (PAF 2024), dada la capacidad operativa de las oficinas regionales con delegación en competencia desleal, se incluyó en las metas la conclusión de las supervisiones de CCD en trámite, con lo cual espera aproximarnos a la meta establecida.</p> <p>Asimismo, señala haber solicitado la reconsideración de la meta establecida en el POA 2024 (Memorándum 237-2024-DCR/INDECOPI)</p>
8	<p>Diseño: Indicador "Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida" (AEI.01.01)</p>	<p>Se recomienda revisar la ficha de indicador de esta actividad y evaluar su modificación: Indicador: Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida</p>	<p>La Dirección de Protección al Consumidor (DPC) deberá evaluar la posibilidad considerar las respuestas a la pregunta "¿Cuál es el nivel de conocimientos adquiridos durante el evento?", que parece responder directamente con lo que se plantea en la acción estratégica</p>	<p>Nueva ficha de Indicador</p>	<p>Dirección de Protección al Consumidor (DPC)</p>	<p>30/06/2024</p>	<p>Terminado</p>	<p>La Dirección de Protección al Consumidor (DPC) señala haber remitido a la Gerencia General (GEG), la Matriz de Compromiso junto con el formato de encuesta de capacitación, que utilizará para medir el impacto de esta acción, para la evaluación de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM) (Memorándum N° 00230-2024-DPC).</p>

Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
					Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM)	30/06/2024	No iniciado	<p>La Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM), en el marco de sus competencias, revisa y valida que la ficha del indicador "Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida" cumpla con medir el objetivo institucional. Este objetivo consiste en asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos a través de la capacitación u orientación recibida. Se busca conocer la percepción de los ciudadanos sobre el grado de satisfacción respecto del conocimiento adquirido, que les permita reducir y/o prevenir conflictos de consumo y, en caso de que ocurran, sepan qué acciones tomar para solucionarlos.</p> <p>Por lo tanto, el grado de satisfacción respecto del conocimiento adquirido a través de la capacitación recibida es un indicador que permite medir el efecto de los esfuerzos del Indecopi para empoderar a los consumidores a nivel urbano y rural, mediante la difusión de información sobre sus derechos y obligaciones, orientaciones y capacitaciones.</p> <p>En tal sentido, considerando que la propuesta de la DPC pasa por reformular su encuesta de satisfacción, mas no la ficha del indicador, ya que las variables se mantienen iguales (número de usuarios satisfechos con la capacitación y/o orientación recibida respecto del número total de usuarios encuestados que recibieron capacitación y/u orientación), cabe precisar que la OPM no puede pronunciarse sobre los criterios técnicos relacionados con la formulación de preguntas para medir la satisfacción en materia de capacitaciones. Por ello, se sugiere a la DPC, como área responsable del indicador, que realice las gestiones necesarias para mejorar las variables de medición. <u>En este caso, se recomienda medir el nivel de satisfacción a través de una encuesta que contenga preguntas adecuadas, verificadas y validadas por conocedores en materia de encuestas de satisfacción.</u> Asimismo, se sugiere que se asignen los recursos necesarios y se realicen las coordinaciones pertinentes para obtener una mejor medición del nivel de</p>

Plan evaluado: Plan Operativo Institucional (POI) 2024

Compromisos							Seguimiento	
N°	Aspecto	Recomendación	Acción clave	Medio de verificación	Unidad de organización responsable	Plazo	Estado de cumplimiento [1]	Comentario
								satisfacción relacionado con el objetivo institucional, que busca asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos a través de la capacitación u orientación recibida.

[1] Estado de cumplimiento:

- **En proceso:** si la acción clave se ha comenzado a implementar.
- **No iniciado:** la acción clave no ha comenzado a implementarse.
- **Completado:** la acción clave ha sido implementada por completo según el plazo.

4. Conclusiones

Al finalizar el primer semestre de 2024, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi) llevó a cabo intervenciones orientadas a garantizar los derechos de los consumidores, proteger la propiedad intelectual y promover la libre competencia. Estas acciones se desarrollaron en un contexto de incipiente recuperación económica, enfrentando desafíos significativos como la desaceleración económica y la seguridad alimentaria.

Los resultados alcanzados hasta la fecha son el fruto de la implementación de las Actividades Operativas (AO) y Acciones Estratégicas (AE) establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2027 Ampliado, y el Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2024 Consistenciado. La estrategia de INDECOPI se ha centrado en cumplir cinco Objetivos Estratégicos Institucionales (OE) y ejecutar catorce Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), alineadas con las Políticas de Estado, la Política General de Gobierno (PGG), y las Políticas Nacionales y Sectoriales (PESEM-PCM 2024-2030).

Gracias al seguimiento continuo, oportuno y sistemático de las actividades operativas relacionadas con la implementación del Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2024 Consistenciado y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2027 Ampliado, se ha podido observar el nivel de avance de los indicadores programados. También se han determinado las causas que explicarían las desviaciones respecto de las metas, lo cual ha permitido plantear acciones preventivas y correctivas necesarias para el logro de la estrategia institucional.

Respecto del avance en la implementación de las **Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)**, al finalizar el primer semestre se han obtenido los siguientes resultados:

- ◇ El índice de **Gestión Institucional (IGI)** obtuvo un **avance anual del 46%** y un **75% de avance semestral**.
- ◇ Se registró un avance promedio anual de **45,2%, debido** al avance reportado por 14 de los 18 indicadores asociados a las 12 Acciones Estratégicas (AE). Es importante señalar que solo 13 indicadores reportaron avances al finalizar el primer semestre. A cuatro indicadores no les corresponde reportar avances, ya que están programados al finalizar el ejercicio.
- ◇ El indicador **“Porcentaje del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres, ejecutado”** de la Acción Estratégica (AEI.05.01) “Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres. Implementado en las Sedes del Indecopi” no registró avances a pesar de estar programado.
- ◇ Destacan seis (06) Acciones Estratégicas Institucionales (AE) con avances iguales o superiores al 50% respecto de las metas físicas anuales programadas en sus indicadores:
 - ▷ **AEI.01.01.** Conocimiento de los Derechos en materia de Consumo, fortalecidos a favor de consumidoras y consumidores: Indicador, “Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida” (**55,6%**).

- ▶ **AEI.02.02.** Derechos de propiedad intelectual protegidos en beneficio de las personas naturales y jurídicas: Indicador, “Porcentaje de acciones de fiscalización realizadas, respecto del total programado” **(51,5%)**.
 - ▶ **AEI.03.01.** Monitoreo, supervisiones, fiscalizaciones, investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia, en beneficio de los Agentes Económicos: Indicador, “Numero de monitoreos de sectores productivos de importante incidencia en la economía nacional” **(66,7%)**.
 - ▶ **AEI.03.02.** Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los Agentes Económicos: Indicador, “Número de personas capacitadas en materia de Competencia” **(62,8%)**.
 - ▶ **AEI.03.04.** Supervisión de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, concluidas en beneficio de los Agentes económicos: indicador, “Porcentaje de supervisiones de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, culminadas” **(56,8%)**.
 - ▶ **AEI.04.01.** Capacidades de colaboradores y Clima Laboral fortalecidos en beneficio de los colaboradores de la institución: indicador, “Número de Planes que fortalecen las competencias y el Clima Laboral de los colaboradores implementados y ejecutados” **(50,6%)**.
- ◊ Por otra parte, el análisis se concentra en el monitoreo y seguimiento de los menores avances registrados respecto de las metas físicas de los indicadores anuales programados en las Acciones Estratégicas Institucionales (AE); así como de las principales causas que explican los menores resultados registrados:
- ▶ **AEI.01.02.** Acciones de prevención de conflictos de consumo (supervisiones) realizadas en beneficio de ciudadanas y ciudadanos, se logró un 43,6% de avance en la ejecución de supervisiones de alto impacto en materia de consumo, respecto a las programadas.
 - ▶ **AEI.01.03.** Gestión de conflictos en materia de Consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos; se alcanzó un 47,8% de avance en la conclusión de reclamos por la vía de la mediación o conciliación, respecto al total de reclamos concluidos en el año. Asimismo, la atención de denuncias en materia de consumo en primera y segunda instancia, resueltas dentro del plazo legal, obtuvo un 38,7% de avance.
 - ▶ **AEI.03.03.** Gestión de conflictos en materia de Competencia brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos; con relación a los procedimientos en materia de Competencia, resueltos dentro del plazo legal, se alcanzó un 46,5% de avance respecto de la meta anual; y los procedimientos en materia Concursal, resueltos dentro del plazo legal, obtuvieron un 49,0% de avance respecto de la meta anual.; estos resultados se explican entre otros factores por la falta de personal y recursos para atender la creciente demanda de servicios que genera una alta carga laboral, retrasos en los procesos de contratación y vacantes no cubiertas, complejidad de los casos atendidos, recortes en dietas y sesiones debido al D.S. 321-2022-EF, problemas administrativos y de gestión.

- ▶ **AEI.04.02.** Plan de gobierno digital implementado, en beneficio de la Institución; al cierre del segundo trimestre la Oficina de Tecnologías de la información (OTI), área responsable de la implementación de los proyectos considerados en el Plan de Gobierno Digital (PGD) 2024-2026, reportó el 80% de avance respecto de la programación semestral y un 32,4% respecto de la meta anual.
- ▶ **AEI.05.02.** Plan de emergencias en el Indecopi ejecutado en las sedes del Indecopi, que registró un nivel de avance anual de 29,2%. y respecto de la ejecución de las metas semestrales se llegó a ejecutar el 100%.
- ▶ **AEI.05.01.** Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres, Implementado en las sedes del Indecopi; al finalizar el primer semestre, no se ha reportado avances relacionados con la implementación del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres (PPRRD) del Indecopi 2024, (0%); debido a demoras y retrasos generados en la aprobación del Plan, aprobación que al cierre de este informe, se encuentra en proceso.

Respecto del avance en la implementación de las Actividades Operativas (AO) del Plan Operativo Institucional (POI) año 2024, se han obtenido los siguientes resultados:

- ◊ El nivel de avance institucional promedio fue del **46,5%**, que corresponde a 32 indicadores asociados a la implementación de 22 Actividades Operativas (AO); que significaron el **42,3%** (S/. 74 788 328) respecto del Presupuesto Institucional modificado (**PIM**) (S/. **176 975 211**).
- ◊ Las Actividades Operativas (AO) que podrían poner en riesgo el cumplimiento de las Acciones Estratégicas (AEI) críticas, obtuvieron los siguientes resultados:

Mejorar la eficiencia ^[ZV1] de los mercados en beneficio de los agentes económicos:

- ▶ La actividad operativa (**AO 02**) “**Supervisión y fiscalización en materia de competencia**” que corresponde a la Acción Estratégica “Monitoreo, supervisiones, fiscalizaciones, investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia, en beneficio de los Agentes Económicos” (**AEI.03.01**); ha registrado una variación negativa de -14,54 %, respecto del mismo periodo del año previo, en el indicador “**Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de competencia**”, lo que se explica por los resultados reportados por la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD), y la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR), que obtuvieron una variación negativa respecto de las supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de competencia respecto del año anterior; sin embargo, las demás áreas que contribuyen con el indicador han obtenido una variación positiva al finalizar el primer semestre. Estas áreas incluyen la Secretaría Técnica de Fiscalización adscrita a la Comisión de Procedimientos Concursales (CCO-FCO), y la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB).

Fortalecimiento de la Gestión institucional:

- ▶ **Actividad Operativa AO 01: “Avance de ejecución del Plan de Gobierno Digital del Indecopi (PGD) 2023”** de la Acción Estratégica **(AEI.04.02)** “Plan de gobierno digital implementado en beneficio de la Institución” registró un avance anual del 32.4% y un 80% respecto al semestre. Esto se debe a la implementación de 12 de los 37 proyectos programados para este año: 5 proyectos de Infraestructura Tecnológica y 7 proyectos de Sistemas de Información.
- ▶ **Actividad Operativa AO 04: “Garantizar la operatividad de las áreas”** ha registrado un avance del 29.9% en relación con el nivel de cumplimiento promedio de los Planes Operativos de las áreas. Esta actividad está relacionada con la gestión interna de cada área y contribuye a la Acción Estratégica **(AEI.04.03)** “Modelo de mejora continua fortalecido”.

Fortalecimiento de la Gestión de Riesgo de Desastres (GRD):

- ▶ **Actividad Operativa AO 01: “Ejecución del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres”** de la Acción Estratégica **(AEI.05.01)** “Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres implementado en las sedes del Indecopi” no reportó avances en la implementación del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres (PPRRD) del Indecopi 2024 (0% de avance). Esto se debió a cambios en los equipos de gestión de la institución, lo que impactó en la conformación del Grupo de Trabajo y del Equipo Técnico, generando demoras y retrasos en la aprobación del Plan.
- ▶ **Actividad Operativa AO 01: “Ejecución del Plan de Emergencia del Indecopi”** ha logrado un avance del 29.2% en su indicador “Porcentaje del Plan de Emergencias ejecutado”. Esto contribuye a la Acción Estratégica **(AEI.05.02)** “Plan de emergencias en el Indecopi ejecutado en las sedes del Indecopi”. Es importante señalar que los resultados obtenidos representan el 100% de la programación semestral.

Finalmente, tras evaluar los logros obtenidos en cada una de las Acciones Estratégicas (AE) mediante los resultados de sus indicadores, se identificaron señales de alerta a través del análisis de brechas tanto en la provisión de servicios como en la gestión institucional. Se plantearon medidas correctivas y recomendaciones derivadas de este proceso de evaluación, las cuales se ponen en conocimiento de la Alta Dirección para que adopte las acciones necesarias que permitan corregir las desviaciones respecto a las metas anuales establecidas, conforme a lo estipulado en la Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN.

5. Recomendaciones

Como resultado del seguimiento y evaluación semestral de las acciones estratégicas 2024, así como del seguimiento de los compromisos asumidos en la Matriz de Compromisos 2023, se han planteado medidas correctivas y recomendaciones derivadas del proceso de evaluación correspondiente al primer semestre de 2024. El propósito de estas medidas y recomendaciones es que se utilicen en la toma de decisiones y se incorporen efectivamente en la mejora continua del Plan Operativo Institucional (POI) 2024 y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2027 Ampliado.

Asimismo, el presente informe ha sido elaborado para informar a la Alta Dirección sobre las recomendaciones que abordan los temas críticos identificados hasta el momento (**ver Tabla N°5**). Algunas áreas son responsables de implementar estas recomendaciones con el apoyo y liderazgo correspondientes.

Es importante señalar que la Matriz de Recomendaciones incluye aquellas recomendaciones que, como resultado del seguimiento (**Matriz de Compromisos – Seguimiento 2023**), aún están en proceso de implementación.

Tabla N°5: Matriz de Recomendaciones – 2024

N°	Aspecto de mejora ³³	Recomendación	Unidad de organización responsable	Plazo
1	<p>Implementación: Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos (Indicador de OEI.01)</p>	<p>“La Dirección de Protección al Consumidor (DPC) debe garantizar la implementación y ejecución del mecanismo o herramienta de medición de los resultados respecto del nivel de comprensión y conocimiento de derechos en materia de consumo; toda vez que su incumplimiento tiene graves repercusiones en los resultados institucionales”</p> <p>Las acciones adoptadas por la Dirección de Protección al Consumidor (DPC) en relación con esta recomendación pueden consultarse en el seguimiento de la Matriz de Compromisos – 2023 (Tabla N°4: Matriz de Compromisos – Seguimiento 2023). Dado que esta recomendación aún está en proceso de implementación, es necesario continuar con el monitoreo y seguimiento de las acciones realizadas por la DPC para garantizar su implementación.</p>	<p>Dirección de Protección al Consumidor (DPC)</p>	<p>30-12-2024</p>
2	<p>Implementación: Fortalecer la Gestión de Riesgo de Desastres (GRD) ciudadanos (Indicador de OEI.05)</p>	<p>“Se debe realizar una adecuada gestión de los planes desde su formulación hasta su implementación, para garantizar el cumplimiento del objetivo estratégico. Para tal efecto, los responsables de la implementación ejecución y seguimiento, en lo que les compete, deben adoptar las medidas preventivas necesarias para asegurar el cumplimiento de las actividades de cada uno de los planes bajo su responsabilidad”.</p> <p>Las acciones adoptadas por las áreas responsables de la implementación, ejecución y seguimiento en relación con esta recomendación pueden consultarse en la Matriz de Compromisos – 2023 (Tabla N°4: Matriz de Compromisos – Seguimiento 2023). Dado que esta recomendación aún está en proceso de implementación, es necesario continuar con el monitoreo y seguimiento de las acciones realizadas por los responsables para garantizar su implementación en el año 2024.</p> <p>Por otra parte, considerando los cambios normativos en materia de Gestión de Riesgos de Desastres³⁴, se recomienda adoptar las acciones necesarias y pertinentes para la formulación de planes específicos en gestión de riesgos de desastres (Plan de Gestión reactiva – Plan de continuidad operativa) los cuales deben aprobarse el año previo de su ejecución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General (GEG) • Dirección de Atención al Ciudadano y • Gestión de Oficinas Regionales (DCR) • Secretario Técnico del Grupo de Trabajo GRD (GT-GRD) • Oficina de Administración y Finanzas (OAF) - Unidad de Abastecimiento (UAB) • Equipo Técnico (OPM) 	<p>30-12-2024</p>

³³ La Guía para el seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN, Aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°0056-2024-Ceplan/PCD, señala 03 Tipos de aspectos de mejora sugeridos para incluirse en las recomendaciones:

1. Implementación:

- Asignación de recursos (humanos, financieros, tecnológicos)
- Actividades o procesos de transformación de recursos para obtención de productos (bienes, servicios o regulaciones) destinados a la población objetivo
- Actividades o procesos de distribución o entrega de productos
- Procesos de apoyo
- Mecanismos de coordinación entre responsables de la ejecución o entrega de productos en distintos niveles de gobierno
- Regulaciones requeridas para la entrega de productos
- Focalización de la población objetivo de los productos

2. Diseño:

- Mejoras en la pertinencia y coherencia entre los elementos de la política nacional o plan.
- Mejoras en los indicadores.
- Ajustes en logros esperados de periodos aún no ejecutados.
- Reformular, reprogramar o inactivar alguna AO para fortalecer la implementación de la AEI.

3. Seguimiento y Evaluación:

- Mejora del sistema de recojo de información que coadyuve en los procesos de seguimiento y evaluación.
- Mecanismos para el seguimiento de la implementación de recomendaciones de los procesos de evaluación.

³⁴ Decreto Supremo N°060-2024-PCM (06.06.24) Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), aprobado por Decreto Supremo N° 048-2011-PCM (Art. 39).

N°	Aspecto de mejora ³³	Recomendación	Unidad de organización responsable	Plazo
3	<p>Implementación: Implementar y ejecutar los Planes que fortalecen las competencias y el clima laboral de los colaboradores del Indecopi (Indicador de AEI.04.01)</p>	<p>Considerar la pertinencia y coherencia de las actividades propuestas en la formulación de cada Plan, valorando aspectos relacionados con el conocimiento integral de la problemática del personal de la institución, que permita tomar las acciones (actividades) necesarias que coadyuven a mejorar efectivamente las competencias del personal y a la mejora del clima laboral de la institución; cuyos resultados se vean reflejados en las evaluaciones anuales del Clima Laboral del Indecopi (Encuestas de Clima) que hace el Indecopi.</p> <p>Considerando que un mejor Clima Laboral es el resultado de una gestión exitosa; con el involucramiento de la Alta dirección (GEG) se deben aprobar oportunamente los Planes a cargo de la Oficina de Recursos Humanos (ORH) que forman parte de los indicadores del PEI y POI.</p> <p>Las acciones adoptadas por la Oficina de Recursos Humanos (ORH) en relación con esta recomendación pueden consultarse en el seguimiento de la Matriz de Compromisos – 2023 (Tabla N°4: Matriz de Compromisos – Seguimiento 2023). Dado que esta recomendación aún está en proceso de implementación, es necesario continuar con el monitoreo y seguimiento de las acciones realizadas por la ORH para garantizar su implementación.</p>	Oficina de Recursos Humanos (ORH)	30-12-2024
4	<p>Implementación: Implementar el “Plan de Gobierno Digital 2024-2026” (Indicador de AEI.04.02)</p>	<p>“Bajo el liderazgo del Comité de Gobierno y Transformación Digital, se recomienda que se formule el “Plan de Gobierno Digital 2024-2026”, en el marco de la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, con una cartera proyectos priorizadas que se ajuste a la realidad presupuestal de la institución”.</p> <p>Las acciones adoptadas por las áreas responsables de la implementación, ejecución y seguimiento del “Plan de Gobierno Digital 2024-2026” en relación con esta recomendación pueden consultarse en la Matriz de Compromisos – 2023 (Tabla N°4: Matriz de Compromisos – Seguimiento 2023). Dado que el plan ya está aprobado y esta recomendación aún está en proceso de implementación, es necesario continuar con el monitoreo y seguimiento de las acciones realizadas por los responsables de su ejecución para garantizar su implementación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Líder de Gobierno y transformación Digital: Gerencia General (GEG) • Secretario Técnico del Comité de Gobierno Digital (ST-CGD) • Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) 	30-12-2024

N°	Aspecto de mejora ³³	Recomendación	Unidad de organización responsable	Plazo
----	---------------------------------	---------------	------------------------------------	-------

“Realizar las coordinaciones necesarias con las áreas involucradas que permitan abordar las causa raíz relacionadas con las causas identificadas y registradas en la **Matriz de Compromisos – 2023**”.

Las acciones adoptadas por las áreas responsables de la implementación, ejecución de las acciones de mejora en relación con esta recomendación, pueden consultarse en el seguimiento de la Matriz de Compromisos – 2023 (**Tabla N° 4: Matriz de Compromisos – Seguimiento 2023**).

Sin perjuicio de lo señalado, y entendiéndose que esta es una recomendación permanente, toda vez que muchas de las causas se repiten, se deben seguir realizando las coordinaciones con las principales áreas involucradas que permitan abordar las causa raíz relacionadas con las causas identificadas en este proceso de seguimiento y evaluación.

Implementación:

- 5
- ▶ Procedimientos en materia Consumo en Materia de Consumo, resueltos dentro del plazo legal (Indicador de AEI.01.03)
 - ▶ Instrumentos, herramientas que incentivan o facilitan el uso del sistema de propiedad intelectual. (AEI.02.01) AO Resolución de expedientes de los administrados en el plazo legal establecido. (Indicador de AO)
 - ▶ Procedimientos en materia Competencia y en Materia Concursal, resueltos dentro del plazo legal (Indicador de AEI.03.01)

Problemas de Personal y Recursos:

- Insuficiencia de personal para atender la demanda de servicios y expedientes, con plazas sin cubrir, generando sobrecarga laboral.
- Demora en los procesos de contratación de nuevo personal.
- Reducción de dietas y sesiones debido al DS 321-2022-EF.
- Disminución de plazas de practicantes y renuncia de locadores legales por incertidumbre sobre la continuidad de las órdenes de servicio.
- Personal asumiendo periodos de vacaciones acumulados en años anteriores.

Complejidad y Gestión de Casos:

- Casos muy sensibles (educativos, rotulado, discriminación) y expedientes complejos que requieren informes, autorizaciones y participación de terceros.
- Incremento de expedientes ingresados y reingresados en el periodo.
- Gestión de Informes Finales de Instrucción (IFI's) y trámite de carga vencida acumulada.
- Presentación de descargos por parte del administrado que generan retraso para resolver.
- Solicitudes de nulidad y reprogramación de informes orales.

Interrupciones y Quejas:

- Constantes llamadas y quejas justificadas de los administrados que impiden tramitar dentro del plazo.
- Problemas con notificaciones virtuales ante la falta de acuse de recibo, requiriendo notificación física.

Ausencia de Personal Clave:

- Ausencia de jefe titular en el caso de las ORIs y de un colaborador clave por medida cautelar.
- El colegiado no cuenta con todos sus miembros, lo que requiere convocar a vocales suplentes para lograr quórum en todas las sesiones.

Incremento de Trabajo Administrativo:

- Necesidad de impresión de solicitudes virtuales para el armado de expedientes físicos.
- Omisión del trámite de la liquidación de costos y costas

- Gerencia General (GEG)
- Oficina de Administración y Finanzas (OAF) - Unidad de Abastecimiento (UAB)
- Oficina de Recursos Humanos (ORH)
- Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPM) – UMG- UPP
- Áreas Resolutivas con bajos rendimientos³⁵

30-12-2024

³⁵ Áreas con resultados inferiores a 80%:

Capacidad Resolutiva	Consumidor	Propiedad Intelectual	Competencia
Resueltos	CC1- CC2 - PS1- PS3	SPI	
Trámite	CC1- CC2 - PS1- PS3 - DCR Consumo	SPI	

N°	Aspecto de mejora ³³	Recomendación	Unidad de organización responsable	Plazo
6	<p>Implementación: Monitoreo; Supervisiones; Fiscalizaciones; Investigaciones y Evaluaciones en Materia de Competencia; (AEI.03.01.02) Indicador “Tasa de variación de supervisiones y fiscalizaciones concluidas en materia de Competencia”</p>	<p><i>La estrategia institucional busca incrementar la prestación de este servicio con respecto al año anterior. Para asegurar una tasa positiva en todas las áreas involucradas, se sugiere llevar a cabo una adecuada formulación de las acciones de fiscalización, incluyendo la elaboración de un Plan de Fiscalización con sectores o zonas prioritarias. Además, es recomendable establecer estrategias para ampliar la cobertura y evaluar la posibilidad de realizar modificaciones en la normativa y/o en los documentos institucionales, si se considera pertinente. Todo esto con el objetivo de garantizar los recursos logísticos y financieros necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, sobre todo de las áreas que vienen afectando el cumplimiento del indicador.</i></p>	<p><i>Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR) Comisión de Competencia Desleal (CCD)</i></p>	<p><i>30-12-2024</i></p>

Notificados	CC3 - PS3	DDA	SDC
-------------	-----------	-----	-----

Fuente: Sistema Integrado Administrativo (SIA) 2do. Trim.2024.

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOPI.

6. Anexos

ANEXO 1: Reportes de seguimiento

REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL POI

Publicación en PTE: [Reporte de seguimiento físico del Plan Operativo Institucional \(POI\) -1er. Semestre 2024](#)

REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL PEI

Publicación en PTE: [Reporte de seguimiento del Plan Estratégico Institucional \(PEI\) -1er. Semestre 2024](#)

ANEXO 2

Matriz para la identificación de actores involucrados en el proceso de seguimiento y evaluación

Nombre del Plan:	Plan Operativo Institucional 2024					
Actor involucrado	¿Cuál es su función en la política o plan?	¿El actor participará en el seguimiento o evaluación?	¿En qué etapa del proceso de SyE participará?	¿De qué manera participará?	¿Qué información brindará?	Prioridad (Importancia de su participación en el proceso de SyE)
Alta Dirección: Presidencia Ejecutiva (PRE)	Responsable de Plan	Evaluación	Etapa 2: Evaluación Etapa 3: Gestión de la evidencia	Necesita información clara y concisa sobre los resultados del S&E para respaldar la toma de decisiones basada en evidencia de forma que se alcancen los resultados revisados en los instrumentos de planeamiento.	<ul style="list-style-type: none"> Formular recomendaciones en base a la evidencia resultante del S&E 	Alta
Gerencia General (GEG)	Responsable de Plan y conductor del Plan	Seguimiento y evaluación	Etapa 2: Evaluación Etapa 3: Gestión de la evidencia	<ul style="list-style-type: none"> Gestionan el uso de la evidencia resultante del proceso de S&E. Alta Dirección: aprueba los informes de Evaluación en el marco de su competencia. GEG: Lidera la gestión del proceso de S&E 	<ul style="list-style-type: none"> Formular recomendaciones en base a la evidencia resultante del S&E 	Alta
Unidad orgánica de planeamiento: OPM-UPP	Responsables de la gestión del proceso de S&E	Seguimiento y evaluación	En todas las etapas	Gestiona el proceso de S&E: <ul style="list-style-type: none"> Planifica, acompaña, coordina y supervisa la ejecución y calidad del S&E. Aprueba los reportes de seguimiento. Elabora los informes de Evaluación. Gestiona los resultados de la evaluación (MC) 	<ul style="list-style-type: none"> Presentar los hallazgos resultantes del S&E (Reportes de seguimiento, Informes de Evaluación, y Matriz de Compromisos) 	Alta
Áreas Resolutivas	Recopila de manera continua la información necesaria para informar sobre el progreso en la ejecución de las actividades operativas e inversiones (AO) a su cargo	Seguimiento	Etapa 1: Seguimiento	Ejecutan el proceso de Seguimiento	Brinda el progreso o nivel de avance en la ejecución de las actividades operativas e inversiones (AO) a su cargo	Media
Áreas Administrativas	Recopila de manera continua la información necesaria para informar sobre el progreso en la ejecución de las actividades operativas e inversiones (AO) a su cargo	Seguimiento	Etapa 1: Seguimiento	Ejecutan el proceso de Seguimiento	Brinda el progreso o nivel de avance en la ejecución de las actividades operativas e inversiones (AO) a su cargo	Media
Población Objetivo del Indecopi ³⁶		Evaluación	Etapa 2: Evaluación	Permitirá comprender la forma en la que el accionar institucional a través de la provisión de servicios a la población objetivo cumple los criterios de oportunidad y calidad requeridos		Alta
Ciudadanos, Interesados externos y Comunidad académica ³⁷		Evaluación	Etapa 2: Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos: El resultado de la evaluación permitirá comprender la forma en la que se mejoran sus condiciones de vida a partir de la provisión de bienes y servicios públicos, impulsándolos a tener un rol más activo en el marco del planeamiento estratégico. Interesados externos: Estos grupos pueden estar directamente vinculados por las políticas y planes implementados o tener un interés significativo en sus resultados. Comunidad académica: Pueden estar interesados en utilizar los resultados del seguimiento y evaluación para sus propios estudios, análisis y publicaciones. Su participación puede enriquecer el debate público y contribuir al desarrollo de soluciones basadas en evidencia. 		Media

Fuente: DNSE – Ceplan en base a Flacso Costa Rica, Focelac+, MIDEPLAN y Deval (2022).

³⁶ **Población Objetivo:** Dada la peculiaridad de la entidad, la población objetivo del Indecopi se puede clasificar de la siguiente manera:

Materia de consumo: Consumidores y Proveedores

Materia de Propiedad Intelectual: Inventores, Emprendedores, Empresas, Estado,

Materia de Competencia: Gobierno Nacional, Regional y Local; Empresas, Ciudadanos en general

³⁷ **Actores interesados en los resultados del SyE:**

• Los ciudadanos: Representan un tipo de población objetivo, esta puede ser también un conjunto de empresas, entidades o comunidades.

• Interesados externos: Abarca una amplia gama de grupos, como organizaciones de la sociedad civil, empresas, grupos comunitarios, sindicatos, otros actores no gubernamentales y medios de comunicación.

• Comunidad académica: Investigadores, académicos y expertos en diversas áreas.

ANEXO 3

Ejecución física de las AO vinculadas a la AEI

Código	Denominación Acción Estratégica Institucional / Centro de Costo	Número de AO 1/	Número de AO con Ejecución física ≥100% 2/	Promedio de Ejecución física Ajustado de las AO 3/
AEI.01.01	CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS EN MATERIA DE CONSUMO; FORTALECIDOS A FAVOR DE CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES.	5	2	87.20
03.02	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SBC	1	0	85
03.05	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES DCR	1	1	100
04.01	DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DPC	2	1	84.50
05.01	ESCUELA NACIONAL DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL ECP	1	0	82
AEI.01.02	ACCIONES DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO REALIZADAS EN BENEFICIO DE CIUDADANAS Y CIUDADANOS.	1	1	100
03.04	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DFI	1	1	100
AEI.01.03	GESTIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA CONSUMO BRINDADOS DE FORMA OPORTUNA Y EFICIENTE EN FAVOR DE CIUDADANAS Y CIUDADANOS.	11	2	80.82
02.03.01	SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SPC	1	0	99
02.03.02	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 01 CC1	1	0	40
02.03.03	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 02 CC2	1	0	75
02.03.04	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 03 CC3	1	0	89
02.03.05	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 01	1	0	50
02.03.06	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 02	1	0	93
02.03.07	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 03	1	0	68
03.02	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SBC	1	0	93
03.05	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES DCR	2	1	91
04.01	DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DPC	1	1	100
AEI.02.01	INSTRUMENTOS; HERRAMIENTAS QUE INCENTIVAN O FACILITAN EL USO DEL SISTEMA DE PROPIEDAD INTELECTUAL EN BENEFICIO DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS.	9	4	91.29
02.01.01	SALA ESPECIALIZADA EN PROPIEDAD INTELECTUAL SPI	1	0	46
02.01.02	DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS DSD	3	1	99
02.01.03	DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR DDA	3	1	97.50
02.01.04	DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DIN	2	2	100
AEI.02.02	DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL PROTEGIDOS EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS.	2	1	75
02.01.02	DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS DSD	1	1	100
02.01.03	DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR DDA	1	0	50
AEI.03.01	MONITOREO; SUPERVISIONES; FISCALIZACIONES; INVESTIGACIONES Y EVALUACIONES EN MATERIA DE COMPETENCIA; EN BENEFICIO DE LOS AGENTES ECONÓMICOS	7	2	47.20
02.02.02	COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS CDB	1	1	100
02.02.03	DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA DIP	1	0	S.P.
02.02.05	COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL CCD	1	0	0
02.04.02	COMISIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES CCO	1	1	100
02.05.02	COMISIÓN DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS CEB	1	0	36
03.04	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DFI	1	0	S.P.
03.05	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES DCR	1	0	0
AEI.03.02	INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE TEMAS DE COMPETENCIA SOCIALIZADA DE FORMA INCLUSIVA EN BENEFICIO DE LOS AGENTES ECONÓMICOS	1	1	100
05.01	ESCUELA NACIONAL DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL ECP	1	1	100
AEI.03.03	PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE COMPETENCIA; RESULTOS OPORTUNAMENTE; EN FAVOR DE LOS AGENTES ECONÓMICOS.	9	4	95.25
02.02.01	SALA ESPECIALIZADA EN DEFENSA DE LA COMPETENCIA SDC	2	0	95
02.02.02	COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS CDB	1	1	100
02.02.03	DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA DIP	1	1	100
02.02.05	COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL CCD	1	1	100
02.04.01	SALA ESPECIALIZADA EN PROCEDIMIENTOS CONCURSALES SCO	1	0	92
02.04.02	COMISIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES CCO	1	0	98
02.05.01	SALA ESPECIALIZADA EN ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS SEL	1	0	77
02.05.02	COMISIÓN DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS CEB	1	1	100
AEI.03.04	SUPERVISIÓN DE ACREDITACIONES DE LA TECNOLOGÍA DE FIRMA ELECTRÓNICA; CONCLUIDAS EN BENEFICIO DE LOS AGENTES ECONÓMICOS.	1	1	100
02.02.07	DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA OFICIAL DE LA FIRMA ELECTRÓNICA DGI	1	1	100
AEI.04.01	CAPACIDADES DE COLABORADORES Y CLIMA LABORAL FORTALECIDOS EN BENEFICIO DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN.	1	0	S.P.
03.12	OFICINA DE RECURSOS HUMANOS ORH	1	0	S.P.
AEI.04.02	PLAN DE GOBIERNO DIGITAL IMPLEMENTADO; EN BENEFICIO DE LA INSTITUCIÓN.	1	0	0
03.06	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN OTI	1	0	0
AEI.04.03	MODELO DE MEJORA CONTINUA FORTALECIDO; EN BENEFICIO DE LA INSTITUCIÓN.	28	2	91.26
01.01	PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO PRE	1	0	91
02.01.01	SALA ESPECIALIZADA EN PROPIEDAD INTELECTUAL SPI	1	0	S.P.
02.01.02	DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS DSD	1	0	S.P.
02.01.04	DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DIN	1	0	78
02.02.02	COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS CDB	1	0	S.P.
02.02.03	DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA DIP	1	0	S.P.
02.02.05	COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL CCD	1	0	S.P.
02.03.01	SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SPC	1	0	S.P.
02.05.02	COMISIÓN DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS CEB	1	0	S.P.
03.01	GERENCIA GENERAL GEG	2	1	95.50

Código	Denominación Acción Estratégica Institucional / Centro de Costo	Número de AO 1/	Número de AO con Ejecución física $\geq 100\%$ 2/	Promedio de Ejecución física Ajustado de las AO 3/
03.03	OFICINA DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN OPD	1	0	91
03.04	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DFI	1	0	91
03.05	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES DCR	1	0	91
03.06	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN OTI	1	0	S.P.
03.07	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS OAF	1	0	91
03.07.03	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO UAB	1	0	91
03.07.04	UNIDAD DE FINANZAS Y CONTABILIDAD UFC	1	0	91
03.07.05	UNIDAD DE EJECUCIÓN COACTIVA UEC	1	0	91
03.08	OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS OEE	1	0	91
03.09	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA OAJ	1	0	91
03.10	OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN OPM	2	0	91
03.11	OFICINA DE COOPERACIÓN TÉCNICA Y RELACIONES INSTITUCIONALES OCR	1	0	91
03.12	OFICINA DE RECURSOS HUMANOS ORH	1	0	91
04.01	DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DPC	2	1	95.50
06.01	ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL OCI	1	0	91
AEI.05.01	PLAN DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES. IMPLEMENTADO EN LAS SEDES DEL INDECOPI.	1	0	0
03.05	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES DCR	1	0	0
AEI.05.02	PLAN DE EMERGENCIAS EN EL INDECOPI EJECUTADO EN LAS SEDES DEL INDECOPI.	1	1	100
03.07	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS OAF	1	1	100

1/ Se contabiliza el número de AO con programación física anual mayor a cero y con seguimiento aprobado al primer semestre.

2/ De las AO resultantes del 1/ se contabiliza cuantos tuvieron un nivel de ejecución promedio mayor o igual al 100% al primer semestre.

3/ Se obtiene el nivel de ejecución física promedio por CC, considerando valores truncados al 100% en la ejecución de las AO al primer semestre. A nivel de AEI no se promedia los valores por CC, sino de todas las AO. En los promedios solo se consideran las AO con programación física mayor a 0 al primer semestre.

ANEXO 4

Distribución de las Supervisiones y Fiscalizaciones de Alto Impacto Ejecutadas a nivel Nacional (Primer Semestre 2024)

ECTOR ECONÓMICO	LIMA	PUNO	TACNA	CUSCO	CAJAMARCA	LA MERCED	HUANUCO	JUNIN	AMAZONAS	PIURA	SAN MARTIN	CHIMBOTE	MOQUEGUA	AREQUIPA	HUARAZ	UCAYALI	MADRE DE DIOS	PASCO	LAMBAYEQUE	ICA	LA LIBERTAD	HUANGAVELICA	TOTAL
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Actividades financieras y de seguros	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Actividades inmobiliarias y de construcción	0	6	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Actividades de alojamiento restaurantes y agencias de viajes	10	1	0	18	5	10	11	12	6	0	0	3	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	82
Comercio e industria	13	10	0	4	3	0	1	0	0	1	0	8	7	0	0	0	0	2	0	0	0	0	49
Enseñanza	61	38	41	1	21	1	9	10	0	10	10	0	2	10	5	10	6	4	5	0	2	1	247
Salud	0	0	0	1	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Transporte	29	28	0	9	6	7	3	1	0	0	3	1	0	0	1	0	2	0	0	3	0	0	93
Telecomunicaciones	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Otros	0	1	0	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9
Total	113	86	41	38	35	28	25	24	21	14	13	12	11	10	10	10	8	6	5	4	2	1	517

Fuente: Sistema Integrado Administrativo (SIA).

Elaboración: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del INDECOPI.

ANEXO 5

Ejecución del Plan de Gobierno y Transformación Digital 2024-2026 (Primer Semestre 2024)

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						2024				% Avance	¿En plazo?	Comentario	UTI / UPS	PROGRAMADO	EJECUTADO
Nº	FICHA CODIGO	NOMBRE DE PROYECTO	TIEMPO PLAZO ESTIMADO	COSTO ESTIMADO	TIPO DE PROYECTO	TRI 1	TRI 2	TRI 3	TRI 4						
1	PGI.UTI.01	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA CENTRAL TELEFONICA DEL INDECOPI	36 MESES	S/ 682,060.97	DE GESTION INTERNA					100%	SI		UTI		
2	PGI.UTI.02	SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE OUTSOURCING DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO	36 MESES	S/ 6,760,673.24	DE GESTION INTERNA					25%	NO	Aún está en estudio de mercado	UTI		
3	PGI.UTI.03	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE CENTRO DE CONTACTO	36 MESES	S/ 2,400,000.00	DE GESTION INTERNA					25%	NO	Aún está en estudio de mercado	UTI		
4	PGI.UTI.04	SERVICIO DE RENOVACION DE LICENCIAS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA SOLUCION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD PERIMETRAL FORTINET O EQUIVALENTE DEL INDECOPI	24 MESES	S/ 663,340.00	DE GESTION INTERNA					100%	SI		UTI	1	1
5	PGI.UTI.05	SERVICIO DE RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE PLATAFORMA DE SERVIDORES PRINCIPALES Y BASE DE DATOS	36 MESES	S/ 2,400,000.00	DE GESTION INTERNA					100%	SI		UTI	1	1
6	PGI.UTI.06	ADQUISICIÓN DE COMPONENTES DE HARDWARE PARA INCREMENTAR MEMORIA EN SERVIDORES BLADE DEL INDECOPI	12 MESES	S/ 250,000.00	DE GESTION INTERNA					35%	NO	Aún está en estudio de mercado	UTI		
7	PGI.UTI.07	SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL LICENCIAS PARA SERVIDORES RED HAT	36 MESES	S/ 120,000.00	DE GESTION INTERNA					100%	SI		UTI	1	1
8	PGI.UTI.08	ADQUISICIÓN DE LICENCIA DE ACCESO CLIENTE CAL	12 MESES	S/ 69,795.00	DE GESTION INTERNA					100%	SI		UTI	1	1
9	PGI.UTI.09	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE COMUNICACIONES	36 MESES	S/ 309,000.00	DE GESTION INTERNA					100%	SI	Adjudicado, en elaboración y firma de contrato	UTI	1	1
10	PGI.UTI.10	ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCION DE BACKUP Y LIBRERÍA	36 MESES	S/ 747,223.00	DE GESTION INTERNA					25%	NO	Aún esta en estudio de mercado	UTI		
11	PGI.UTI.11	SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA OFICIAL DE LA FIRMA ELECTRÓNICA (IOFE) EN LA NUBE.	36 MESES	S/ 101,400.00	DE GESTION INTERNA					5%	NO	La OTI envió los TdR en enero-2024. A fines de junio inicio revisión de TdR e informes por parte de UAB	UTI		
12	PGI.UTI.12	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE COLAS	36 MESES	S/ 156,942.00	DE GESTION INTERNA					5%	SI	La OTI envió los TdR en enero-2024. A fines de junio inicio revisión de TdR e informes por parte de UAB	UTI		
13	PGI.UTI.13	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SERVIDORES, PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN Y SISTEMA DE ALMACENAMIENTO	36 MESES	S/ 80,000.00	DE GESTION INTERNA					2%	SI	La OTI envió los TdR en enero-2024	UTI		
24	PGI.UPS.01	SICOB - CONTROLES PARA LA ACTUALIZACIÓN DE MULTAS Y SALDOS	3 MESES	S/ 0.00	DE GESTION INTERNA					0%	SI	Riesgo de no ejecutarse por falta de personal	UPS		
25	PGI.UPS.02	SICOB - CONTROL DE FLUJOS DE ESTADOS DE LA COBRANZA COACTIVA	3 MESES	S/ 0.00	DE GESTION INTERNA					0%	SI	Riesgo de no ejecutarse por falta de personal	UPS		
26	PGI.UPS.03	SIR V2.0.2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO	3 MESES	S/ 0.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO					50%	NO	No hay recursos suficientes en el equipo de desarrollo. Se priorizó incidencias	UPS	1	0
27	PGI.UPS.04	SIR V2.0.3. MEJORAS PARA EL USUARIO INTERNO	4 MESES	S/ 0.00	DE GESTION INTERNA					0%	NO	No hay recursos suficientes en el equipo de desarrollo. Se priorizó incidencias	UPS		
28	PGI.UPS.05	SIR V2.0.4. MEJORAS PARA EL USUARIO EXTERNO	3 MESES	S/ 0.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO					0%	SI	Riesgo de no ejecutarse por falta de personal	UPS		
29	PGI.UPS.06	NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS V2.0. (POR CORREO)	3 MESES	S/ 0.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO					80%	NO	Falta implementar para la DSD	UPS	1	0
31	PGI.UPS.08	CONSULTA PIDE 2.0. "INTEGRACIÓN CON MIGRACIONES V2.0."	3 MESES	S/ 0.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO					100%	SI		UPS	1	1
32	PGI.UPS.09	"BUSCADOR DE RESOLUCIONES EN NUBE" - PRUEBA DE CONCEPTO	3 MESES	S/ 0.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO					60%	NO	No hay recursos suficientes en el equipo de desarrollo. Se priorizó incidencias	UPS	1	0

34	PGI.UPS.11	MIGRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS INSTITUCIONALES DE 11G A 19C	3 MESES	S/ 0.00	DE GESTION INTERNA											100%	SI		UPS	1	1
38	PGI.UPS.15	IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS TIPOS DE REGISTRO DE PATENTES – SSE DIN	6 MESES	S/ 0.00	DE GESTION INTERNA											0%	NO	Riesgo de no ejecutarse por falta de personal (El recurso que iba a desarrollar renunció)	UPS		
39	PGI.UPS.16	ACTOS MODIFICATORIOS DE REGISTRO DE MARCAS - PRUEBA DE CONCEPTO	9 MESES	S/ 73,000.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO											40%	SI		UPS		
40	PGI.UPS.17	AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA DE MARCAS	3 MESES	S/ 0.00	DE GESTION INTERNA											0%	SI	Riesgo de no ejecutarse por falta de personal	UPS		
41	PGI.UPS.18	PAGO DE ANUALIDADES DE PATENTES EN LÍNEA	3 MESES	S/ 0.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO											80%	NO	En pruebas con área usuaria de casuísticas específicas.	UPS	1	0
42	PGI.UPS.19	IMPLEMENTACIÓN DEL REGISTRO DE OBRAS SOFTWARE EN LÍNEA	3 MESES	S/ 0.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO											100%	SI		UPS	1	1
44	PGI.UPS.21	NUEVO MÓDULO SISTEMA DE REGISTRO DE OBRAS - FONOGRAMAS	6 MESES	S/ 0.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO											0%	NO	No hay recursos suficientes en el equipo de desarrollo. Se priorizó incidencias. Se ha reprogramado para iniciar en julio	UPS		
50	PGI.UPS.27	SIA V2024.0.1 - MÓDULOS DE RECURSOS HUMANOS	3 MESES	S/ 26,455.60	DE GESTION INTERNA											80%	SI		UPS		
51	PGI.UPS.28	SIA V2024.0.2 - MÓDULO DE TESORERÍA	3 MESES	S/ 8,702.50	DE GESTION INTERNA											20%	NO	Esta en análisis del requerimiento que se viene trabajando con la UFC	UPS	1	1
52	PGI.UPS.29	SIA V2024.0.3 - PLANEAMIENTO	3 MESES	S/ 24,367.00	DE GESTION INTERNA											0%	SI		UPS		
53	PGI.UPS.30	SIA V2024.0.4 - CONTABILIDAD	3 MESES	S/ 31,329.00	DE GESTION INTERNA											0%	SI		UPS		
54	PGI.UPS.31	SISTEMA DE FRACCIONAMIENTO DE MULTAS	3 MESES	S/ 0.00	DE CARA AL CIUDADANO O ADMINISTRADO											100%	SI		UPS	1	1
55	PGI.UPS.32	UNIFICACIÓN DE BASE DE DATOS DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD)	6 MESES	S/ 0.00	DE GESTION INTERNA											100%	SI		UPS		1
56	PGI.UPS.33	PISAC - IMPLEMENTACIÓN DEL PADRÓN DE PROVEEDORES	4 MESES	S/ 22,500.00	DE GESTION INTERNA											100%	SI		UPS	1	1
																			15	12	

(*) Aprobado mediante Resolución N° 000113-2024-PRE/INDECOPI (12.08.24)

Anexo N°6

Relación de Tablas, Cuadros, Gráficos y Anexos

RELACIÓN DE TABLAS:

- **Tabla N°1:** Plan Operativo Modificado por OEI y AEI del PEI
- **Tabla N°2:** Avance de ejecución física del POI Modificado por OEI y AEI del PEI
- **Tabla N°3:** Avance de ejecución física del POI Modificado por centros de costos
- **Tabla N°4:** Matriz de Compromisos – Seguimiento 2023
- **Tabla N°5:** Matriz de Recomendaciones 2024

RELACIÓN DE CUADROS:

- **Cuadro N° 01:** Nivel de Avance de Acciones Estratégicas (Metas físicas) Primer Semestre 2024
- **Cuadro N° 02:** Supervisiones y Fiscalizaciones de Alto Impacto Ejecutadas por Sector Económico Primer Semestre 2024
- **Cuadro N° 03:** Nivel de Avance de Actividades Operativas – Primer Semestre 2024
- **Cuadro N° 04:** INDECOPÍ: Supervisiones y Fiscalizaciones de Alto Impacto Ejecutadas por las Sedes Desconcentradas Primer Semestre 2023
- **Cuadro N° 05:** INDECOPÍ: Programación de Proyectos del Plan de Gobierno Digital – 2023
- **Cuadro N° 06:** INDECOPÍ: Planes de la Oficina de Recursos Humanos (ORH) Programación de Actividades – 2023
- **Cuadro N° 07:** INDECOPÍ: Nivel de Avance de Actividades Operativas – Primer Semestre 2023
- **Cuadro N° 08:** INDECOPÍ: Matriz de seguimiento de recomendaciones Primer Semestre 2023
- **Cuadro N° 09:** INDECOPÍ: Matriz de recomendaciones

RELACIÓN DE GRÁFICOS:

- **Gráfico N° 01:** Nivel de Avance Anual de Indicadores (Metas físicas) según Acción Estratégica Institucional (AEI) – 2024 (I-SEM)
- **Gráfico N° 02:** Implementación de Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) I-Semestre 2024
- **Gráfico N° 03:** Actividades Operativas (AO) - AEI.01.01. Conocimiento de los Derechos en materia de Consumo, fortalecidos a favor de consumidoras y consumidores.
- **Gráfico N° 04:** Actividades Operativas (AO) - AEI.01.02. Acciones de prevención de conflictos de consumo (supervisiones) realizadas en beneficio de ciudadanas y ciudadanos.
- **Gráfico N° 05:** Actividades Operativas (AO) - AEI.01.03. Gestión de conflictos en materia consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos.
- **Gráfico N° 06:** Actividades Operativas (AO) - AEI.02.01. Instrumentos, herramientas que incentivan o facilitan el uso del sistema de propiedad intelectual en beneficio de personas naturales y jurídicas.
- **Gráfico N° 07:** Actividades Operativas (AO) - AEI.02.02 Derechos de Propiedad Intelectual protegidos en beneficio de las personas naturales y jurídicas.
- **Gráfico N° 08:** Actividades Operativas (AO) - AEI.03.01. Monitoreo, supervisiones, fiscalizaciones, investigaciones y evaluaciones en materia de Competencia, en beneficio de los Agentes Económicos.
- **Gráfico N° 09:** Actividades Operativas (AO) - AEI.03.02. Información y capacitación sobre temas de competencia socializada de forma inclusiva en beneficio de los Agentes Económicos.
- **Gráfico N° 10:** Actividades Operativas (AO) - AEI.03.03. Procedimientos en materia de Defensa de la Competencia y en Materia Concursal, resueltos oportunamente, en favor de los Agentes Económicos.
- **Gráfico N° 11:** Actividades Operativas (AO) - AEI.03.04. Supervisión de Acreditaciones de la tecnología de firma electrónica, concluidas en beneficio de los Agentes económicos.
- **Gráfico N° 12:** Actividades Operativas (AO) - AEI.04.01. Capacidades de colaboradores y Clima Laboral fortalecidos en beneficio de los colaboradores de la institución.
- **Gráfico N° 13:** Actividades Operativas (AO) - AEI.04.02. Plan de gobierno digital implementado, en beneficio de la Institución.
- **Gráfico N° 14:** Actividades Operativas (AO) - AEI.04.03. Modelo de mejora continua fortalecido, en beneficio de la Institución.
- **Gráfico N° 15:** Actividades Operativas (AO) - AEI.05.01. Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres. implementado en las sedes del Indecopi.
- **Gráfico N° 16:** Actividades Operativas (AO) - AEI.05.02. Plan de emergencias de Indecopi ejecutado en las sedes del Indecopi
- **Gráfico N° 17:** Indicadores de las Acciones estratégicas (AEI) - Identificación de Brechas I-Semestre 2024

RELACIÓN DE ANEXOS:

- **Anexo N°01:** Reportes de seguimiento
- **Anexo N°02:** Matriz para la identificación de actores involucrados en el proceso de seguimiento y evaluación
- **Anexo N°03:** Ejecución física de las AO vinculadas a la AEI
- **Anexo N°04:** Distribución de las Supervisiones y Fiscalizaciones de Alto Impacto Ejecutadas a nivel Nacional (Primer Semestre 2024)
- **Anexo N°05:** Ejecución del Plan de Gobierno y Transformación Digital 2024-2026 (Primer Semestre 2024)
- **Anexo N°06:** Relación de Tablas, Cuadros, Gráficos y Anexos