

# NUEVAS POLÍTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA

Indecopi 2011-2016



# NUEVAS POLÍTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA

Indecopi 2011 – 2016



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

## Datos de catalogación bibliográfica

Descargue la versión digital

**TASSANO, Hebert.**  
**NUEVAS POLÍTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA**  
**Indecopi 2011-2016**

INDECOPI, Lima, 2016.  
Área: Ciencias Sociales

Formato: 26 x 20 ½ cm.

Páginas: 328



Copyright © 2016 Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

Calle de la Prosa N° 104 – San Borja, Lima, Perú.

Teléfono: (51-1) 224-7800

Correo electrónico: [escuela@indecopi.gob.pe](mailto:escuela@indecopi.gob.pe)

Sitio web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

Autor: Hebert Tassano Velaochaga

Investigación: José Antonio Ramirez Flores

Sistematización: Claudia Urbano †

Ortografía y sintaxis: Karina Díaz Salcedo

Infografía: Ximena Merino León

Fotografía: Archivo del Indecopi

Edición: Sara Chávez Urbina

Supervisión de la sistematización, investigación y edición: Giovana Hurtado Magán, Directora de la Escuela Nacional del Indecopi.

1era. edición. Editado en junio 2016.

Diseño, diagramación e impresión:

Tarea Asociación Gráfica Educativa. Pasaje María Auxiliadora N° 156-164 Breña, Lima.

Impreso en Lima, Perú. Agosto 2016.

Tiraje: 500 ejemplares

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-10173

ISBN: 978-9972-664-55-7

La fuente de información, estadística, documentación y texto, han sido proporcionados y validados, respectivamente, por los funcionarios responsables de las áreas resolutorias y administrativas del Indecopi y puede ser reproducido mencionando los créditos y las fuentes de origen respectivas.

Indecopi adopta en sus textos la terminología clásica del masculino genérico para referirse a hombres y mujeres. Este recurso busca dar uniformidad, fluidez y sencillez a la lectura del documento. No disminuye, de modo alguno, el compromiso institucional en materia de equidad de género.

Las ideas, afirmaciones y opiniones expresadas por el autor son de su exclusiva responsabilidad y no necesariamente reflejan las opiniones del Indecopi.

Nota del editor: Este libro muestra fotos de diferente cantidad de resolución en las que se ha privilegiado su publicación por la singularidad de la imagen.



### **Consejo Directivo**

Hebert Eduardo Tassano Velaochaga	Presidente
María Elena Juscamaita Arangüena	Consejera
Laura Berta Calderón Regio	Consejera
Juan Alejandro Flores Castro	Consejero
Edilberto Martín Terry Ramos	Consejero

### **Consejo Consultivo**

Richard Webb Duarte  
José Ricardo Stok Capella  
Alberto Nabeta Ito  
María Matilde Schwalb Helguero  
Catalina Chepa Guzmán Melgar

### **Gerente General**

Juan Joel De la Cruz Toledo

### **Directora de la Escuela Nacional del Indecopi**

Giovana Hurtado Magán



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I CONSTRUYENDO INSTITUCIONALIDAD</b>	<b>14</b>
Creación del Indecopi	15
El rol del Indecopi	18
Organización	21
Consejo Directivo	21
Órganos resolutivos	21
Administración	21
El Indecopi en el 2011	24
Planeamiento estratégico	25
Valores institucionales	27
Objetivos estratégicos institucionales	28
Alineamiento estratégico	29
<b>CAPÍTULO II DEFINIENDO NUESTRAS POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	<b>32</b>
Testimonio de Hassan Qaqaya	33
¿Qué son las políticas públicas?	35
El valor público	37
La generación de valor público como propósito fundamental del Indecopi	39
Las políticas públicas a cargo del Indecopi	39
<b>CAPÍTULO III GESTIONANDO LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>46</b>
Testimonio de Guillermo Valles	47
Ejes transversales para implementar la mejora institucional	50
Testimonio de Ivy Castro Salazar	51
El capital humano	52
Los recursos materiales	67
Infraestructura física	67
Infraestructura tecnológica	78
Recursos financieros	82
La promoción y difusión	86

La atención al ciudadano	98
La educación ciudadana	107
La garantía del cumplimiento de la ley	121
La elaboración de estudios económicos	128
Inclusión regional. Indecopi en todo el Perú	130
Una oficina especial para Lima Norte	148
El Indecopi en el mundo	153
Posicionamiento del Indecopi en la región y en organismos internacionales	153
<b>Testimonio de Michael D. Panzera</b>	<b>171</b>
Indecopi como Centro de Formación Regional	172
Cooperación Internacional Sur-Sur y Triangular	174
Divulgando conocimientos	181
Publicaciones académicas	181
Publicaciones de naturaleza económica y estadística	188
Publicaciones de difusión	191
Publicaciones con la cooperación internacional	193
<b>CAPÍTULO IV GESTIONANDO LAS POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	<b>198</b>
<b>Testimonio de Luis José Diez-Canseco</b>	<b>199</b>
Defensa y Promoción de la Competencia en el país	200
Libre Competencia	201
<b>Testimonio de Martha Martínez Licetti</b>	<b>209</b>
Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias	213
<b>Testimonio de Ivo Gagliufi</b>	<b>217</b>
Eliminación de Barreras Burocráticas	218
Fiscalización de la Competencia Desleal	221
<b>Testimonio de Michelle Cohen</b>	<b>225</b>
Procedimientos Concursales	226
<b>Testimonio de Aurelio López Tarruella</b>	<b>229</b>
Fomento y Protección de la Propiedad Intelectual	230
Signos Distintivos	230
<b>Testimonio de Maximiliano Santa Cruz Scantlebury</b>	<b>235</b>
Derecho de Autor	244

Invenciones y Nuevas Tecnologías	247
Conocimiento colectivo	252
Protección al Consumidor	255
El Indecopi como Autoridad Nacional	259
Unificación de criterios para interpretación de la ley: Lineamientos institucionales en Protección al Consumidor, Competencia y Propiedad Intelectual	276
<b>CAPÍTULO V RECONOCIMIENTOS A LA LABOR INSTITUCIONAL</b>	<b>280</b>
Testimonio de Carmen Ligia Valderrama Rojas	281
<b>CAPÍTULO VI CONSTRUYENDO CATEDRALES</b>	<b>296</b>
Testimonio de José Luis Bonifaz	297
Compromiso con el futuro	300
La agenda pendiente	301
Línea estratégica de Descentralización	301
Línea estratégica de Cooperación Técnica	302
Línea estratégica de Educación	303
Línea estratégica de Propiedad intelectual	304
Línea estratégica de Defensa de la Competencia	305
Línea estratégica de Protección al Consumidor	305
Línea estratégica institucional	307
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>309</b>
Listado de Acrónimos	316
Índice de Gráficos	319
Índice de Tablas	323

## *Agradecimiento*

*A todo el equipo de colaboradores del Indecopi,  
que han hecho posible con su compromiso, profesionalismo y dedicación  
estos resultados de gestión pública.*

*Algunas frase dichas a lo largo de estos años...*

*Para crear valor público hay que pensar y actuar estratégicamente.*

*Hablar del Indecopi es hablar de institucionalidad.*

*¿Qué hubiera sido del Perú, en estos 23 años si no hubiese existido el Indecopi?.*

*El nuevo ADN del Indecopi es la proactividad.*

*Hacer más con lo mismo.*

*La gallina debe cacarear los huevos que pone.*

*Indecopi es como el primer amor, nunca se olvida.*

## INTRODUCCIÓN

En el libro “El Perú está Calato”, los autores Carlos Ganoza y Andrea Stiglich (2014) plantean que el crecimiento tan importante que ha tenido el Perú en los últimos años es un “falso milagro económico” porque hay un conjunto de fallas institucionales que no se aprecian en épocas de bonanza y felicidad, pero que serán de gran importancia cuando decrezca la economía.

Coincidimos que la institucionalidad es fundamental para el desarrollo de un país porque sin ella no se podrá consolidar el crecimiento económico. Esta idea está muy bien sustentada por Douglas North (premio Nobel de Economía 1993); es por ello fundamental (y creo que se debe destacar y propiciar) que en nuestro país existan organismos públicos capaces de mantener un nivel significativo y respetado de institucionalidad que les permita diseñar y desarrollar políticas públicas en el marco de sus competencias, tanto para el corto como para el mediano plazo; es así que el Perú ha contado y cuenta con una entidad primordial para el desarrollo económico del Perú como es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

El Indecopi es una institución única a nivel mundial, con un modelo de organización muy particular, a veces difícil de comprender, pero que le ha permitido generar una serie de sinergias que han potenciado sus áreas. Su autonomía, tanto para la toma de decisiones como en materia presupuestal, es fundamental para mantener el modelo, junto a la permanente capacitación y reclutamiento de cuadros profesionales de alto nivel técnico y experiencia.

Cuando asumimos el encargo de dirigir esta importante institución en el 2011, si bien el Indecopi no estaba “calato”, podemos decir que, luego de 19 años, su ropa lucía desgastada y los recursos con los que contaba para cambiarla y servir a los ciudadanos del milenio eran limitados. El Perú económico de los últimos años es muy diferente al de 1993 cuando entró en funcionamiento el Indecopi; por ejemplo, el Producto Bruto Interno (PBI) de ese entonces era

de S/ 7.025,20 por habitante mientras que en el 2011 fue de S/ 13.660,50<sup>1</sup>; por tanto, las exigencias y retos en estos tiempos son mayores. Es así que al recibir tan importante responsabilidad decidimos trabajar estratégicamente con el fin de apuntalar la institución, porque coincidimos con James Robinson y Daron Acemoglu, quienes en el libro *¿Porque fracasan los países?* (2012) establecen como tesis que, si no existen instituciones transparentes y bien organizadas, los países no progresan, o lo que es lo mismo, desde otra perspectiva, retrasarán su progreso.

La publicación que tiene usted en sus manos narra cómo se ha gestionado el Indecopi desde el año 2011 para afianzarlo de cara a lo que son las nuevas exigencias del país, en un mundo globalizado.

Mirando hacia atrás apreciamos que hemos dado grandes pasos con resultados favorables. Podemos decir que el Indecopi se encuentra más fortalecido y nuevamente posicionado, con el firme propósito de continuar asumiendo un rol promotor del mercado para la defensa de la libre y leal competencia, la protección del consumidor y la propiedad intelectual, en el marco de la economía social de mercado consagrada por la Constitución peruana.

Hoy el Indecopi cuenta con 26 oficinas descentralizadas en todo el Perú (12 creadas entre el 2011 y el 2013) que le permiten tener alcance nacional y llegar a todos los rincones del país, especialmente a ciudades limítrofes tan disímiles como Iñampari, Caballococha, Aguas Verdes y Desaguadero (a junio del 2016), con el novísimo programa “Indecopi en la frontera”.

Premios y reconocimientos nacionales e internacionales hablan del posicionamiento de la institución a nivel regional, como un referente eficaz y eficiente en América Latina y el Caribe, deviniendo en un anfitrión natural de importantes foros, pasantías, actividades formativas y de especialización. Este posicionamiento y reconocimiento es impulsado permanentemente desde la Gerencia de Cooperación Técnica, la Gerencia de Promoción y Difusión y la Escuela Nacional del Indecopi. De igual modo, con la creación de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor se ha dado una nueva visión a la protección al consumidor; y con la nueva Gerencia de Supervisión y Fiscalización, el brazo fuerte del Indecopi ha tomado relevancia y se siente.

Desde el punto de vista de la gestión tenemos más orden pues contamos con objetivos, indicadores y metas más precisos, con el respaldo de los presupuestos por resultados en las áreas de Consumidor y Propiedad Intelectual. Esto se complementa con las actividades de capacitación y de educación ciudadana que se brinda a funcionarios y agentes económicos. Es así que contamos con un equipo de colaboradores de primer nivel, comprometido con los valores

<sup>1</sup> PBI expresado en términos reales a precios de 2007. Ver Banco Central de Reserva del Perú, 2015.

institucionales que han permitido hacer posible todo lo que nos propusimos en este período. A todos ellos les damos las gracias y los felicitamos por ser los funcionarios que el Perú necesita: verdaderos servidores públicos. Un Estado, una administración pública preparada, con un buen nivel académico y con capacidad de trabajo *in crescendo* al servicio del ciudadano brindará las condiciones fundamentales para consolidarnos como un país desarrollado.

La presente publicación pretende ser un caso de estudio sobre el diseño y ejecución de la gestión pública, ya que se describe todo lo realizado en Indecopi durante estos casi cinco años. Para ello partimos de un marco teórico que conceptualiza las políticas públicas de una gestión basada en objetivos y, posteriormente, las contrasta a la luz de las metas trazadas.

Carles Ramió, en su ponencia en el XIX Congreso Latinoamericano del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) en Ecuador (2014), resaltó la importancia de edificar instituciones públicas que sean como catedrales, construidas de fase en fase por diferentes gestores. Por esta razón es que nos permitimos plantear una agenda pendiente, una propuesta de temas y recomendaciones que pueden servir como pauta para la siguiente gestión respecto de cada una de las áreas de la institución. De esta manera lucharemos contra el “efecto Penélope”, como denominó Ramió a esa costumbre de tejer políticas públicas durante un período de gobierno para destejer durante el siguiente, y empezar de nuevo desde cero.

El Indecopi es la entidad que garantiza el adecuado funcionamiento del régimen económico de la Constitución peruana y es la que aplica, día a día, lo que se estipula en ella. Por lo tanto, en una economía cambiante y dinámica, debemos mantenernos alerta en el presente mirando al futuro, convencidos que la labor de fortalecimiento institucional nunca termina, siendo necesario siempre mejorar y evolucionar a la par de los tiempos.

Es así que para ser un país de primer mundo en el que se beneficien todos los ciudadanos, necesitamos construir y consolidar en el largo plazo las acciones que en materia de protección al consumidor, propiedad intelectual y competencia requiere el Perú; esa es nuestra tarea y nuestro reto como actores de avanzada en la sociedad del futuro. Construyamos catedrales y no capillas que van cambiando según el párroco de turno.

**Hebert Tassano Velaochaga**  
Presidente del Consejo Directivo del Indecopi







CAPÍTULO

I

CONSTRUYENDO INSTITUCIONALIDAD

---

*«¿Y qué hacer para alcanzar una mayor efectividad del gobierno? En el caso del Perú parece ser determinante el restablecimiento de la confianza en el gobierno. Esto requiere de un sector público con una clara visión de las prioridades del desarrollo, eficiente y sobre todo que rinda cuentas en todos los niveles de gobierno. Desde la identificación y formulación de prioridades, su implementación así como el control y la evaluación, todo agente o unidad de gobierno debería ser plenamente responsable de alcanzar las metas propuestas; y los niveles de dirección deben de asegurar que la maquinaria estatal esté en capacidad de cumplir con los compromisos electorales, las metas prioritarias de la administración o los objetivos primordiales del presupuesto anual ofrecidos a los peruanos».*

*Felipe Jaramillo y Carlos Silva-Jáuregui, 2011.*

## Creación del Indecopi

Durante la década de 1990, distintos países latinoamericanos diseñaron e implementaron un conjunto de reformas estructurales<sup>2</sup> y de mercado para enfrentar a la creciente inestabilidad política y económica que caracterizaba a la región. Las reformas se orientaron, principalmente, a promover la apertura económica de cada país

y a fomentar una participación más activa del sector privado en la economía<sup>3</sup>. De esta manera, el proceso de liberalización<sup>4</sup>, desregulación de los mercados y promoción de la competencia atrajo un nuevo flujo de inversiones y el ingreso de empresas extranjeras a esta parte del continente, ampliándose el mercado y empezando a generar

<sup>2</sup> Entre los países que iniciaron reformas estructurales en la década de 1990 se puede mencionar a Bolivia (1990), Colombia (1990), El Salvador (1990), Nicaragua (1990), Perú (1990), Trinidad y Tobago (1990), Guatemala (1991), Honduras (1991), República Dominicana (1991), Ecuador (1992), Argentina (1992), y Haití (1995). Ver Lora (1997).

<sup>3</sup> Entre las décadas de 1970 y 1980, muchos gobiernos latinoamericanos permitieron la creación de empresas estatales, en distintos sectores económicos, con el fin de asegurar la provisión de bienes y servicios en sus mercados internos, ello en el marco de la política de industrialización vía sustitución de importaciones que se implementaron.

<sup>4</sup> Explicado por la privatización de muchas empresas públicas consideradas monopolios naturales en sectores como energía, telecomunicaciones, hidrocarburos, puertos, saneamiento, entre otros.

verdadera competencia, factores que –en conjunto– impulsaron el crecimiento económico de América Latina.

Entre las reformas económicas desarrolladas en dicho período destacan las políticas comerciales, financieras, fiscales y laborales, además del proceso de privatización de empresas públicas; políticas que sentaron las bases para el crecimiento económico de la región en las últimas dos décadas. En este mismo contexto se implementaron y/o modificaron las normas sobre competencia en la mayor parte de países latinoamericanos<sup>5</sup> con el objetivo de promover la eficiencia económica, defender la libre competencia, mejorar el bienestar de los consumidores, promover la libertad de la iniciativa privada y la apertura de mercados.

Como parte de estas reformas a inicios de 1992 surgió la idea de crear un organismo que impulsara la regulación del mercado y que, además, fomentara la competencia. Esta idea fue una iniciativa de cuatro instituciones: la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep), la Comisión Nacional de Inversiones y Tecnologías Extranjeras (Conite), el Ministerio de Industria de ese entonces, y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). El diseño de la estructura de la nueva institución fue encargado a Jorge Muñoz Ziches quien creía que este organismo debía actuar como agencia de competencia, pero tenía dudas sobre sus alcances en cuanto a la defensa de la propiedad intelectual. Es así que inició conversaciones con la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) y viajó a

Ginebra para, desde allí, elaborar el primer diseño de la nueva institución, estableciendo –finalmente– que tendría dos grandes ejes temáticos: la defensa de la competencia y la protección de la propiedad intelectual, lo cual era un modelo novedoso ya que en otros países estas competencias se encontraban a cargo de entidades diferentes (Ramos 2013).

Así, una vez definido el modelo institucional, se estableció que el Indecopi tuviera un directorio conformado por tres miembros y un tribunal administrativo encargado de marcas y patentes. Se establecieron comisiones que resolverían mediante decisiones colegiadas y, para garantizar su independencia, los Comisionados serían nombrados por el directorio de la entidad y no por el Congreso ni por el Poder Ejecutivo, prefiriéndose personas apolíticas con reconocido prestigio profesional y académico. Además se plantearon secretarías técnicas en las que trabajarían profesionales jóvenes, universitarios recién egresados.

El 24 de noviembre de 1992 nació oficialmente el Indecopi, que entró en funcionamiento el 08 de marzo de 1993. Se determinó que a su cargo estaría la defensa de la competencia y el consumidor, la publicidad y la competencia desleal, el registro de marcas, patentes, otros derechos intelectuales y los derechos de autor. También se contaría con una comisión de eliminación de barreras burocráticas, una de quiebras y una de anti dumping. En 1992 se sustentó el proyecto de la nueva institución ante el Consejo de Ministros y mediante Decreto Ley N°25865 se creó el Indecopi como una entidad

<sup>5</sup> Álvarez y Horna (2007) identifican un gran número de países de América Latina y el Caribe que han promulgado una ley de competencia siendo el primero de ellos Argentina (1919, modificada en 1946 y 1980; la ley actual se promulgó en 1999 y se modificó en el 2001), seguida de México (1934, reemplazada en 1992 por la Ley Federal de Competencia Económica; en el 2014 entró en vigor la nueva Ley Federal de Competencia Económica), Chile (1959, modificada en 1973, implementada en 1979, revisada en el 2005 y modificada en el 2009), Colombia (1959, complementada en 1992 y modificada en el 2009), Brasil (1962, modificada en 1990, revisada en 1994 y modificada, nuevamente, en el 2000), Perú (1991, modificada en 1992, 1994, 1996, 2008 y 2015), Venezuela (1992), Jamaica (1993, modificada en el 2001), Costa Rica (1994), Panamá (1996, modificada en el 2006), Barbados (2002), El Salvador (2004), Honduras (2005, implementada en el 2006), Nicaragua (2006), Trinidad y Tobago (2006). Cabe mencionar que en el caso de Uruguay existen diversas leyes relacionadas con competencia, sobre todo la Ley N°17.243 del 2000 que fue implementada en el 2001.





Con ocasión de la celebración por el 20 aniversario se reunieron los ex presidentes del Indecopi, de izquierda a derecha: Santiago Roca Tavella (2004-2006), Fernando Arrunátegui Martínez (2003 -2004), Eduardo de la Piedra Higuera (2010-2011), Hebert Tassano Velaochaga (2011 a la fecha de edición de este libro), Beatriz Boza Dibós (1995-2000) y Jaime Thorne León (2006-2010).

fundamental para el funcionamiento del modelo de economía social de mercado introducido en la Constitución Política de 1993.

Por su importancia y trascendencia, merece comentarse que a efecto de fortalecer los pilares de Normalización, Acreditación y Metrología (NAM) y garantizar la calidad y seguridad de los productos y/o servicios que se producen y/o comercializan en el país, y, a su vez, promover la competitividad de los agentes económicos nacionales cuyos productos y/o servicios estén aptos para competir en mercados extranjeros cumpliendo con los requisitos de los mercados nacionales e internacionales que cuenten con Políticas de Calidad ya institucionalizadas, se propuso la creación del Sistema Nacional de la Calidad (SNC) y del Instituto Nacional de

calidad (Inacal) como un organismo técnico especializado encargado exclusivamente de ejercer las funciones y actividades vinculadas con los pilares NAM, definiéndose una Política Nacional para la Calidad, iniciativa que se concreta con la dación de la Ley 30224.

Es así que con la entrada en vigencia de la Ley 30224, en mayo del 2015 se aprueba la transferencia de funciones del Indecopi al Inacal con lo que los pilares NAM a cargo de la Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras comerciales No Arancelarias, el Servicio Nacional de Acreditación y el Servicio Nacional de Metrología, respectivamente, dejaron de ser órganos de línea del Indecopi, para mejorar su institucionalidad y visibilidad, en beneficio del país y del mundo.

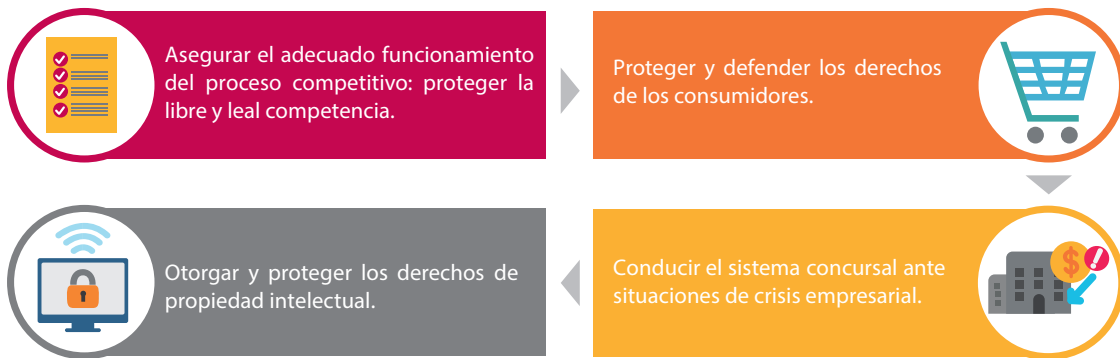
Hoy en día, el Indecopi tiene más de 23 años de ser una entidad innovadora que divide sus funciones en tres grandes temas fundamentales: (i) la protección de los consumidores; (ii) la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre competencia; y, (iii) la protección de la propiedad intelectual. Estos temas fundamentales se encuentran estrechamente ligados al desarrollo económico del país y, durante este tiempo, han generado sinergias que convirtieron a la institución en un modelo a seguir a nivel local, regional y mundial, como se puede apreciar cada vez que en un foro o evento internacional se habla del Indecopi y de los innumerables premios y reconocimientos logrados. Inclusive, en el año 2014 la entidad fue elegida como uno de los mejores lugares para trabajar del país, según el prestigioso ranking Great Place to Work (GPTW 2016).

## El rol del Indecopi

De acuerdo al Decreto Legislativo N°1033 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, la institución tiene tres ejes temáticos: (i) defensa de la competencia; (ii) propiedad intelectual; y, (iii) protección del consumidor.

El modelo de competencias concentradas en un solo organismo que tiene Indecopi es único en el mundo, en tanto acumula una serie de potestades que en otros países se encuentran a cargo de diversas instituciones. El mandato legal de Indecopi se dirige fundamentalmente a:

**Gráfico 1** Mandato legal del Indecopi



En ese sentido, el Indecopi cumple un rol de:

- **Facilitador de la apertura de nuevos negocios**, mediante la eliminación de
- **Protector del valor del crédito**, con la administración de un régimen concursal<sup>7</sup>.

barreras burocráticas que limitan el acceso al mercado<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> A cargo de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas.

<sup>7</sup> A cargo de la Comisión de Procedimientos Concursales.

- **Promotor de la libre y leal competencia**, sancionando las conductas anticompetitivas que se generen en el mercado<sup>8</sup>.
- **Protector de la propiedad intelectual en todas sus formas**, a través de la protección de las creaciones como las invenciones, obras literarias y artísticas, símbolos, marcas, nombres, imágenes, dibujos y modelos utilizados en el comercio<sup>9</sup>.
- **Defensor del consumidor**, el Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor<sup>10</sup>.
- **Promotor de comercio internacional**, mediante la eliminación de barreras comerciales no arancelarias y la fiscalización del dumping y subsidios<sup>11</sup>.

**Gráfico 2** Servicios que el Indecopi brinda al ciudadano



<sup>8</sup> A cargo de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia.

<sup>9</sup> A cargo de las Direcciones de Derechos de Autor, Invenciones y Nuevas Tecnologías y la de Signos Distintivos.

<sup>10</sup> A cargo de los órganos administrativos competentes y especializados para conocer las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.

<sup>11</sup> A cargo la Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios.







## Organización

El Indecopi es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno; en consecuencia, goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa (Decreto Legislativo N°1033).

La estructura organizativa, además de establecer niveles jerárquicos y funcionales, determina que los órganos encargados de las normas específicas de cada área temática tienen autonomía funcional.

### Consejo Directivo

Es el órgano máximo de la administración. El presidente es la autoridad interna de mayor nivel jerárquico del Indecopi y ejerce la representación institucional.

Un apoyo importante para la toma de decisiones y dirección de los destinos de la institución es el Consejo Consultivo, integrado por destacados y prestigiosos miembros de diversos sectores del ámbito público y privado, vinculados con el rol del Indecopi.

### Órganos resolutivos

Promueven las normas para el correcto desempeño de los agentes económicos en

el mercado, garantizando que su actuación se oriente hacia el respeto de los derechos de los consumidores, las normas de la leal y honesta competencia, y todas las formas de propiedad intelectual. Tienen a su cargo procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de normas vinculadas a los temas que son de competencia del Indecopi, en el marco del Derecho Ordenador del Mercado. Asimismo, solucionan controversias entre administrados respecto de dichas materias.

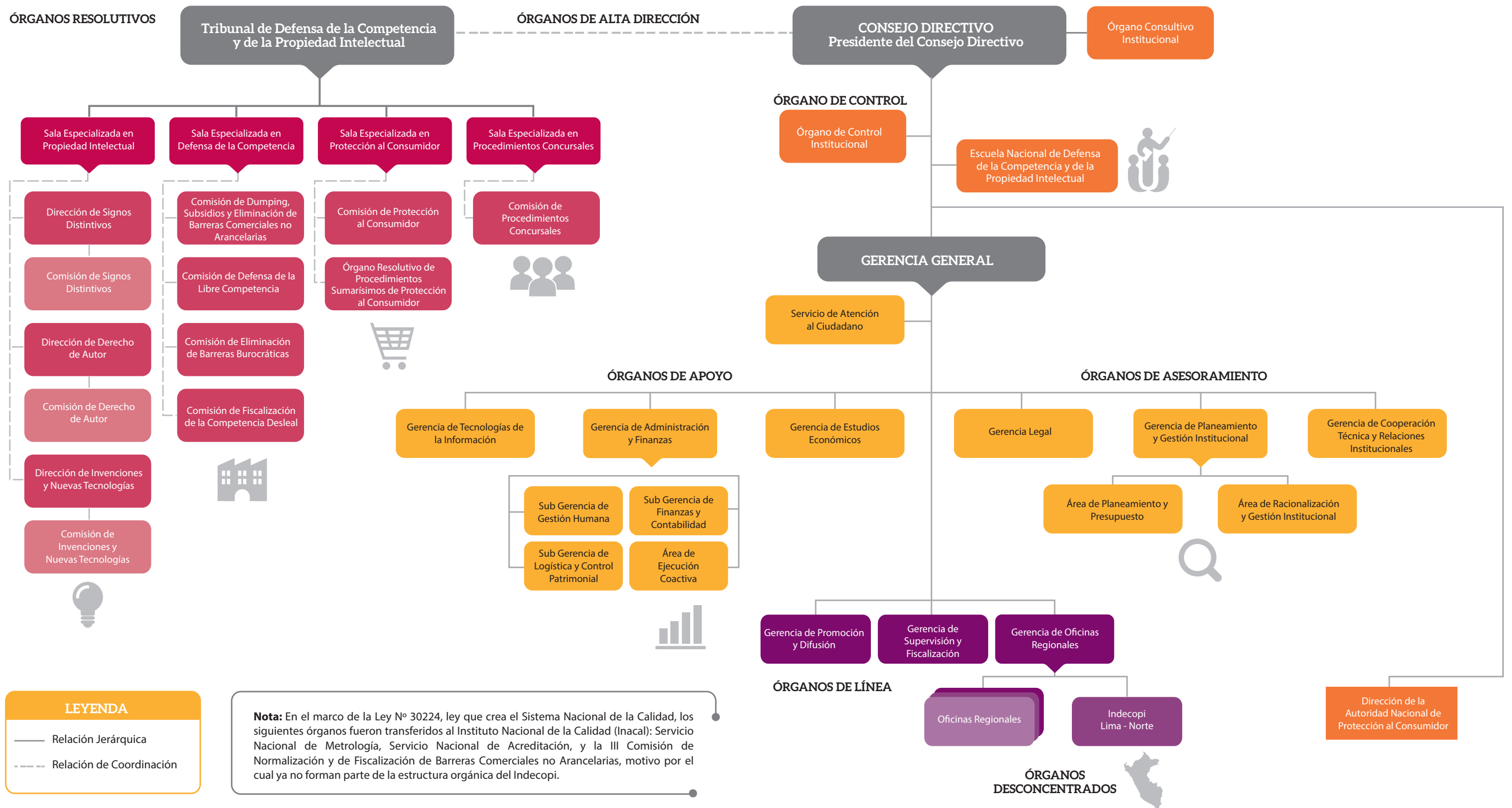
Los órganos resolutivos son totalmente autónomos.

### Administración

La función administrativa es liderada por una Gerencia General y bajo su cargo otras gerencias que sirven de soporte a la gestión y facilitan el accionar de los órganos resolutivos. Es importante destacar que el diseño organizacional preserva la autonomía de los órganos resolutivos respecto de la Administración, lo que refuerza significativamente el carácter técnico y autónomo de las decisiones que se adoptan.

A continuación se presenta el organigrama institucional, donde se pueden apreciar las múltiples labores y funciones que realiza el Indecopi.

Gráfico 3 Organigrama institucional del Indecopi (Decreto Supremo N°107-2012-PCM)



## El Indecopi en el 2011

El 02 de septiembre del 2010 fue publicado el Código de Protección y Defensa del Consumidor que entró en vigencia 30 días después de su publicación; y luego de 90 días entró en vigencia el Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor. Para implementar el Código era necesario contar con suficientes recursos económicos, humanos y de infraestructura, para ello la Quinta Disposición Complementaria Final del Código facultó al Indecopi a ejecutar las acciones de personal y la contratación de bienes y servicios que fueran necesarios. Sin embargo, el Decreto de Urgencia N°012-2011 dispuso que el Indecopi destine una parte importante de sus recursos generados al 31 de diciembre del 2010 al Fondo de Estabilización Fiscal, lo que trajo como consecuencia que el presupuesto del año 2011, inicialmente destinado para la implementación del Código, se viera menoscabado y, por consiguiente, las demás áreas fueron desatendidas.

Frente a esta situación apreciamos que la demanda por los servicios se ha incrementado progresivamente (un promedio de 23% por año) lo cual nos brinda gran satisfacción ya que cada vez más ciudadanos y empresas requieren de los servicios del Indecopi. Esto comprometió a la institución a crecer y a evolucionar. Por tanto, era necesario seguir adelante a pesar de las limitaciones propias de todo organismo del Estado y de los factores del macro entorno nacional y global. Es así que la nueva gestión que asumió el liderazgo para este período tenía dos grandes retos: debía dar continuidad a ese legado de institucionalidad que mantiene el Indecopi (19 años no habían transcurrido en vano), y realizar las mejoras que fueran necesarias para que el modelo económico del país continúe en funcionamiento. Por ello fue decisivo “tomar el toro por las astas”.

Un elemento importante a tener en cuenta al momento de gestionar las reformas institucionales

fue tener presente el nuevo rol del ciudadano, de los peruanos que a diario luchan por salir adelante en cualquiera de sus ámbitos de acción. Las nuevas tecnologías y la facilidad del acceso al Internet en dispositivos de comunicación móviles como teléfonos celulares, *lap tops*, *tablets*, los han empoderado de una manera diferente; así, cualquier persona que se encuentra en una situación en la que sus derechos como consumidor son vulnerados puede lanzar su queja al ciberespacio, particularmente a las redes sociales como Facebook o Twitter. La voz del otrora sin voz tiene hoy un eco y un eco potente que se “viraliza” y comparte no una sino cientos de veces y en cada ocasión es observado, leído o comentado, para bien o para mal, con fundamento o sin él, por decenas de personas más.

El accionar del ciudadano no queda allí: hoy en día miles de personas comparten sus experiencias a través de sus propias páginas *web* y *blogs*, convirtiéndose en generadores de contenidos, en constructores activos y permanentes de información (24 x 7, 24 horas del día, los siete días de la semana). Alvin Toffler los llama “prosumidores”, un acrónimo que une la palabra productor con consumidor (Toffler 1980).

### Prosumidor

*“Durante la primera ola, la mayoría de las personas consumían lo que ellas mismas producían. No eran ni productores ni consumidores en el sentido habitual. Eran, en su lugar, lo que podría denominarse prosumidores. Fue la revolución industrial la que, al introducir una cuña en la sociedad, separó estas dos funciones y dio nacimiento a lo que ahora llamamos productores y consumidores [...] si examinamos atentamente la cuestión, descubrimos los comienzos de un cambio fundamental en la relación mutua existente entre estos dos actores o formas de producción. Vemos un progresivo*

*difuminarse de la línea que separa al productor del consumidor. Vemos la creciente importancia del prosumidor. Y, más allá de eso, vemos aproximarse un impresionante cambio que transformará incluso la función del mercado mismo en nuestras vidas y en el sistema mundial»*

*Alvin Toffler, 1980.*

Ante personas tan activas, generadoras de contenido, con acciones de consumo en todo momento y lugar, simultáneas, asíncronas, a distancia o presenciales, era necesario que la institución cambie. Esta gestión estableció como estrategia de acción: «[...] tener un Indecopi más cercano a la población. [...] atender el mayor número de quejas y denuncias de la manera más competente posible; [...] que los usuarios

se sientan acogidos por nuestra institución; que confíen en nosotros y, por último que sepan que somos eficientes para atender y resolver sus reclamos» (Indecopi 2012:20, 22).

### Planeamiento estratégico

Una de las primeras acciones que toda nueva gestión debe realizar es planificar la estrategia. Es así que se estableció una nueva visión, misión y valores del Indecopi para el período 2012-2016 y en base a ellos se establecieron los objetivos estratégicos.

El punto de partida fue el cambio de la visión, de una egocéntrica a otra orientada al servicio del ciudadano como el centro de las políticas públicas y por tanto de la gestión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

**Tabla 1** Evolución de la visión y misión del Indecopi

PEI 2007-2011		
VISIÓN	MISIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Ser reconocidos como institución pública líder en el Perú y en América Latina, que brinda sus servicios de manera oportuna, transparente y confiable, contribuyendo a generar una cultura de mercado y el bienestar en la sociedad.	Promover y garantizar la leal competencia, los derechos de los consumidores y la propiedad intelectual en el Perú, propiciando el buen funcionamiento del mercado, a través de la excelencia y calidad de su personal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contribuir a la promoción de la leal competencia, el desarrollo de mercados competitivos, el fomento de la innovación y la protección de la propiedad intelectual.</li> <li>2. Promover la presencia de los servicios prestados por el Indecopi a nivel nacional.</li> <li>3. Fortalecer la capacidad operativa interna para responder oportunamente a las necesidades del mercado.</li> <li>4. Mejorar el posicionamiento del Indecopi, desarrollando mecanismos que generen confianza en el mercado.</li> <li>5. Mejorar el posicionamiento del Indecopi, desarrollando mecanismos que generen confianza en el mercado.</li> </ol>

PEI 2012 - 2016 (modificado)		
VISIÓN	MISIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Que los ciudadanos, consumidores y empresarios se beneficien de un mercado que opera sin distorsiones, gracias a la labor técnica, proactiva, oportuna, predecible y confiable del Indecopi, la misma que garantiza un entorno de libre y leal competencia en el que se respetan los derechos de los consumidores, así como los derechos de la propiedad intelectual.	Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, y la protección de la propiedad intelectual.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.</li> <li>2. Realizar un mayor rol fiscalizador y de prevención en las materias de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, y la protección de la propiedad intelectual.</li> <li>3. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores y protección de la propiedad intelectual.</li> </ol>

Gráfico 4 Visión, misión y valores institucionales del Indecopi



## Valores institucionales

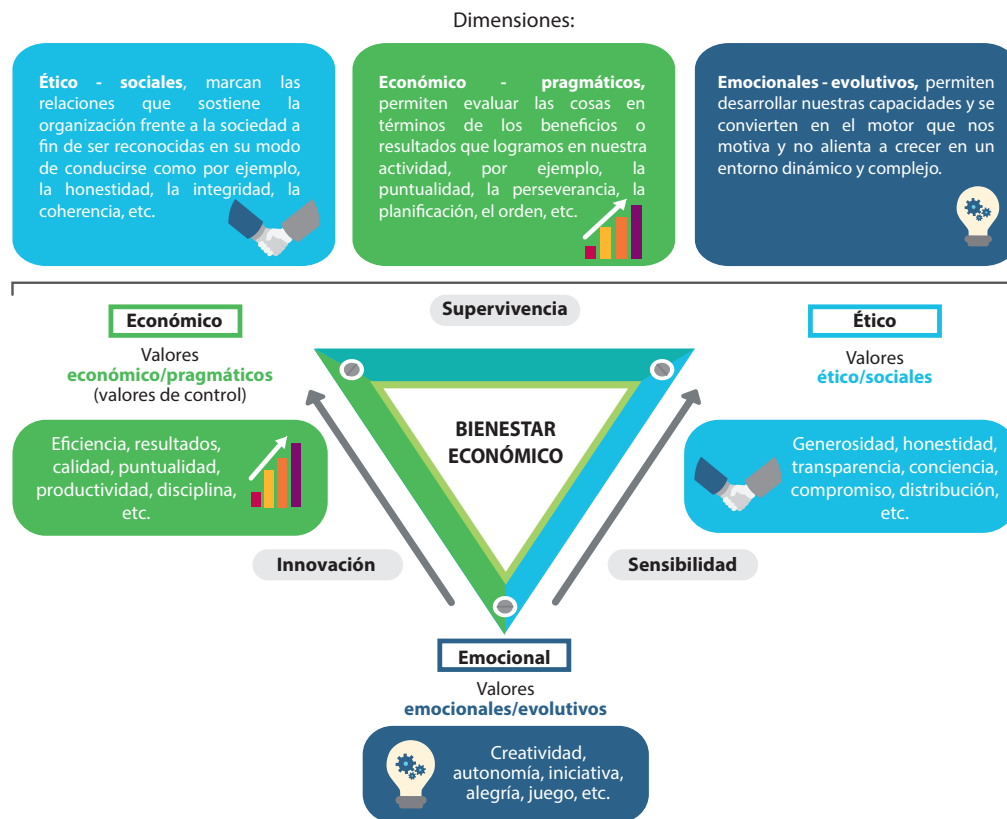
Con el propósito de alcanzar la visión institucional es necesario contar con valores y que estos se promuevan e interioricen entre los colaboradores. En primer lugar, se efectuaron talleres de análisis y redefinición de los valores con el fin de centralizar todas las acciones estratégicas, de planeamiento, objetivos y gestión de personas, alrededor de la puesta en práctica de nuestros valores institucionales. Los aspectos que consideramos más importante resaltar en los valores institucionales del Indecopi fueron:

- Deben recoger los aspectos contenidos en la misión y visión.

- Reforzar el cumplimiento de plazos.
- Enfatizar la actitud de servicio como mística institucional.
- Generar un reconocimiento de la ciudadanía por la calidad de las resoluciones y la calidad de atención a los usuarios.
- La Alta Dirección brindaba todo su apoyo a esta labor, pues es necesario comprometer al equipo humano en esta dirección.

Se consideró además la importancia del enfoque triaxial, que deben contener los valores de toda organización, como se aprecia en el siguiente gráfico.

**Gráfico 5** Enfoque triaxial de los valores a nivel organizacional



Fuente: Indecopi. Adaptación de presentación de consultor Luis Rebagliati

Luego de ese proceso de redefinición, se establecieron como valores que incentivan a todos los colaboradores a prestar sus servicios día a día, los siguientes:

- **Eficiencia.** «Realizamos nuestro trabajo mediante el uso eficiente de los recursos humanos, financieros y de infraestructura, buscando constantemente mejoras en nuestros procesos a fin de entregar servicios simples con puntualidad a la sociedad, reconociendo la necesidad de adaptarnos al entorno dentro del marco legal de nuestro mandato constitutivo».
- **Liderazgo.** «Somos diligentes actuando con determinación y visión de futuro, con la finalidad de asegurar que nuestros productos sean precisos y exhaustivos, a través del profesionalismo de nuestro equipo, comunicándonos de manera efectiva con nuestra comunidad vinculada y creando relaciones asociativas que respondan a intereses mutuos de crear y mantener una cultura de calidad en el país».
- **Integridad.** «Mantenemos un equipo humano con los más altos estándares de honestidad y consecuencia, actuando con lealtad a la misión institucional, siendo justos y equitativos al resolver en nuestras áreas de competencia».
- **Transparencia.** «Nos hacemos responsables de nuestras acciones y de los resultados de nuestro trabajo dentro del marco de la Ley, actuando sin discriminación, en un entorno cooperativo de apoyo a nuestros usuarios, respetando su privacidad y confidencialidad a fin de proteger correctamente sus derechos».
- **Excelencia en el servicio.** «Demostramos una actitud de excelencia en el servicio poniendo al usuario como el centro de percepción y acción de nuestro personal, fortaleciendo la comunicación e integración

sectorial y del personal a partir de una estrategia común, demostrando optimismo, mente abierta y empatía en nuestras interacciones, convirtiéndolas en evidencias de excelencia en el servicio».

### Objetivos estratégicos institucionales

El Indecopi ha establecido tres objetivos estratégicos institucionales para cumplir con su mandato:

**Gráfico 6** Objetivos estratégicos institucionales del Indecopi



## Alineamiento estratégico

La planificación busca evidenciar la coherencia existente entre los objetivos operativos, sus

indicadores y metas anuales a lograr por cada área, sea esta administrativa o resolutive. Para ello se alinearon los objetivos estratégicos y operativos de la siguiente forma.

**Tabla 2** Alineamiento entre objetivos estratégicos y operativos

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (2012-2016)	OBJETIVOS OPERATIVOS INSTITUCIONALES (2015-2016)
<p>I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar proyectos informáticos en entorno electrónico y virtual que agilicen los procedimientos administrativos y resolutivos de la institución.</li> <li>2. Mejorar la calidad y oportunidad en la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos.</li> <li>3. Fortalecer las capacidades del talento humano y el clima laboral a nivel nacional.</li> <li>4. Mejorar la infraestructura física a nivel nacional.</li> </ol>
<p>II. Realizar un mayor rol fiscalizador y de prevención en las materias de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, y la protección de la propiedad intelectual.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Mejorar la efectividad de las labores de prevención, supervisión y fiscalización.</li> </ol>
<p>III. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores y protección de la propiedad intelectual.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Fortalecer y consolidar el actual Sistema Desconcentrado y ampliar la cobertura de los servicios a nivel nacional.</li> <li>7. Promover el uso de los mecanismos de Defensa de la Competencia, Defensa del Consumidor y Protección de la Propiedad Intelectual y fortalecer el rol e impacto del accionar institucional en la sociedad.</li> </ol>

La redefinición de la misión, la visión y los valores, que dio lugar al nuevo alineamiento estratégico, sentó las bases para dar el siguiente paso: el desarrollo de políticas institucionales que permitan desarrollar una gestión que ponga en marcha medios de cambio planificados para las

áreas administrativas y resolutive del Indecopi.

En el siguiente capítulo se aprecia la estrecha relación entre la institución, la gestión pública y las políticas públicas, virtuosa conexión que repercute en la economía de nuestro país.





TAMBO

165

recopi



Usa el  
Redmi  
Escribe tu receta en  
si en 30 días no te  
comunicar con el Indop



ElGlobo.pe



CAPÍTULO

# II

DEFINIENDO NUESTRAS POLÍTICAS PÚBLICAS

---



El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) celebrará su 25 aniversario el próximo año, con un marco institucional de organización y funciones que le otorga una configuración como la agencia más moderna entre las economías emergentes. Bajo la orientación política general de la Presidencia del Consejo de Ministros, mantiene un estatus legal independiente, lo cual garantiza autonomía funcional, técnica, económica, presupuestaria y administrativa. Estas características intuitivas han inspirado a muchos otros países en el diseño de sus agencias.

Durante el último cuarto de siglo, los esfuerzos se han centrado en dar prioridad a aquellas actividades que beneficien a los ciudadanos, los empresarios y el Estado. Entre el 2011 y 2015, cuando colaboré estrechamente con la institución, Indecopi resolvió más de 60 casos relacionados con cuestiones de competencia; y un número aún mayor de casos relacionados con la propiedad intelectual, antidumping y medidas de reforma burocráticas. No es de extrañar, por ello, que el Perú se ubicara como el segundo mejor lugar para hacer negocios en América Latina en el Business Report 2014 del Banco Mundial y, sin

duda, un factor importante para la mejora de la posición del Perú en este ranking ha sido la actuación del Indecopi.

Para lograr estos resultados sobresalientes, el presidente Hebert Tassano Velaochaga puso en marcha un sofisticado sistema de herramientas técnicas y de gestión para mejorar los procesos internos, propuso modificaciones legislativas para la modernización de las normas de competencia y de la propiedad intelectual, destacándose entre otros, por ejemplo, reforzar la protección de la biodiversidad y los conocimientos colectivos de las comunidades indígenas del Perú y fortalecer las atribuciones del Indecopi para promover la libre competencia en la economía peruana.

Internamente, la institución ha desarrollado un sistema de gestión del conocimiento modelo para mejorar la capacitación de su personal en Lima y provincias, así como para compartirlo con otros organismos de competencia jóvenes de todo el mundo, en particular a través del Programa Compal de la Unctad y el Centro Regional de América Latina. En este sentido, la presidencia del Indecopi fue la fuerza impulsora detrás de la creación de la Escuela Indecopi Compal, así como el desarrollo de un programa de investigación sobre el papel de los mercados competitivos, la protección de los derechos de propiedad intelectual y una regulación eficiente en la promoción económica del desarrollo y la reducción de la pobreza, permitiendo al Indecopi mantenerse a la vanguardia de la investigación de políticas, publicar estudios y organizar seminarios, talleres y conferencias internacionales sobre temas emergentes en la competencia, la protección del consumidor y la propiedad Intelectual.

Finalmente, Indecopi ha hecho uso de tecnologías modernas para el desarrollo y la transparencia de sus decisiones, para la promoción y difusión, para la educación de consumidores y empresas sobre sus derechos y obligaciones, así como la necesidad de cumplir con la normatividad vigente. En la actualidad, el sitio web del instituto es reconocido por la valiosa información en línea, material técnico y legal que constituyen importantes fuentes para los investigadores y los organismos reguladores de la competencia, que deseen aprender de la experiencia exitosa del Perú.

**Hassan Qaqaya,**

Investigador principal de la Universidad de Melbourne, y profesor asociado de la Universidad de Perdana, Malasia.

Past Director de la Rama de Políticas de Competencia y Consumidor de la Unctad, 2006-2015

*«...El manejo de las políticas públicas es un arte, un oficio, un juego de poder. Y es posible aprender mucho para realizarlo con mejores posibilidades, para evitar errores y elegir dentro de las alternativas pertinentes. Por lo demás, debido a su naturaleza, las políticas públicas habitualmente son un second best respecto de una política óptima, la que incluso puede no existir».*

Eugenio Lahera, 2008

## ¿Qué son las políticas públicas?

Brugué-Torruella (2014:38) afirma que las políticas públicas son las acciones de la política y, como tales, aspiran a transformar intencionalmente la realidad; es decir, trata de modelar una realidad imperfecta intentando que se acerque a una visión idealizada. En términos sencillos son las opciones, los modelos o formas de organizar las relaciones económicas, sociales u otras que a través del tiempo va eligiendo una sociedad (Ugarte y Matos 2015), y que pueden expresarse mediante normas que definen la acción del Estado para servicios específicos; así regulan los límites de la actividad de las personas o grupos, y las acciones que adopta o deja de ejecutar un Estado (Ugarte y Arguedas 2008:33).

*«Conceptos de políticas públicas*

*Para Thoening es 'Un programa de acción propio de una o varias autoridades públicas en un ámbito sectorial de la*

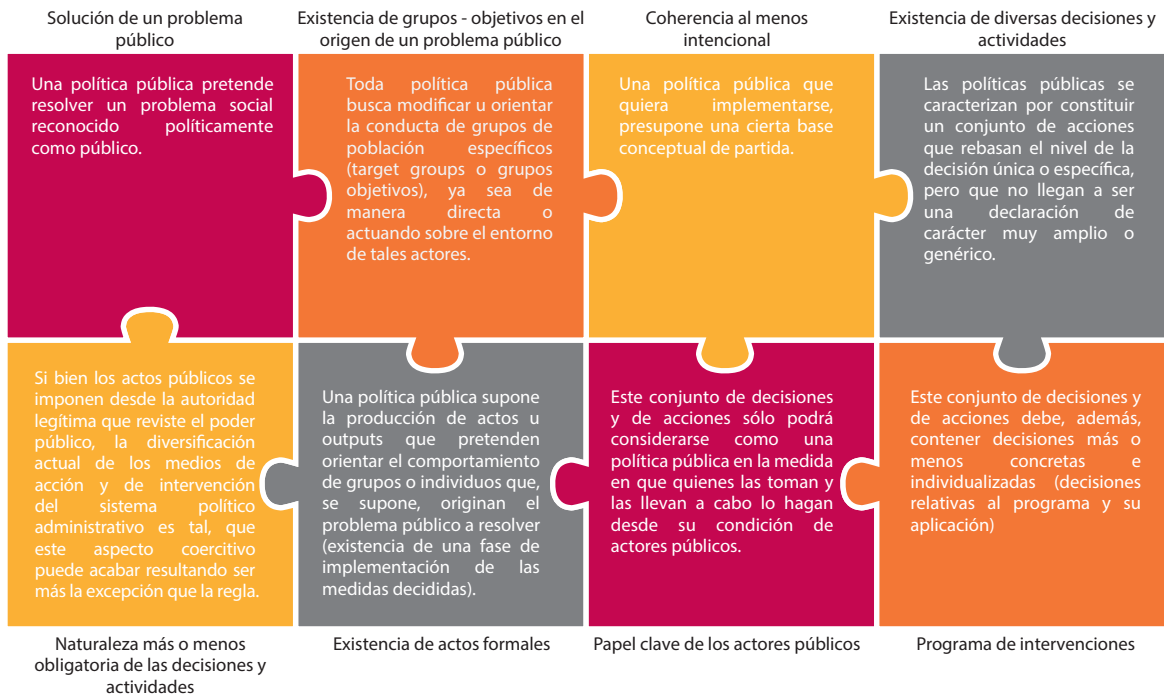
*sociedad o un espacio dado'. Subirats considera que son 'Una serie de decisiones o acciones, intencionalmente coherentes, tomadas por diferentes actores, públicos y no públicos –cuyos recursos, nexos institucionales e intereses varían- a fin de resolver de manera puntual un problema políticamente definido como colectivo'.*

*Para Lahera 'Una política pública de excelencia corresponde a aquellos cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo político definido en forma democrática: los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado'...».*

Mayen Ugarte y Rocío Matos, 2015

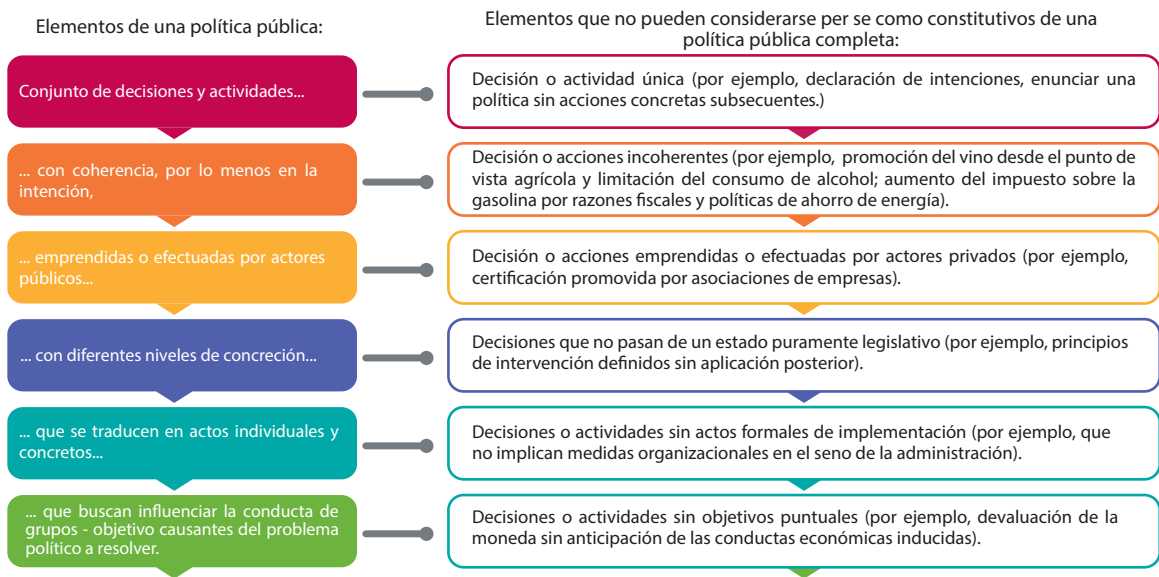
Los elementos de una política pública se aprecian en el gráfico 7, mientras que la articulación de sus diversos componentes pueden observarse en el gráfico 8.

### Gráfico 7 Elementos de una política pública



Fuente: Subirats et al., 2008: 38.

### Gráfico 8 Componentes de una política pública y su articulación



Fuente: Subirats et al., 2008:38.



## El valor público

Toda decisión tomada por la administración pública debe apuntar a la creación de valor público (Moore, 1998), este se aprecia en el denominado Triángulo Estratégico (Ugarte y Matos 2015:43) que es una herramienta que permite analizar las decisiones públicas a través de tres dimensiones que nos indican si estamos creando valor público:

- Una dimensión sustantiva, que se da en base a la misión y los valores de la entidad pública.
- Una dimensión política, como entorno autorizante que legitima el accionar institucional en la medida en que responde a las expectativas del decisor.
- Una dimensión administrativa, como capacidad administrativa de la entidad.

Gráfico 9 Dimensiones de las decisiones públicas



Fuente: Adaptado de Ugarte y Matos, 2015:43, y Martin y Martin, 2014.

Esta figura se adapta a la realidad cotidiana al identificar la cadena de valor de lo que deciden los poderes públicos, de lo que despliegan los directivos públicos y de lo que ejecutan los funcionarios públicos considerando, finalmente, lo que los ciudadanos reciben (Martin y Martín, 2014).

Es evidente que existe una relación entre políticas públicas y la gestión pública, tal como ocurre con la navegación y un conjunto de navíos, interesante analogía desarrollada por Martínez (2015), en la que señala que las políticas públicas pueden ser visualizadas como “la navegación”,

que implica un destino, un objetivo de llegada, y la elección de la trayectoria o ruta a seguir; los que navegan y siguen la trayectoria son los navíos o barcos, que vienen a ser las entidades estatales. Bajo este concepto, estas entidades llevan a la sociedad y a los ciudadanos (o a parte de ellos) por la ruta y el objetivo trazado en las políticas públicas. Así la gestión pública tiene que ver con el comando y dirección de los barcos; con la forma cómo éstos son preparados, administrados y conducidos para seguir la ruta establecida por las políticas públicas. Las trayectorias y el objetivo (políticas públicas) son definidas por los actores; algunos de ellos

ocupan los barcos y definen dicha trayectoria y objetivos; pero otros, desde fuera, también pueden afectarlos. Tales actores externos a las entidades se comportan como las corrientes marinas y los vientos que pueden afectar la ruta, la trayectoria y el destino al cual arribará nuestro barco.

La gestión pública (la conducción y administración del barco) también presenta riesgos. Si los que dirigen y administran el barco no están preparados, no tienen los medios o el equipo para seguir la trayectoria, probablemente la nave terminará en otro lugar (diferente al planeado); si el barco no está debidamente preparado y equipado puede

terminar naufragando y nunca llegar al destino que originalmente estaba previsto; de allí la importancia de contar con capacidad técnica, “tripulación”, sostenibilidad económica y viabilidad política si queremos que el barco funcione eficazmente, navegue por la ruta predeterminada y alcance el objetivo esperado.

En ese orden de ideas, una política pública es eficaz cuando logra efectivamente implementarse de manera sostenible, y enfrenta un verdadero problema social de la manera más eficiente posible. Para generar y poner en práctica eficientemente una política pública se debe tener en cuenta lo siguiente (Martínez 2015:189):

**Gráfico 10** Consideraciones para poner en práctica una política pública



Fuente: Martínez, 2015:189.



## La generación de valor público como propósito fundamental del Indecopi

Tradicionalmente en el Indecopi el valor público se ha establecido mediante el desarrollo de procedimientos administrativos y a través de la supervisión, fiscalización y sanción para lograr que los ciudadanos y las empresas cumplan con las normas. En esta gestión, adicionalmente, se ha considerado importante implementar acciones de carácter preventivo como programas de difusión, promoción y capacitación, asumiendo que ciudadanos y empresas evitarán cometer infracciones si están informados sobre los beneficios del cumplimiento voluntario de las normas y regulaciones (Indecopi 2015a).

Es así que, como se verá más adelante, el Indecopi ha orientado su accionar a crear soluciones con la gente (Lasagna 2014) mediante la “co-creación”, se ha concentrado en desarrollar experiencias dirigidas a las personas en sus relaciones en el mercado para identificar los servicios realmente valiosos que añaden valor a la gestión.

## Las políticas públicas a cargo del Indecopi

Desde inicios del año 2000 se impulsaron diversas iniciativas para modernizar la gestión pública<sup>12</sup>. El año 2002 marcó el inicio de un nuevo tiempo para el Perú, donde las fuerzas políticas dejaron de lado sus diferencias y juntas establecieron las bases para lograr el país que aspirábamos ser de cara al 2021, bicentenario de nuestra independencia. Lo interesante fue

que no solo se pusieron por escrito los ideales sino que también fueron parte del consenso los caminos a seguir, los instrumentos a utilizar y los plazos que respetar.

*«El Acuerdo Nacional es el conjunto de políticas de Estado elaboradas y aprobadas sobre la base del diálogo y del consenso, luego de un proceso de talleres y consultas a nivel nacional, con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país y afirmar su gobernabilidad democrática.»*

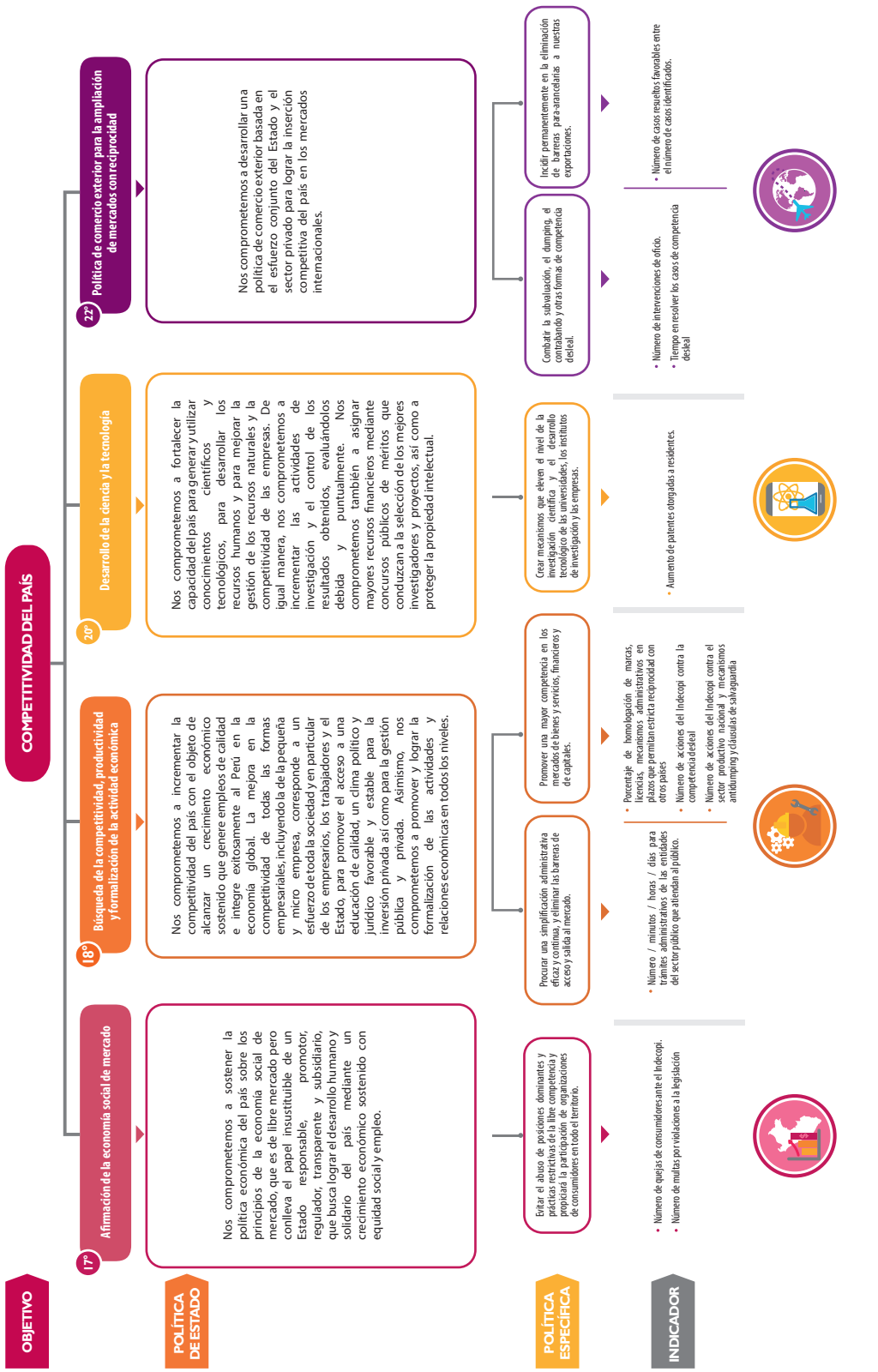
*La suscripción del Acuerdo Nacional se llevó a cabo en un acto solemne en Palacio de Gobierno, el 22 de julio de 2002, con la participación del entonces Presidente de la República, Alejandro Toledo, el Presidente del Consejo de Ministros, Roberto Dañino, y los principales representantes de las organizaciones políticas y de la sociedad civil integrantes del AN.»*

*Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional, 2014.*

Un documento importante para nuestro futuro son las políticas públicas nacionales adoptadas en el Acuerdo Nacional que definen el rumbo para el desarrollo sostenible del país y afirman la gobernabilidad democrática. Las políticas sobre las cuales el Indecopi tiene potestad están contempladas en el “Objetivo III Promoción de la competitividad del país”, y están plasmadas en el gráfico 11 que esquematiza la política de Estado, la política específica y el indicador, respecto de los temas de competencia de la institución.

<sup>12</sup> El análisis que hace Alza (2012) sobre la evolución del servicio civil peruano en el período 1980-2011 identifica el éxito de algunas reformas administrativas.

Gráfico 11 Políticas públicas nacionales sobre competitividad



Otro documento importante para la reforma del Estado peruano es la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros 2013b), documento pensado en el país que queremos tener en el bicentenario de nuestra independencia donde se plantea que la gestión pública moderna es «[...] una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano. Esto es una gestión en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan –en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno– por entender las necesidades de los ciudadanos...».

*En el Perú, de acuerdo a lo señalado en el artículo 4 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, una política nacional es aquella que define los objetivos prioritarios, los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios que deben ser alcanzados y supervisados para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas. Las políticas nacionales conforman la política general de gobierno.*

*Así, tenemos que una política nacional es el marco general que desarrolla los lineamientos sobre los cuales deberán desarrollarse las políticas públicas, siendo estas últimas las decisiones estatales tomadas con la finalidad de solucionar un determinado problema; es decir, se presentan como soluciones específicas de cómo manejar los asuntos públicos y su contenido estará delineado por la línea trazada en la política nacional.*

*Hebert Tassano*

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros afirma que para que el Estado actúe de una forma coherente y articulada debe tener objetivos claros que reflejen las prioridades nacionales, dictándose políticas públicas que guardan coherencia con tales objetivos. La implementación de las políticas públicas significa que las decisiones tomadas se convertirán en acciones que producirán resultados sobre el problema identificado y los actores involucrados. Así tenemos que las políticas públicas no son estáticas sino que se van modificando de acuerdo con la incidencia de los actores y el contexto (Vargas 2001:58).

Siguiendo este orden de ideas se tiene que la misión del Indecopi es generar los incentivos necesarios para que los agentes económicos orienten su actuación dentro de los principios del modelo de la economía social de mercado reconocido en la Constitución peruana (Indecopi s/f). Para ello se cuenta con dos leyes principales referidas a la defensa de la competencia: el Decreto Legislativo N°1034, Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas que busca promover la eficiencia económica en los mercados para el bienestar de los consumidores; y el Decreto Legislativo N°1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, que evita que se afecte o impida el adecuado funcionamiento del proceso competitivo.

Por lo tanto, se debe llevar a cabo una política pública de supervisión de toda posible actividad económica no competitiva a nivel nacional; una política pública de fiscalización y sanción por actuaciones indebidas en que pudieran incurrir las diversas entidades públicas al impedir el acceso o permanencia de los agentes económicos del mercado a través de barreras burocráticas; la política de protección de los consumidores y usuarios, y la de protección y registro de los derechos de propiedad intelectual. Además, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, el Indecopi desempeña un rol importante porque está encargado de la

promoción y defensa de los derechos de los consumidores (Tassano 2015a:198), y preside el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y ejecutar la “Política Nacional de Protección al Consumidor” y el “Plan Nacional de Protección a los Consumidores” (Tassano 2015a:212).

En cuanto al primer mandato, de supervisar toda posible actividad económica no competitiva a nivel nacional, es importante tener en cuenta que los cambios positivos ocurridos en el país en los últimos años han generado nuevos retos que afectan su cumplimiento. En el año 2008 el Perú fue considerado por el Banco Mundial como un país de Renta Media Alta (Banco Mundial, 2015), una nueva estrella del crecimiento ya que la economía ha repuntado a un promedio de 6,4% anual en la última década, duplicando el ingreso per cápita, logrando así que casi una cuarta parte de la población haya logrado salir de la pobreza (World Bank Group 2015).

Esta situación económica positiva, el crecimiento del Estado, los avances tecnológicos, el desarrollo de la economía global y el incremento de las necesidades de los ciudadanos han llevado a que el Gobierno central inicie el proceso de reforma del Estado, impulsado desde el más alto nivel y en coordinación con los gobiernos regionales y locales. «Este proceso busca responder a una nueva visión de Estado, plasmada por el Gobierno en la Hoja de Ruta y los compromisos del Acuerdo Nacional, de contar con un Estado moderno –aquél que está orientado al ciudadano, es eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto– que permitirá aprovechar el crecimiento económico para avanzar en la inclusión social y reducir las brechas económicas y sociales existentes» (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros 2013a).

Un elemento fundamental de esta reforma es «La Gestión por Resultados (también denominada administración por objetivos o dirección por

resultados) que es un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas del sector público a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios por los resultados de su gestión. [...] Mediante la implementación de esta forma de gestión, se tiende a dotar a la Administración Pública de un conjunto de metodologías y técnicas, para lograr consistencia y coherencia entre los objetivos estratégicos del gobierno y los planes de cada uno de los organismos. Orientar la gestión a resultados implica supeditar las estructuras, los procedimientos y la administración de los recursos con los que cuenta un organismo a resultados establecidos y comprometidos previamente entre las instancias de decisión y control intervinientes» (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros 2013b).

Según la legislación vigente, las políticas públicas deben ser establecidas por el ministerio a cargo del sector donde se aplicará pero, al ser Indecopi un organismo público especializado, realiza una serie de acciones que se constituyen en políticas públicas para consolidar la labor del Estado, acciones transversales a todo el aparato estatal en materia de libre competencia, protección al consumidor y propiedad intelectual.

En ese contexto, teníamos que lograr una gestión eficiente que se oriente a resultados para ello fue imprescindible realizar una reforma integral del Indecopi con el propósito de incorporarlo a esta nueva forma de conducir el sector público y al mismo tiempo, se debía supervisar e identificar cualquier nueva norma o práctica dentro de esta modernización que impidiera brindar al país un mercado competitivo y sin trabas, por ello esta estrategia debía también ser mirada desde la perspectiva de un gestor político con el propósito de dotar de viabilidad política a la gestión pública.

Los siguientes capítulos permitirán apreciar en detalle de la gestión pública implementada

durante el período 2011-2016 en los diversos órganos resolutivos y administrativos del Indecopi. Gestión pública cuyos cimientos han sido construidos como políticas públicas. Esta

unión virtuosa está permitiendo que ciudadanos y el país estén más empoderados, informados y, por lo tanto, sean más competitivos.

Administración pública orientada a gestión por resultados.



Indecopi cerca del ciudadano y a su servicio.







CAPÍTULO

# III

GESTIONANDO LA ORGANIZACIÓN

---





A nivel internacional, cualquier académico o decisor de política en materia comercial que desee tener una institución de referencia, necesariamente debe considerar al Indecopi del Perú. Sabido es que el desarrollo económico y social de un país es un fenómeno complejo que requiere de instituciones efectivas para la formulación y la aplicación del derecho y las políticas que fomentan el progreso. En el panorama internacional el Indecopi es un caso único, por el cúmulo de competencias, la modernidad de su sistema de administración, el impacto socio-económico de su trabajo y, ante todo, la calidad de su gente.

Hace muchos años, arribando al Perú y saliendo del aeropuerto debí tomar un taxi que me llevara al hotel. Como lo hacen todos los conductores del mundo, el mío me preguntó qué me traía al país. Al contestarle que venía a consultas con el Indecopi su exclamación automática fue «¡Ahh. esa gente sí que nos defiende, defiende al pueblo!» La contundencia y espontaneidad de su simple afirmación demuestran más que muchos estudios de impacto o lecturas de Max Weber. ¡El Indecopi funciona!

**Guillermo Valles**

Director de Comercio de Bienes, Servicios y  
Productos Básicos, UNCTAD



*«Es indudable que la capacidad de generar acciones y capacidades 'proactivas' está fuertemente condicionada por el 'ethos' institucional de que disponga la institución, al menos en sus núcleos dirigentes, lo que implicaría un cierto compromiso de los mismos con objetivos y metas que comparten. Esto último supone un interés que unifique al grupo que vaya más allá de la responsabilidad específica de cada individuo que asume funciones al interno del cuadro organizacional.*

*[...] Indica por lo pronto que esa capacidad no es abstracta, se construye en un marco institucional determinado y la motorizan grupos de intereses que comparten un 'ethos' común. En este caso ese 'ethos' lo producía la identificación con la institución, mediado por el común interés político. Indica también que la proactividad se puede producir en determinados marcos y condiciones políticas que obliga a los actores a moverse en una dinámica de relaciones inter-institucionales en el Estado, lo que implica lógicas negociadoras que afectan los equilibrios de poderes entre actores del sistema político. El tercer asunto se refiere a los aliados en que inevitablemente tiene que moverse el potencial de proactividad de los actores».*

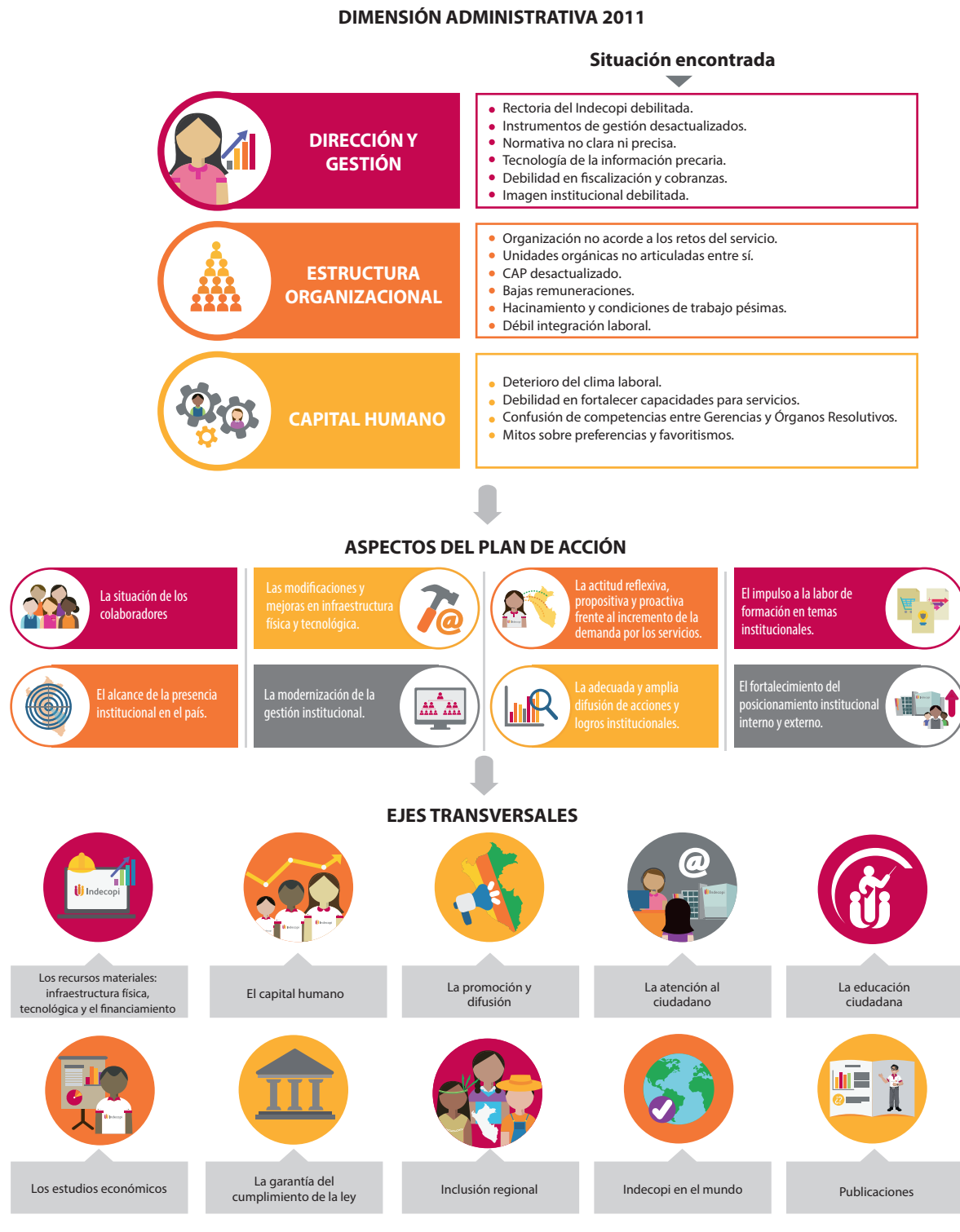
*Wilfredo Lozano, 2008: 33-35*

En el 2011 -luego de evaluar la situación del Indecopi de cara a sus retos, desafíos y limitaciones- correspondía tomar decisiones contundentes: se introdujeron cambios a nivel de dirección y gestión, donde era necesario fortalecer el liderazgo e imagen institucional; a nivel de estructura organizacional medular era necesario contar con normas, instrumentos de gestión y tecnologías modernas y actualizadas; a nivel de los recursos humanos, fortalecer el clima laboral y establecer funciones y competencias del personal acordes con los

nuevos tiempos. Algunos de estos temas se habían tratado en administraciones anteriores pero inconvenientes ya expuestos dificultaron su implementación.

En el siguiente gráfico se resume la situación encontrada, identificándose los aspectos del plan de acción y su relación con los ejes transversales planteados por la actual gestión y que dirigen la ruta que ha tomado Indecopi en los últimos años.

Gráfico 12 Árbol de problemas y soluciones



## Ejes transversales para implementar la mejora institucional

El plan de acción consideró la mejora en los ejes transversales que involucran a diversas áreas de la institución encargadas de brindar servicios, los cuales facilitan, organizan y sistematizan la labor cotidiana del Indecopi para que las áreas resolutorias que desarrollan las funciones de competencia institucional puedan cumplir con su mandato. Así tenemos:

- Capital humano.
- Recursos materiales. La infraestructura física, tecnológica y los recursos financieros.
- Promoción y difusión.
- Atención al ciudadano.
- Educación ciudadana.
- Garantía del cumplimiento de la ley.
- La elaboración de estudios económicos.
- Inclusión regional. Indecopi en todo el Perú
- Indecopi en el mundo.
- Divulgando conocimientos.

A continuación desarrollaremos cada uno de estos diez ejes transversales.





Junto al innegable rol que juega el Indecopi en nuestra sociedad, es evidente que existe un interés de la institución y de sus altos líderes de consolidar una cultura que les permita sortear los diversos retos que las instituciones regulatorias tienen que afrontar en nuestro país. Al analizar las prácticas y políticas en la gestión de personas en los últimos dos años se percibe un esfuerzo por ofrecer una propuesta de valor integral de cara al trabajador de la institución, este interés se hace evidente al establecer como política algunos conceptos claves y potentes que dan forma a las prácticas, acciones y actividades de forma anual y transversal, lo cual refleja un grado de madurez en la gestión de las prácticas.

De esta manera resalta que en el año 2015, las acciones estuvieron bajo el concepto paraguas del “cuidado” al personal, generándose diferentes actividades, reinventándose algunas otras y potenciando beneficios para transmitir el concepto de cuidado por la salud física y psicológica de los colaboradores. Asimismo destacaron las opciones saludables en cuanto alimentación, la promoción del deporte y la actividad física (algunas de las iniciativas incluían clases de full body, maratón institucional, nutricionista, etcétera), así como el poder recibir apoyo psicológico como un beneficio especial. En paralelo, aunado al concepto del cuidado, el tema de los valores también estuvo presente a lo largo del año, contribuyendo a consolidar una cultura de servicio y valores.

**Ivy Castro Salazar**

Jefa Training Division Perú, Great Place to Work



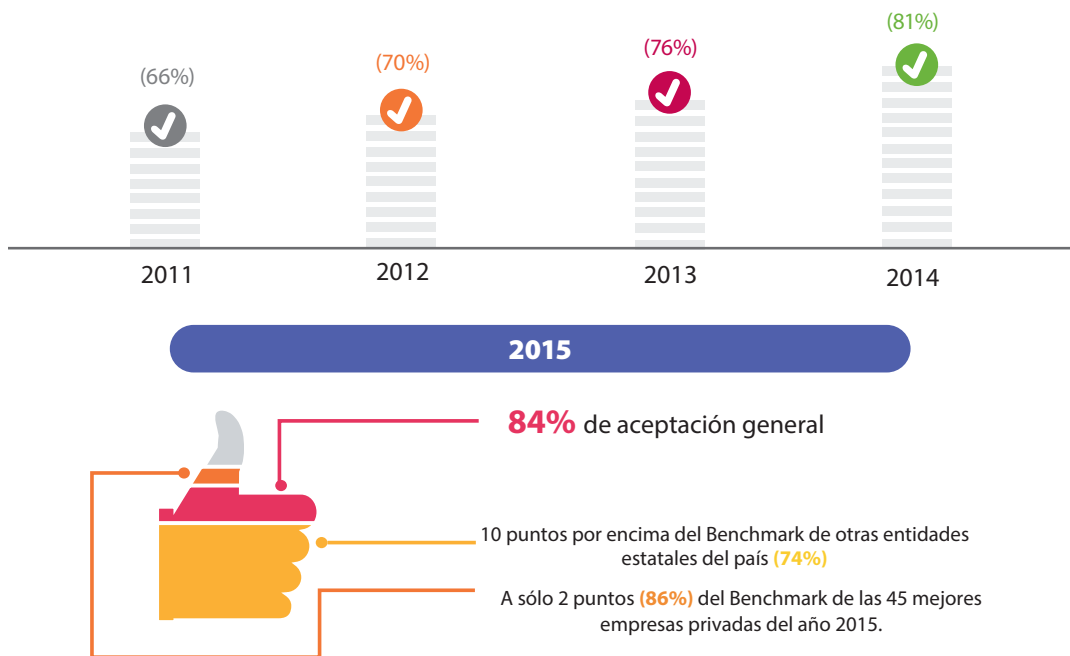
## El capital humano

El talento humano es el activo más valioso que posee el Indecopi, son los colaboradores quienes con su compromiso hacen que las estrategias y planes se materialicen y se logren los objetivos. Es por ello que desde el 2011 se impulsó en forma permanente y decidida la gestión de personal para mejorar las condiciones y calificaciones de todos los colaboradores.

El área de gestión humana tiene la responsabilidad de articular racionalmente los dispositivos legales con los mecanismos y oportunidades que el mercado brinda para

mantener a los colaboradores permanentemente capacitados y además motivados, de forma tal que se desarrollen como personas con todo su potencial profesional, brindando servicios con calidad. Para lograr este objetivo era necesario establecer una línea de base para conocer la situación en la que se encontraba el clima laboral en la institución al inicio de la gestión 2011-2015<sup>13</sup>. Es por ello que se tomó como referencia la medición del clima laboral realizada con la metodología de la empresa Great Place to Work (GPTW) desde el año 2009. En este informe destaca que una de las principales fortalezas sigue siendo el orgullo que sienten los colaboradores de pertenecer al Indecopi.

**Gráfico 13** Evolución del clima laboral, resultados GPTW 2011-2014



<sup>13</sup> Desde el año 2007 se mide el clima laboral en el Indecopi, y desde el 2009 la medición se hace con la metodología de la empresa Great Place to Work (GPTW).



Haciendo del Indecopi un gran lugar para trabajar

El Indecopi viene aplicando un plan integral de gestión humana que busca como objetivo el equilibrio y el bienestar del colaborador en todas sus dimensiones: en la salud, en la familia,

en lo personal, en lo profesional y en lo laboral; impactando positiva y directamente en el estado de ánimo de los colaboradores y en la cultura de la institución, fortaleciendo el espíritu de la organización, preservando y mejorando el talento humano.



Ceremonia conmemorativa del 23 Aniversario del Indecopi, en el 2015.



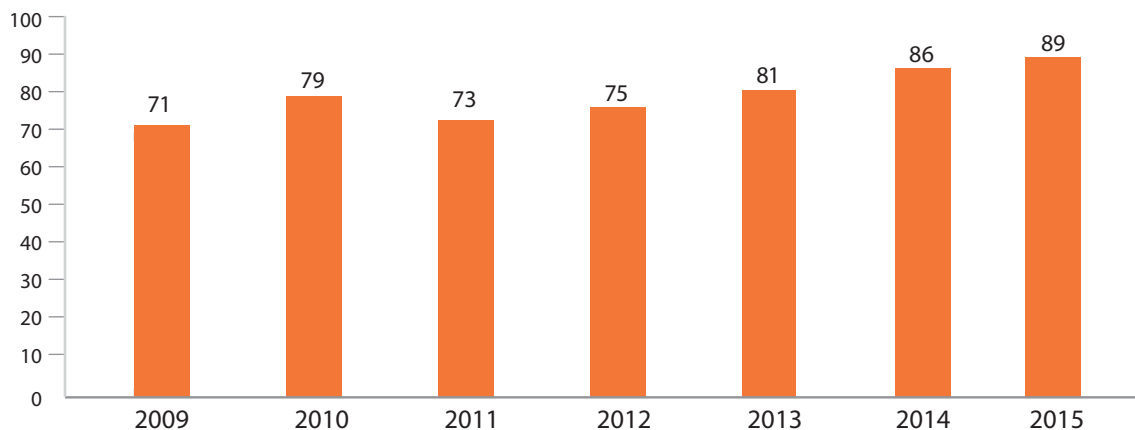


Por ello, año tras año el Indecopi ha venido reforzando la conexión emocional con sus colaboradores (*lovemark*), reflejándose en su compromiso, sentido de pertenencia e identificación y orgullo con la institución.

Esto se demuestra en las respuestas positivas a la pregunta Gestalt de la encuesta de clima

laboral, la única que apela al lado emocional de los colaboradores: “Tomando todo en consideración, yo diría que éste es un gran lugar donde trabajar”, con el resultado que en el año 2011 se obtuvo un 73% de satisfacción, y en la última medición del 2015 se obtuvo un 89%, es decir, un crecimiento de 16 puntos.

**Gráfico 14** Evolución de satisfacción pregunta Gestalt







Es así que se han implementado eventos de integración como el Día de la familia, el Interhouse, la Tarde de talentos, y diversas actividades de identificación y reconocimiento para los colaboradores, campañas de responsabilidad social, celebraciones especiales

en días festivos, actividades culturales, de salud, y de bienestar social integral que contribuyen al mejoramiento de su calidad de vida. También se publica un boletín interno para mejorar la comunicación interna.

























### Atrayendo al mejor personal

Otro aspecto clave para alcanzar estos logros ha sido la puesta en marcha del procedimiento de selección del nuevo personal que permite identificar talentos que estén alineados con

los valores de la institución y dispuestos a comprometerse con su desarrollo personal y profesional. La incorporación del capital humano es un procedimiento auditado en el marco de las normas ISO 9001 sobre Gestión de Calidad, que consta de cuatro etapas:

**Gráfico 15** Procedimiento de incorporación del capital humano



### Innovación en la gestión

Para la comunicación interna y como parte de la innovación y modernización de la gestión, a través de la plataforma basada en la nube, se han implementado diversas herramientas de comunicación y colaboración en línea para el desarrollo de video conferencias y redacción

consensuada de documentos con el personal, tanto de las sedes de Lima como de las Oficinas Regionales del Indecopi (ORI). Adicionalmente se cuenta con la Intranet institucional, donde se publica información relevante, constante y valiosa para todos los colaboradores, generando así un clima de transparencia.



Para que una institución pública sea innovadora debe contar con un staff de profesionales muy bien seleccionados, alineados a una cultura organizacional de calidad, y que busquen el perfeccionamiento de sus conocimientos a

través de la capacitación permanente. Es así que el Indecopi, desde el 2011, ha realizado diversas acciones tangibles para la mejora directa de los colaboradores:

**Gráfico 16** Acciones directas para la mejora de los colaboradores

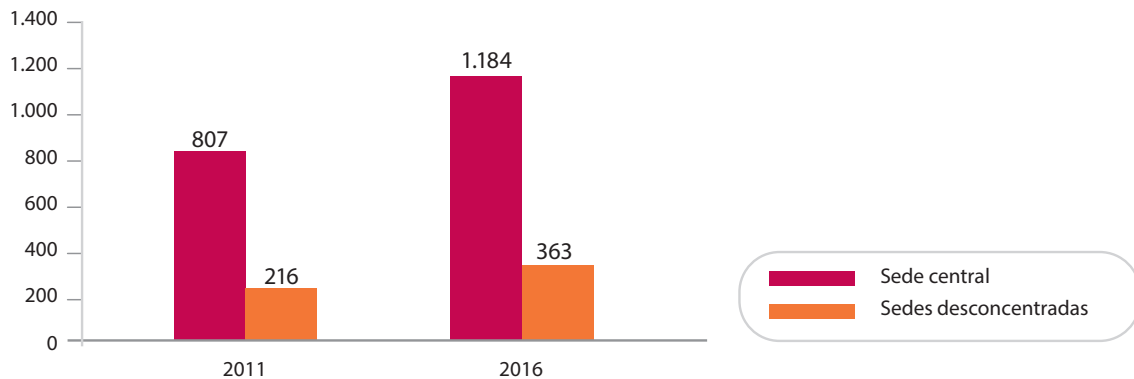


### Reforzando al personal

En el 2012 fueron aprobadas 150 nuevas plazas en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) para fortalecer las diversas áreas técnicas y

de apoyo a la gestión institucional, siendo cubiertas en un 32% mediante promociones internas, el 2% por designación y el 66% a través de convocatorias públicas.

**Gráfico 17** Incremento de colaboradores 2011-2016



Como parte de dicha política, en el 2013 se aprobó la nueva escala salarial, nivelándose las remuneraciones del personal bajo el régimen del Decreto Legislativo N°728; y se estableció una escala de remuneración del personal del régimen CAS (Contrato Administrativo de Servicios) para contar con una igualdad remunerativa en puestos de trabajo de similar responsabilidad.

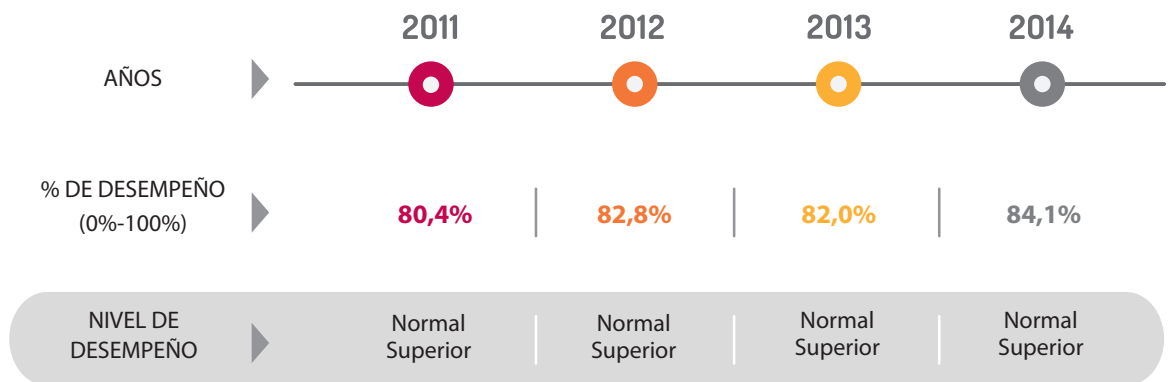
### Estableciendo líneas de carrera

En el año 2014, a fin de desarrollar y fortalecer las competencias requeridas de los colaboradores

con potencial para asumir cargos de dirección, se elaboró su respectiva línea de carrera y se identificó la línea de sucesión, implementándose el “Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas”, generando así oportunidades para el propio personal del Indecopi.

Con el fin de evaluar el desempeño de los colaboradores se cuenta (desde el 2008) con un Manual y Lineamientos para la Evaluación de Desempeño por Competencias. A continuación vemos la evolución del mismo durante el período 2011- 2014<sup>14</sup>.

**Tabla 3** Desempeño global alcanzado, 2011-2014



«La evaluación del desempeño en las organizaciones nos sirve para:  
 – Involucrar a las personas con los resultados. – Informar a las personas cuando reconocemos el esfuerzo y el trabajo bien hecho de las mismas, aumentando la probabilidad de que repita ese comportamiento. – Informar a los trabajadores de las expectativas que tiene la organización con respecto a su rendimiento. – Identificar las causas del

bajo rendimiento, llegando a un consenso entre el trabajador y su supervisor para plantear actividades que sirvan para solventar e incrementar su rendimiento y establecer un plazo para su revisión. Estas medidas son muy eficaces dentro del ámbito de la gestión de los recursos humanos, ya que no se trata de imponer sino de hacer partícipe a los trabajadores en sus planes de mejora. – Mejorar la comunicación entre responsables y

<sup>14</sup> Al cierre de la edición no se contaba con los resultados del año 2015.

*trabajadores. – Establecer compromisos de mejora, acuerdos entre responsable y trabajador, por lo que la persona valorada se compromete a mejorar en algunos aspectos que han sido evaluados como puntos débiles. – Construir un estilo de gestión que haga prevalecer los valores de la organización».*

*Euroempleo, s/f.*

### Capacitación para el desarrollo

El Indecopi ha otorgado gran importancia a la mejora del talento humano; para ello se han desarrollado diversas actividades para incrementar y actualizar los conocimientos de sus colaboradores. Cumpliendo la normatividad del sector público peruano el “Plan de Desarrollo de Personas” es desarrollado en atención a lo

dispuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) mediante la programación de diversas actividades de capacitación a nivel nacional e internacional para optimizar la calidad del servicio que brinda la institución.

Complementariamente al mencionado plan, se desarrollan actividades académicas orientadas a la capacitación, especialización y perfeccionamiento de los colaboradores de las áreas resolutivas, incluyendo comisionados y vocales de los diversos órganos resolutivos, con profesores de reconocido prestigio nacional e internacional. Especial mención merece el convenio firmado con la Universidad de Alicante (España) que permite la formación de funcionarios en aspectos fundamentales para el desarrollo e implementación de políticas públicas.

**Gráfico 18** Incremento de horas de capacitación



Un aspecto importante a considerar como parte de las capacitaciones han sido las desarrolladas por los vocales de la Sala de Protección al Consumidor, quienes de manera previa a las sesiones descentralizadas, realizaron jornadas de capacitación a todo el personal de las distintas oficinas regionales involucradas, a fin de exponer los últimos criterios emitidos

en materia de protección al consumidor y compartir experiencias.

De igual modo, en junio del 2015 en la ciudad de Trujillo, se llevó a cabo un taller de debate académico para propiciar la unificación de criterios de Protección al Consumidor, en la cual todos los funcionarios de los órganos resolutivos de

dicha área a nivel nacional, junto con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor

debatieron sobre diversos temas vinculados a la protección al consumidor, reforzando así la predictibilidad institucional.

**Gráfico 19** Servicios educativos dirigidos a colaboradores



Como se puede apreciar esta forma de gestión del recurso humano permite contar con colaboradores que cumplen con el perfil establecido por el Indecopi en la visión y los valores institucionales, quienes tienen los conocimientos

requeridos para los temas especializados que le competen a la institución, dando la señal interna que al Indecopi se asciende por capacidad y estricto mérito, lo que –finalmente– ayuda a mantener un clima laboral positivo.









## Los recursos materiales

*«Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.»*

*Idalberto Chiavenato, 2009*

Un segundo eje estratégico planteado por la institución desde el 2011 ha sido el vinculado a los recursos materiales, específicamente infraestructura física, tecnológica y financiamiento.

La idea es muy simple: no se pueden exigir resultados de excelencia sino se dota al personal de los instrumentos, herramientas, equipos, ambientes y mobiliario adecuados para el buen desempeño de sus labores.

En los últimos años el Indecopi creció a un ritmo vertiginoso, no solo en cuanto a labores sino también en cuanto a áreas, direcciones, oficinas y personal, por lo que era necesario realizar una mejora en la infraestructura, modificando ambientes, construyendo nuevas áreas, trasladando oficinas a otras zonas, ello con la finalidad de facilitar el trabajo a todos los colaboradores, brindarles ambientes seguros y organizados, propiciadores de un adecuado y motivador clima laboral, además de hacer más accesible la institución a los visitantes y público en general para brindarles un mejor servicio. Es así que dentro del plan estratégico se planteó invertir en la mejora de la infraestructura física

y tecnológica; para ello, un elemento clave ha sido el aspecto financiero habiéndose obtenido recursos del Estado mediante la figura de proyectos de inversión y el manejo adecuado y eficiente de los recursos propios.

### Infraestructura física

En el año 2011 se hizo un diagnóstico de la situación en que se encontraba la infraestructura física de la institución, estableciéndose un plan de acción para los próximos años, priorizándose obras y trabajos de acondicionamientos, según importancia y repercusión en los resultados esperados por el Indecopi.

En ese mismo año se concretaron 19 proyectos de infraestructura física en diversas modalidades (proyectos, expedientes y planes, acondicionamientos, mejoras, remodelaciones y ampliaciones) pero es a partir del año 2013 que estas actividades casi se duplican.

Remodelación de la infraestructura física del Indecopi.



**Tabla 4** Proyectos de infraestructura física

DESCRIPCIÓN	2011	2012	2013	2014	2015
Proyectos de inversión	2		5	4	5
Expedientes y planes de desarrollo				7	
Acondicionamientos	11	20	22	16	19
Mejoras	4	1	16	16	3
Remodelaciones	1		4		2
Ampliaciones	1	5	2	2	1
<b>TOTAL</b>	19	26	49	45	30

Equipo de arquitectos, ingenieros y maestros de obra, inmersos en los trabajos de remodelación de la infraestructura.



Los logros más significativos a nivel de infraestructura física han sido:

- Registro de la propiedad del terreno a nombre del Indecopi.
- Ejecución del Plan Maestro de Infraestructura.
- Ampliación del primer piso y construcción del segundo piso del comedor de la sede central del Indecopi.

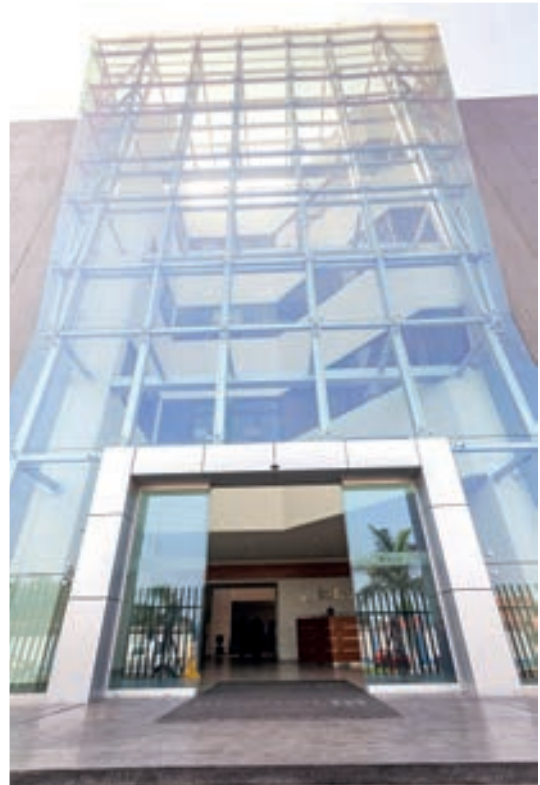




- Ampliación del cuarto piso del edificio principal de la sede central del Indecopi.
- Construcción de oficinas temporales prefabricadas en el segundo piso y acondicionamiento del primer piso del edificio C de la sede central del Indecopi.
- Construcción de oficinas temporales prefabricadas en la playa de estacionamiento de la sede central del Indecopi (actual Escuela Nacional del Indecopi).



- Remodelación de la fachada del edificio.





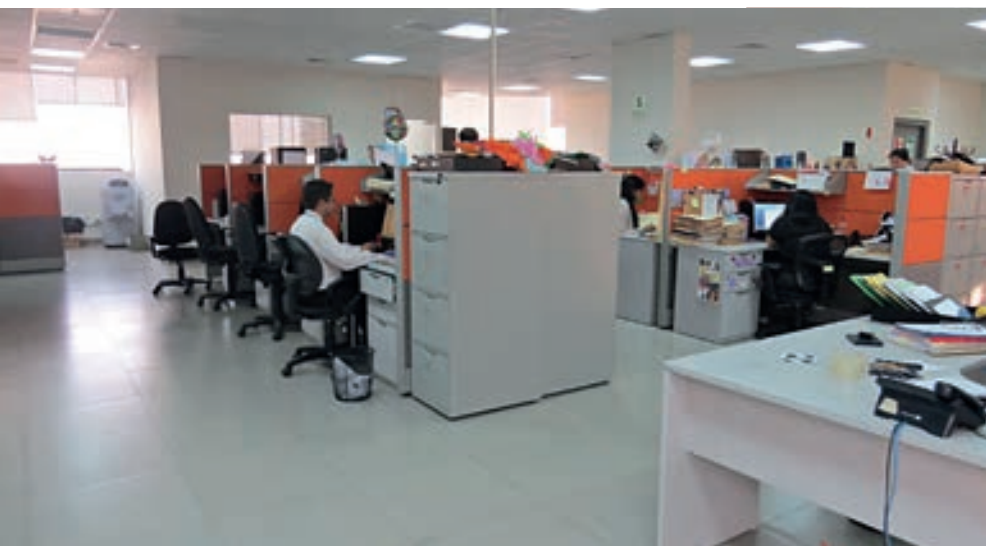
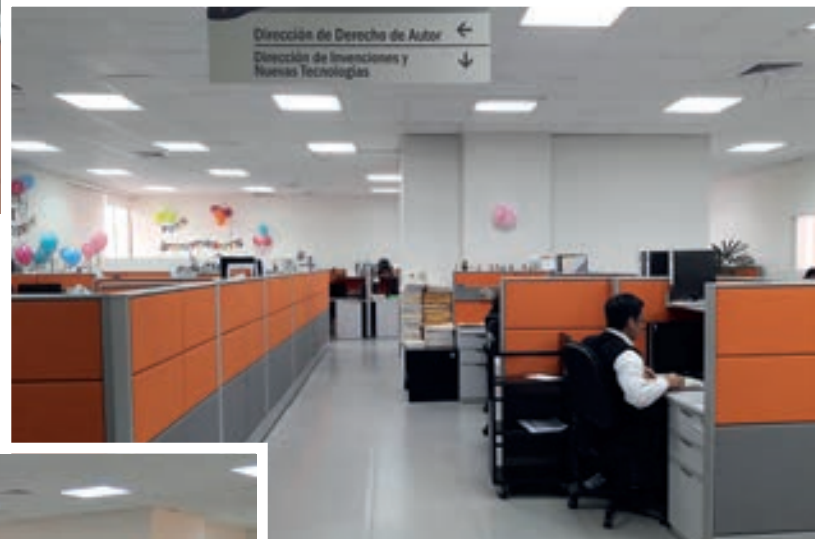
- Incremento de la altura del cerco perimétrico de la sede central del Indecopi.



- Implementación del nuevo lactario



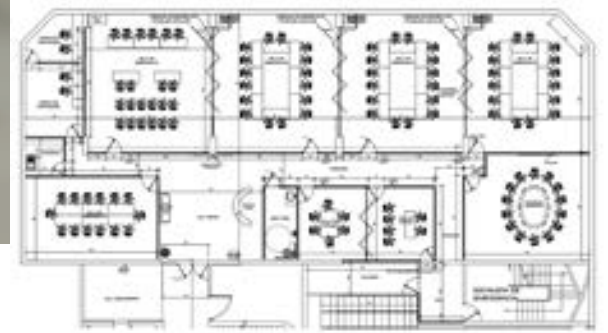
- Acondicionamiento integral de cuatro pisos del edificio principal
- Acondicionamiento integral del segundo y tercer piso del edificio del SAC.
- Soluciones de diseño moderno y funcional para oficinas y espacios de trabajo.





- Acondicionamiento e inauguración de la Sala de Comisionados y Vocales en el primer piso y las Salas de reuniones en el sótano

del edificio principal de la sede central del Indecopi.



- Acondicionamiento de Salas para reuniones y Sala de Prensa en el sótano del edificio principal.



- Acondicionamiento del auditorio de la sede central del Indecopi.





- Implementación de la plataforma especial de atención para los usuarios de las tres áreas de propiedad intelectual.
- Mejora del área de servicio al cliente en la sede central y en las sedes regionales.





Estos cambios incluyeron la implementación de medidas de seguridad para trabajadores y público en general como una adecuada señalización para una rápida y ordenada evacuación en situaciones de emergencia; instalación de elementos de seguridad como barandas y puertas anti pánico; mejora del

sistema contra incendio en el interior y en el exterior; acondicionamiento de escaleras; reforzamiento de techos, aligerados y livianos, instalación de rejas metálicas del perímetro de seguridad, además de la instalación de sistemas de alarmas contra incendios.





## Infraestructura tecnológica

Durante el periodo 2011-2015 los esfuerzos han estado orientados a convertir a la tecnología en una socia estratégica del Indecopi y de los servicios que brinda, incorporando las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)

en los procesos de la institución para lograr ventajas competitivas que permitan alcanzar los objetivos institucionales.

La ejecución de los proyectos y servicios de TIC se ha enmarcado en las siguientes estrategias:

**Gráfico 20** Estrategias TIC

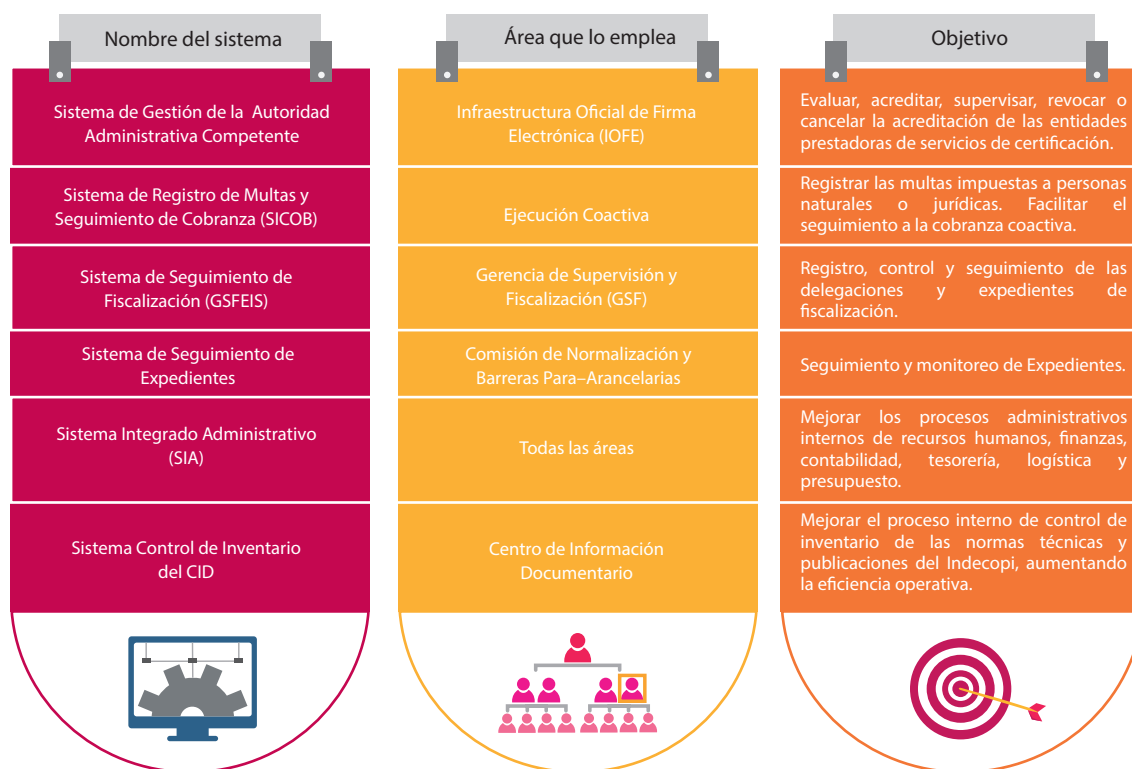


En ese sentido desde el 2011 hasta la fecha se han planificado y ejecutado diversos proyectos internos, siendo los más importantes la implementación de sesiones virtuales para el Pleno del Tribunal del Indecopi, salas y comisiones, a través de las herramientas colaborativas y plataforma basada en la nube, de

tal manera que la distancia ya no es impedimento para cumplir con los fines institucionales.

A continuación se aprecian los sistemas de uso interno, que mejoran la gestión para una óptima atención al usuario:

**Gráfico 21** Sistemas creados para mejorar la gestión interna



Otra herramienta tecnológica que optimiza la gestión de la propiedad intelectual es el IPAS, que es un sistema integrado desarrollado por la OMPI que permite automatizar los procesos de gestión de marcas, patentes de invención y modelos de utilidad, lo cual facilita la solución de controversias; permitiendo agilizar los procedimientos administrativos y resolutivos.

El sistema es otorgado a título gratuito por la OMPI e incluye la formación, la asistencia técnica y las nuevas versiones cuando corresponda.

Entre las ventajas que podemos apreciar de este sistema tenemos:

- a. **Seguridad.**- el IPAS posee altos niveles de seguridad pues se brindan perfiles y niveles de acceso diversos de acuerdo a la responsabilidad en la cadena de mando.
- b. **Trazabilidad.**- El procedimiento está permanentemente monitoreado pues se evidencia qué modificaciones se hicieron en el expediente y quién las introdujo.
- c. **Flexibilidad.**- en la medida en que posee un diseño modular se puede aumentar o reducir su funcionalidad, ya sea en función del volumen y flujo de trabajo, en atención a la legislación, volumen de datos o cualquier otro requisito.

**Gráfico 22** Sistemas para el administrado

NOMBRE DEL SISTEMA	OBJETIVO
Examínate	i Registro de información para supervisión a colegios particulares
Buscador de Resoluciones	ii Registro de resoluciones por materias
Sistema de Gestión de Biblioteca	iii Control del inventario de fuentes de información y préstamo de libros
Mira a quién le compras	iv Registro de sanciones a proveedores
Controla tus reclamos	v Registro de reclamos planteados en los libros de Reclamaciones de las empresas
Sistema de Reclamos del Indecopi. "Presenta tu Reclamo y conversa con nosotros"	vi Sistema para presentar reclamos en línea mediante aplicativo
Registro virtual de Derechos de Autor (e@Autor)	vii Registrar en forma virtual obras literarias, audiovisuales, fonogramas, artísticas, software y base de datos
Sistema de patentes y Registro de Inventores	viii Acceder a información de interés sobre patentes (boletines, formes sectoriales, estadísticas, novedades, etc.) Búsqueda de expedientes técnicos de patentes. Emisión de certificados de antecedentes
Sistema de Notificaciones Electrónicas	ix Para la notificación electrónica de las actuaciones que se efectúan ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi (CCD) y el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)
Consulta de infractores en materia concursal	x Sistema concursal
Servicio de Consulta de Expedientes de protección al Consumidor	xi Mediante una llamada al Call Center, el administrado conoce la situación de sus expedientes
Desarma barreras	xii Permite calcular las multas que se impondrán en caso se impongan barreras burocráticas ilegales o irracionales
Sistema de Registro de Marcas	xiii Permitir el registro y pago de solicitudes de marcas por internet.



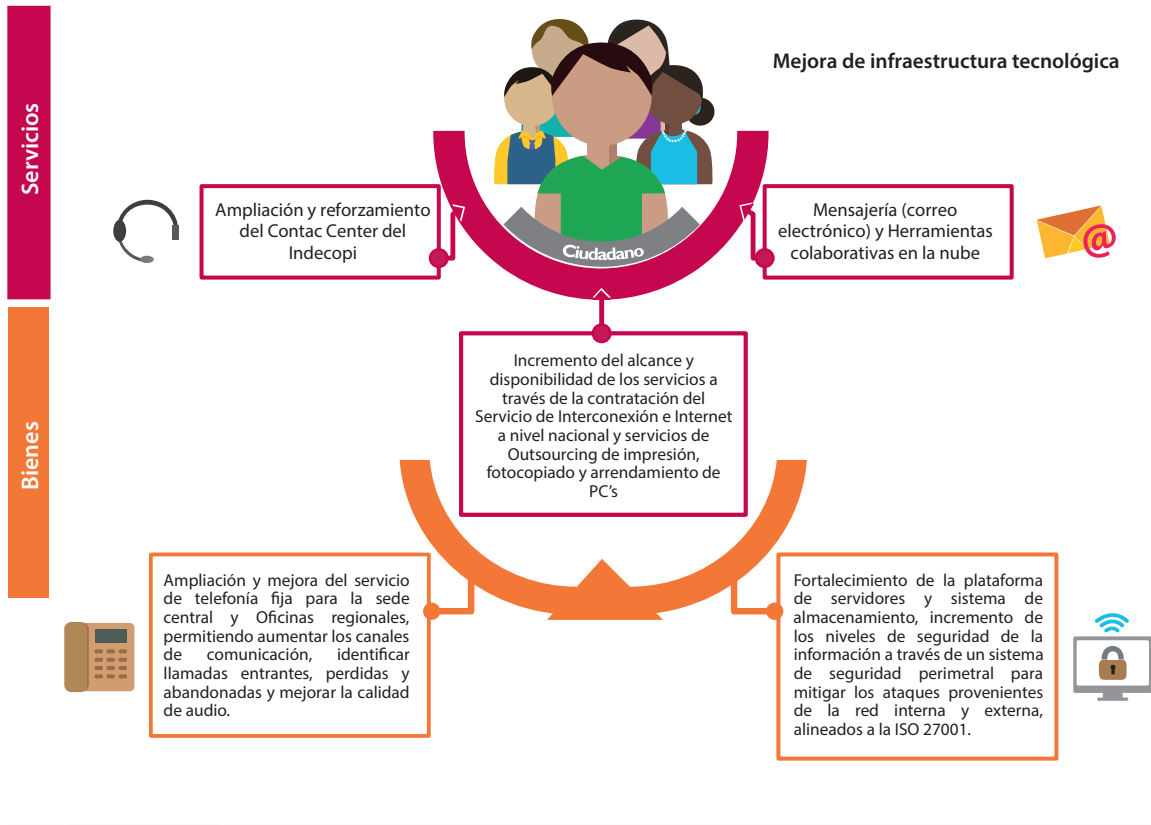


Otras labores importantes a nivel interno han sido el análisis de vulnerabilidad para reducir el nivel de riesgo ante posibles ataques informáticos, y la puesta en marcha de un plan de contingencia de los servicios informáticos críticos institucionales; la ampliación y mejora del servicio de telefonía fija para la sede central y ORI; ampliación del sistemas de comunicación a través de las herramientas de colaboración como correo electrónico, mensajería instantánea

(chat), videoconferencia, almacenamiento compartido en nube, así como también otros mecanismos de comunicación como el *fax serve* (fax en correo electrónico); la mejora de los servicios del *call center*; un nuevo *software* de firma digital acreditado, una aplicación móvil para complementar el servicio de “Presenta tu reclamo” y la interconexión con la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).



**Gráfico 23** Mejora de la infraestructura tecnológica



Finalmente pero no menos importante es la interconexión con el Banco de la Nación (BN), que permite que los ciudadanos realicen los pagos de tasas, servicios y multas a través de la red de agencias del BN a nivel nacional, así como el Convenio de integración interinstitucional entre el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) de Chile y el Indecopi, que permite que los ciudadanos peruanos que efectúan sus compras en la frontera puedan realizar y registrar sus reclamos, al mismo tiempo, en el Sistema del Sernac de Arica-Chile y en el Sistema de Reclamos de la ORI Tacna del Indecopi; de esta manera será más fácil hacer el seguimiento de su reclamo. Este sistema también beneficia a los turistas chilenos que tengan reclamos en el sur del Perú.

### Recursos financieros

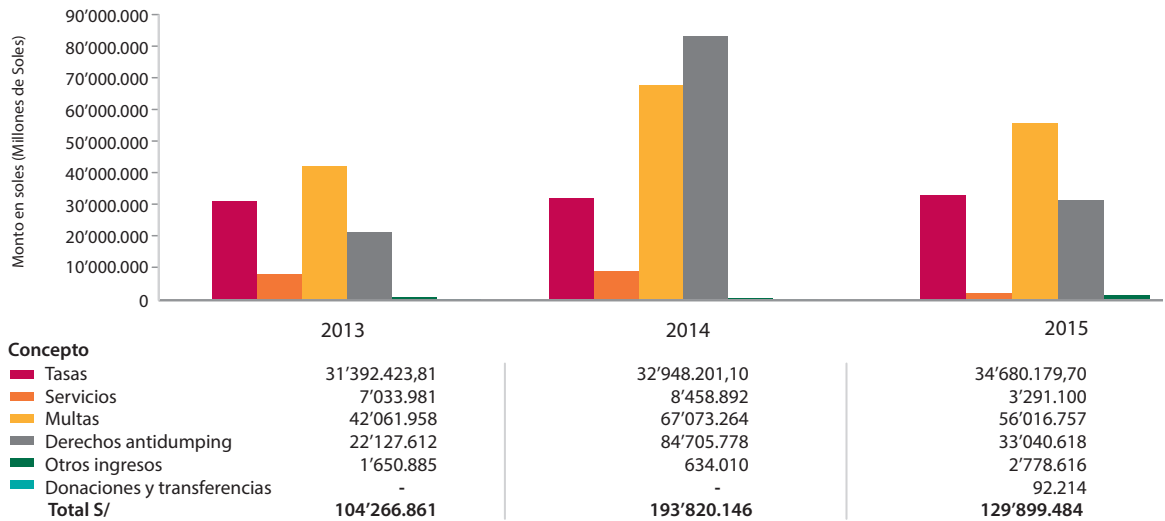
Al ser un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno, el Indecopi goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa (Decreto Legislativo N°1033), pero ello también significa que debe generar sus propios recursos para ejecutar sus diversas actividades.

Los recursos del Indecopi provienen del pago de tasas, servicios, multas, derechos antidumping, etcétera; es así que el presupuesto se origina en recursos directamente recaudados.

Es preciso señalar que con el fin de mejorar la predictibilidad y razonabilidad en las decisiones del Indecopi en el ejercicio de la potestad sancionadora, se vienen estandarizando criterios para el cálculo de multas bajo un enfoque de multa disuasiva. Es así que se establecen como

criterios de gradualidad de la sanción la gravedad del daño ocasionado, el beneficio ilegalmente obtenido y la probabilidad de detección, lo cual se encuentra en concordancia con lo indicado por las teorías económicas correspondientes.

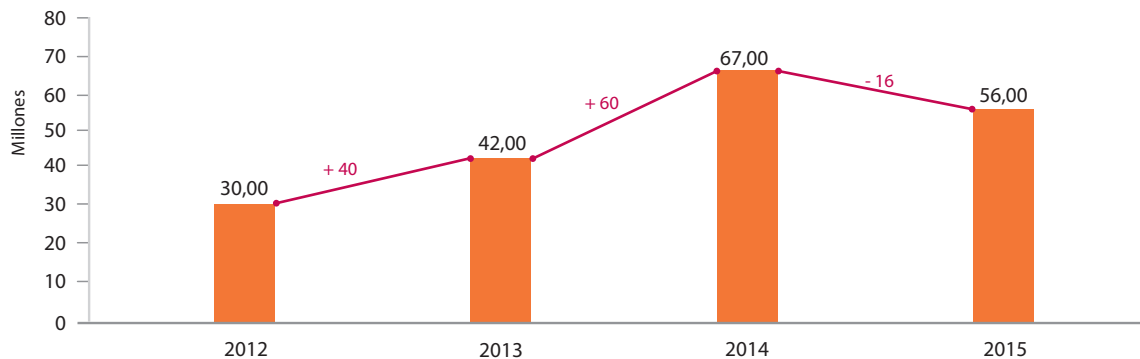
**Gráfico 24** Ingresos presupuestales 2013-2015



El Área de Ejecución Coactiva, dentro del marco legal establecido, ha modificado sus procesos

de trabajo para enfatizar en la ejecución de embargos de campo y a nivel nacional.

**Gráfico 25** Evolución de captación de ingresos por multas, 2012-2015





Para mejorar la gestión de cobranza se creó el “Sistema de gestión de cobranza y ejecución coactiva” (SICOB); los cambios se implementaron en las labores operativas internas y pago de multas a través del Código único de multas (CUM) en entidades bancarias a nivel nacional; y el aplicativo de Multas en línea (MEL); así como el desarrollo y puesta en ejecución de nuevos instrumentos como la gestión de cobranza telefónica, cobranza domiciliaria y otras como generación de cartas informativas a administrados recientemente multados.

Otro aspecto positivo ha sido el incremento en el refuerzo profesional (abogados) y procesal (en ejecutores y auxiliares coactivos) de cobranza que la ley permite en última instancia como embargos, en forma de intervención en

recaudación, remates de bienes inmuebles y capturas vehiculares.

Pese a los logros alcanzados aún queda mucho por hacer en cuanto a la ejecución de multas impagas.

Una de las metas de la planificación estratégica institucional es que el Indecopi tenga mayor presencia a nivel nacional, no solo con las ORI sino también a través de la ejecución coactiva a los administrados domiciliados en provincias, por lo que desde el año 2012, personal del Área de Ejecución Coactiva ha viajado a nivel nacional a fin de realizar acciones en el campo y embargos, buscando –de este modo– no solo el incremento de los ingresos de la institución sino que la ciudadanía identifique que el Indecopi ejerce su principio de autoridad frente a aquellos administrados renuentes al pago de sus obligaciones, a nivel nacional.

**Gráfico 26** ORI visitadas para ejecuciones coactivas, 2013-2015



Un aspecto importante a tener en cuenta es que al 2011 los mayores egresos estaban referidos al personal y obligaciones sociales (más del 50% del presupuesto), lo que hacía difícil invertir en bienes y servicios (36%), o mejoras en infraestructura.

A raíz de los cambios propuestos y de un accionar más proactivo en materia de generación y

recaudación de recursos se han logrado cambios significativos en la distribución del presupuesto, que han sido progresivos.

Así, al 2016, el 54% del presupuesto se designa a bienes y servicios, lo que ha permitido acercar los servicios al consumidor final, como es el reto propuesto por la Alta Dirección.

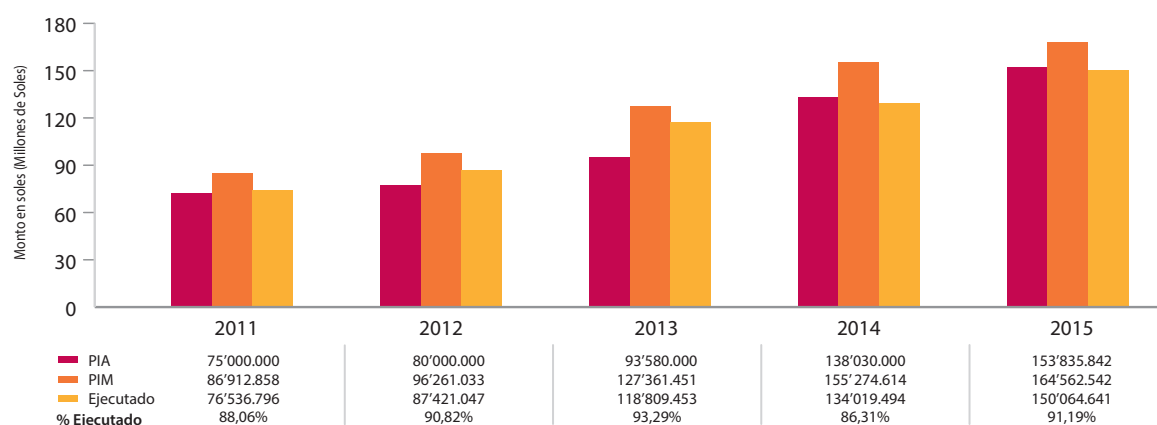
**Tabla 5** Distribución presupuestal anual del Indecopi, 2011-2015 (en millones de soles)

DESCRIPCIÓN	2011	2012	2013	2014	2015
Personal y obligaciones sociales	49.8	51.6	62	72.4	74.6
Bienes y servicios	30.8	37.8	52.2	71.5	83.5
Donaciones y transferencias	0.22	0.32	0.36	0.45	0.36
Otros gastos	0.45	0.44	0.57	0.81	0.82
Infraestructura y otros	5.4	6.1	12.2	10	5.3
<b>TOTAL</b>	<b>86.9</b>	<b>96.3</b>	<b>127.4</b>	<b>155.3</b>	<b>164.6</b>

Este presupuesto ha permitido contar con mayores recursos, así como incrementar el

porcentaje de ejecución anual, tal como puede apreciarse en el gráfico 27:

**Gráfico 27** Presupuesto Institucional Aprobado (PIA), Presupuesto Institucional Modificado (PIM) y % de ejecución, 2011-2015



Los montos están referidos al Presupuesto Institucional Aprobado (PIA) y al Presupuesto Institucional Modificado (PIM). Cifras redondeadas.

Fuente: Módulo de Consulta Amigable MEF (2016).

A nivel financiero, el Indecopi ha decidido trabajar bajo el enfoque de gestión por resultados mediante la herramienta de Programas Presupuestales (PP), contándose a la fecha con el PP Protección al Consumidor, para el que se han destinado S/ 30 millones, y el PP Propiedad Intelectual, al que se han asignado S/ 20 millones. Ambos conforman cerca del 30% del presupuesto institucional que hoy en día está orientado al logro de resultados medibles y verificables.

*Se denomina Programa Presupuestal a la categoría que constituye un instrumento del Presupuesto por Resultados, que es una unidad de programación de las acciones de las entidades públicas, las que integradas y articuladas se orientan a proveer productos, para lograr un Resultado Específico en la población y así contribuir al logro de un Resultado Final asociado a un objetivo de política pública.*

*Fuente: MEF. Definiciones básicas para la identificación y diseño de programas presupuestales. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/anexos/Anexo1\\_Definiciones%20basicas\\_RD002\\_2014EF5001.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/anexos/Anexo1_Definiciones%20basicas_RD002_2014EF5001.pdf)*

## La promoción y difusión

*«Hoy está teóricamente asumido que la comunicación es una actividad consustancial a la vida de la organización, es 'la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema' (Katz y Khan, 1986), 'el cemento que mantiene unidas las unidades de una organización' (Lucas Marin, 1997), el alma o 'el sistema nervioso de la empresa' (Puchol, 1997). Pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de*

*la organización; la comunicación es un recurso, un activo que hay que gestionar».*

*Esther Puyal, 2001*

La comunicación institucional es importante para toda organización para transmitir información y para generar la recordación de la misma entre los *stakeholders* o grupos de interés. Pero comunicar por comunicar no es eficiente; se requiere de buenos contenidos y sobre todo que los productos o servicios promocionados realmente satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

De allí la importancia de la planificación estratégica del Indecopi, que consideró primero la mejora de los servicios, la capacitación y empoderamiento del recurso humano, la adecuación logística y tecnológica, para recién allí empezar a comunicar con más fuerza toda la oferta de productos y servicios en beneficio de los ciudadanos, además de reforzar su posicionamiento como una entidad proactiva que defiende la competencia y la propiedad intelectual, y que promueve el respeto por los derechos del consumidor.

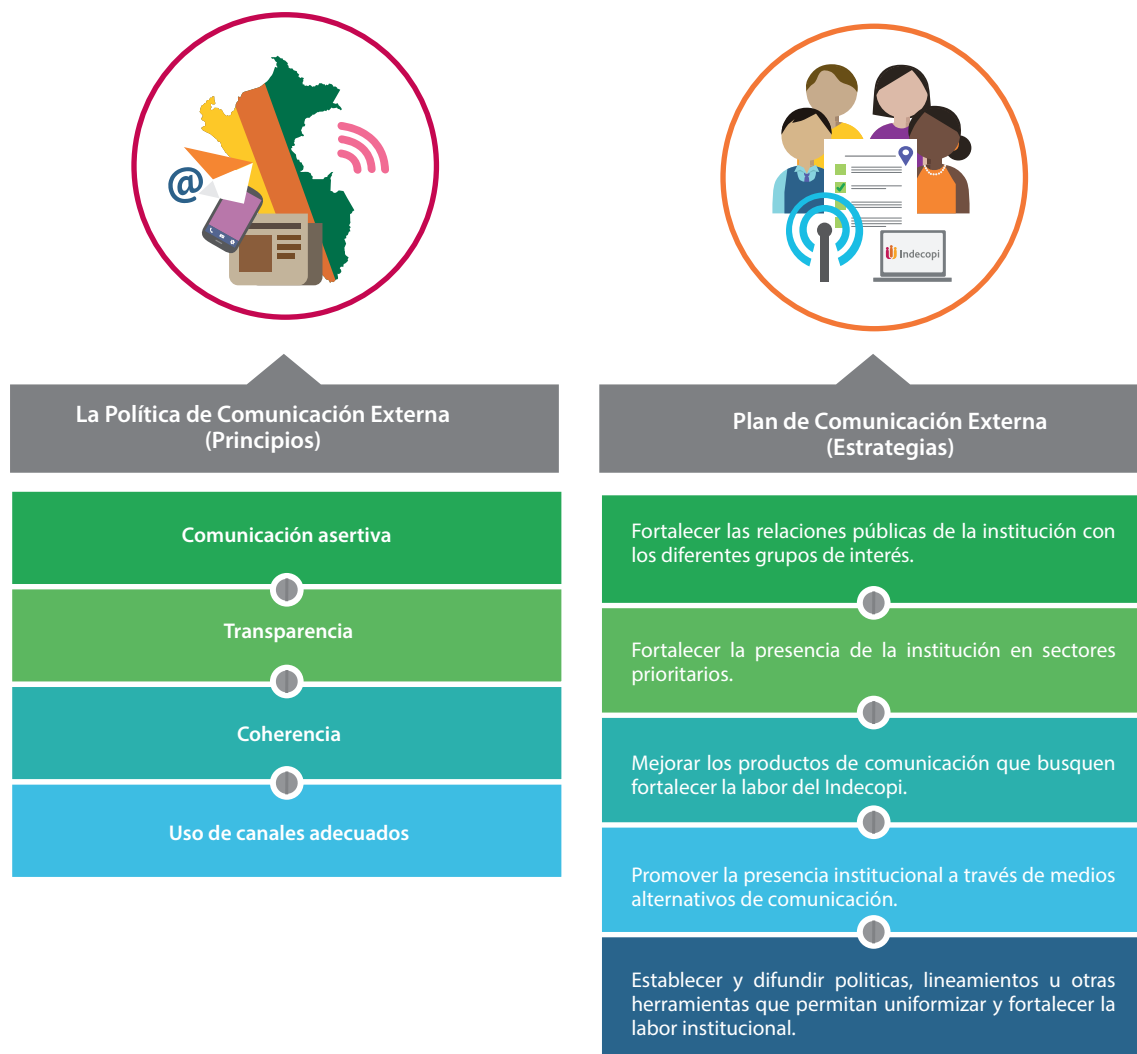
Como consecuencia, se estableció que la comunicación externa se gestionaría sobre la base de dos herramientas fundamentales (Indecopi 2014):

- **Política de comunicación externa.** Herramienta que brinda los principios básicos sobre los que la institución sustenta su comunicación, estableciendo cómo y a través de qué canales hacerlo.
- **Plan de comunicación externa.** Herramienta de gestión que permite programar diversas actividades de comunicación de forma sistemática para alcanzar los objetivos establecidos.

El desarrollo y contenido de cada herramienta se puede apreciar en el gráfico 28:



**Gráfico 28** Herramientas fundamentales de la comunicación externa



Es así que en el 2013 se elaboró el Plan de Comunicaciones 2013-2016, que es resultado de una investigación cualitativa y cuantitativa efectuada en todo el país, mediante la cual se recogió la opinión de 5.581 usuarios, 86 líderes de opinión y 71 jefes de la institución mediante encuestas, 86 entrevistas en profundidad y siete grupos focales. También se implementó la Directriz sobre el uso de redes sociales del Indecopi, estandarizándose el uso de esta

herramienta en el marco de la política nacional de gobierno electrónico.

En el 2014 se trabajaron importantes instrumentos de gestión para enfrentar situaciones específicas que pudieran afectar la imagen de la institución y ejecutar estrategias de posicionamiento como un solo frente. Así se hizo el Manual de Gestión de Crisis con el Comité de Crisis y el Comité de Continuidad

de Negocios; el Manual de Estilo, y el Plan de Comunicaciones para las Oficinas Regionales.

Un elemento importante dentro de la comunicación corporativa es *Justino*, personaje que encarna los valores de la institución y las expectativas que tienen los ciudadanos respecto de los colaboradores del Indecopi. O sea, ese “cómo nos ven o nos quieren ver”. Nace en el 2013 a partir de las opiniones de los ciudadanos de Lima. En ese sentido, Justino es un hombre

joven, bordea los 30 años de edad, es profesional, inteligente, técnico y amable. Usa anteojos “porque es inteligente”, lleva reloj, “porque está atento a los plazos”, está correctamente vestido, pero de manera práctica porque puede estar una oficina o porque está listo para acudir al llamado de cualquier ciudad del país. Justino es el nuevo colaborador del Indecopi, siempre dispuesto a servir a las personas, y es quien representa y personifica a la institución en las actividades de comunicación externa.

Gráfico 29 Justino



Para acercar la institución a la ciudadanía en el 2012 se fortaleció la campaña **Indecopi a tu alcance**, que consiste en la instalación de módulos itinerantes en todas las ciudades donde la institución cuenta con una oficina.

En estos módulos, abogados especialistas en los temas de competencia de la institución brindan información sobre los derechos como consumidores y los demás servicios ofrecidos por la institución. Se atendió a

78.699 ciudadanos, cifra que representó un incremento de 45% con respecto al año 2011.

Siguiendo con la línea de acción de empoderar a los sectores vulnerables con el conocimiento de sus derechos, en el 2012 se elaboró el Decálogo del Consumidor, que resume los 10 principales derechos de los consumidores recogidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Fue elaborado en castellano y en quechua; en lenguaje de señas (video) para las personas con discapacidad auditiva; y en sistema Braille, para quienes sufren discapacidad visual, repartiéndose 5.000 ejemplares. En el 2013 los consejos del Decálogo del Consumidor fueron grabados en 70 spots radiales en siete lenguas originarias del Perú: quechua sureño, quechua ayacuchano, kichualamista, awajún, shipibo konibo, asháninka y aymara. En el 2015 se grabaron videos en lenguaje de señas.

Adelantándose a los lineamientos del Plan de Comunicaciones 2013-2016, en los primeros

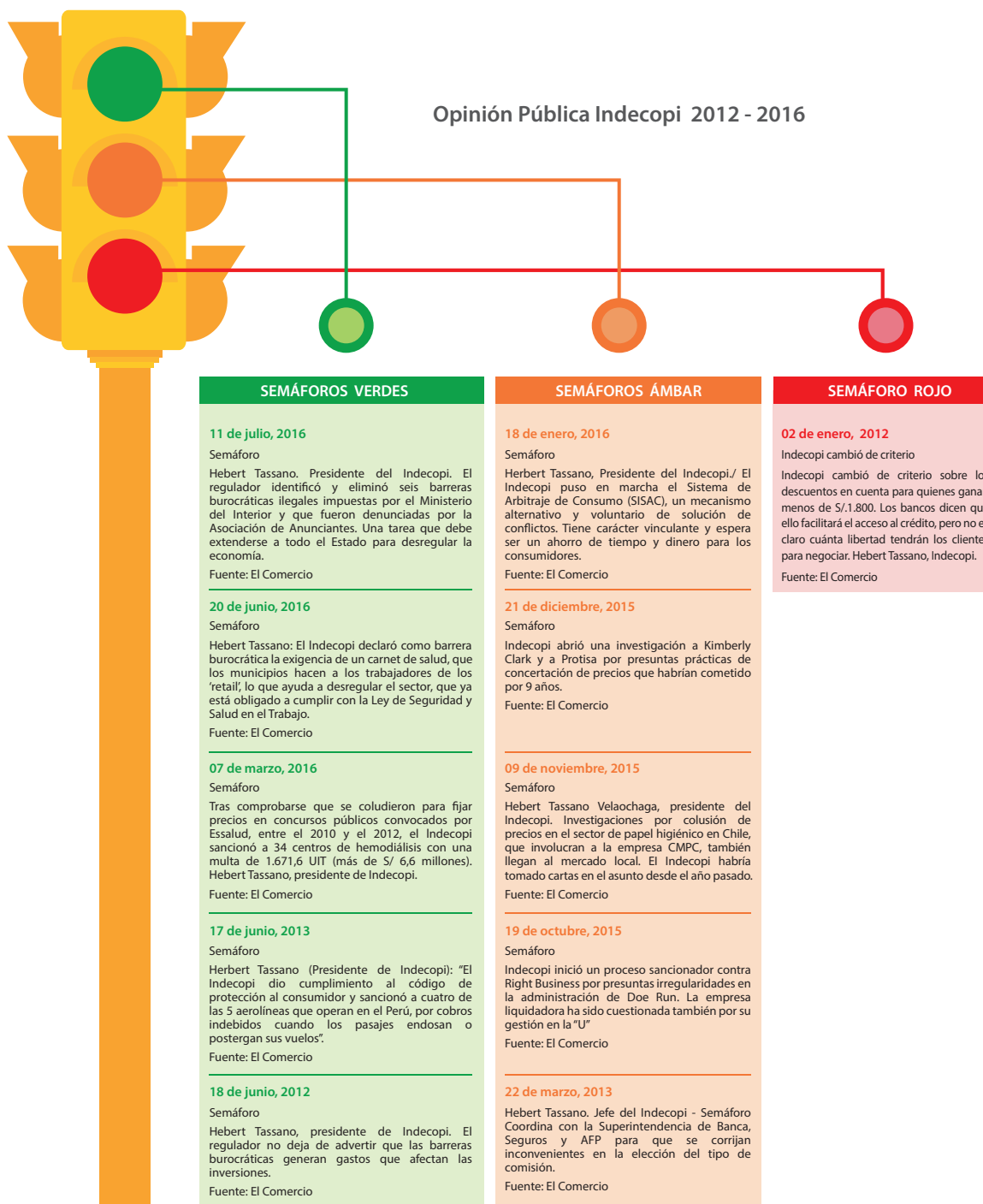
años (2011-2012) se aprecia un fuerte uso de los medios de comunicación externos, tal como siempre se había hecho, pero buscando mayor presencia en las radios y periódicos de zonas populares, acercando la institución al consumidor. Del 2013 en adelante se crean medios de comunicación propios utilizando las nuevas tecnologías; es el caso de las redes sociales se abrieron las cuentas institucionales de Facebook, Twitter y YouTube, se iniciaron las transmisiones de Radio Indecopi (se transmite por Internet a través del portal institucional [www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)) y del canal de Indecopi en YouTube. Así mismo, en noviembre del 2015 se presentó el nuevo portal institucional.

En reconocidas columnas en los medios de comunicación impresos, el buen accionar del Indecopi ha sido destacado en múltiples oportunidades, conforme se muestra a continuación de la columna Semáforo del diario El Comercio.

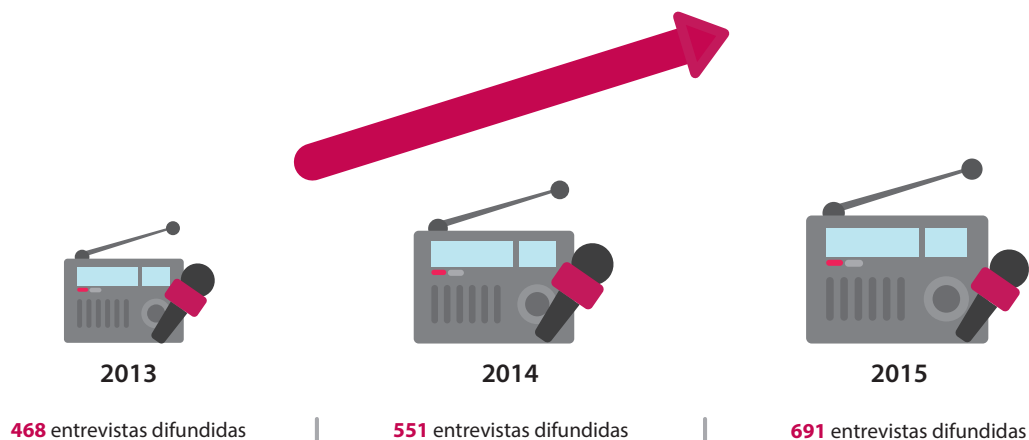




Gráfico 30 Opinión pública medio impreso



**Gráfico 31** Entrevistas difundidas en radios periféricas, 2013-2015



*Radios periféricas de Lima: Radio Stereo Villa (Villa El Salvador), Radio Cantogrande (San Juan de Lurigancho), Radio del Sur (Lurín), Radio Comas (Comas), Radio La Familia y Radio María (Lima).*

### Radio Indecopi - Alianza con radios periféricas

Se viene trabajando con 5 radios periféricas y comunirarias:

**NIVEL NACIONAL**

Radio María

● **SUR**

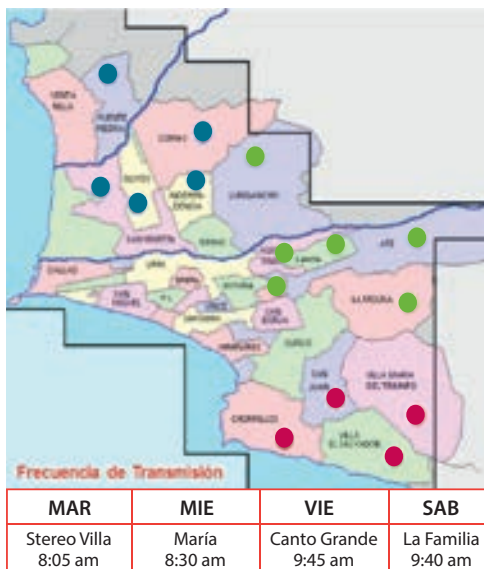
**Radio del Sur:** VES, Lurín, Pachacamac, VMT, SJM, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Pucusana y Santa María del Mar.

**Radio Stereo Villa:** Lima Sur, Chorrillos, Lurín, Pachacamac, SJM, VES y VMT.

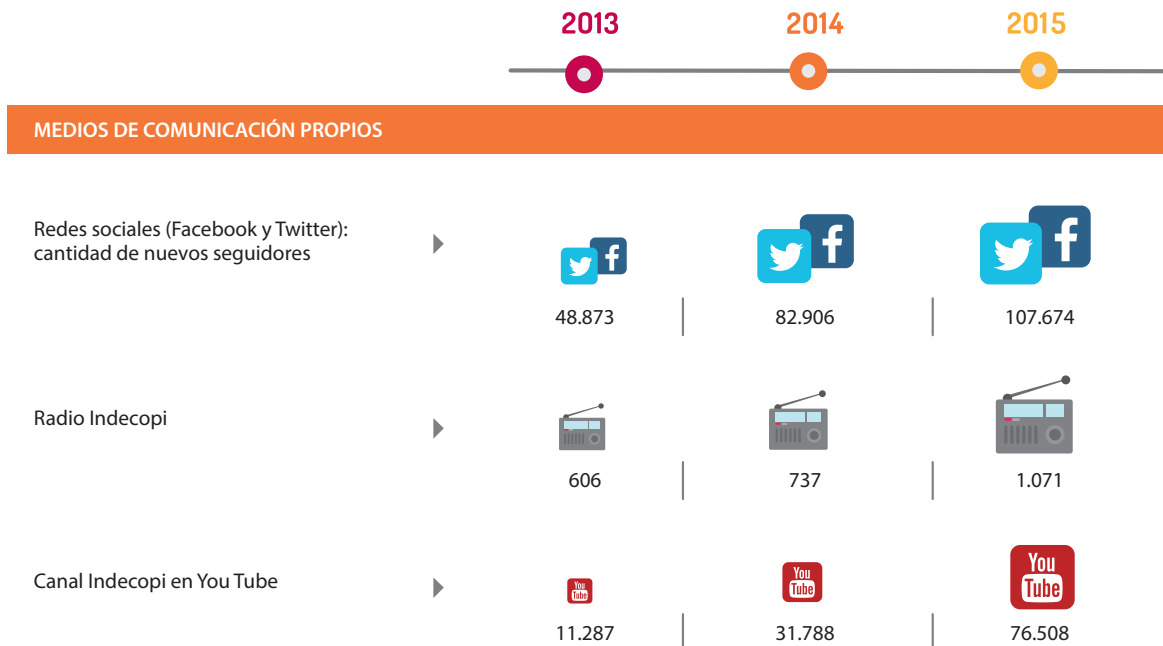
**CONO ESTE**

● **Radio Canto Grande:** SJL, Santa Anita, San Luis, Ate, La Molina, El Agustino, Cieneguilla, Chosica y Chaclacayo.

● **Radio La Familia:** Los Olivos, Puente Piedra, Carabayllo, Santa Rosa, Ancón, Comas, Independencia y SMP.



**Gráfico 32** Medios de comunicación propios, 2013-2015



Es importante destacar el papel de la Radio Indecopi en el cumplimiento de la misión institucional. Así tenemos:

- Radio Indecopi es un proyecto que genera una exitosa sinergia con las redes sociales. Dado el importante crecimiento del uso del internet en nuestro país, que pasó de 1,3% (2001) a 44,5% (2014) en Lima, y de 0,1% (2001) a 14% (2014) en el resto de regiones según INEI, los medios de comunicación on line es el futuro cercano y el Estado tiene que tener un espacio ganado. Por eso se gestionó este proyecto implementado en marzo de 2013.
- El objetivo de difundir en la ciudadanía temas sobre derechos del consumidor, competencia y propiedad intelectual, y en el marco de la **estrategia N° 4\*** definida en el Plan de Comunicaciones formulado por el Indecopi para el período 2013-2016.
- Radio Indecopi es una plataforma de comunicación online, que difunde programas especializados sobre **Protección al Consumidor, Propiedad Intelectual y Competencia**, entrevistas, radioteatros, cuñas radiales en castellano y en lenguas originarias (70 cuñas en Awajún, Aymara, Kichua lamista, Shipibo, Ashaninka, Quechua sureño, Quechua ayacuchano) que son difundidas a través de las ORIs y en radios Periféricas: Radio María (a nivel nacional), Radio del Sur, Radio Canto Grande y Radio La Familia.
- En la actualidad solo cuatro entidades públicas cuentan con una radio virtual: Congreso de la República, RENIEC, Autoridad Nacional del Agua y el Indecopi, siendo la **primera institución** del Estado en contar con esta herramienta.



- Radio Indecopi formó parte de un conjunto de estrategias de comunicación articuladas denominado “**Indecopi 2.0: Conexión con los ciudadanos**” implementadas con la finalidad de interactuar y acercar nuestros servicios a la ciudadanía, generando una

cultura de respeto por los derechos del consumidor y de la propiedad intelectual. Esta práctica obtuvo en el 2014 el Premio a las Buenas Prácticas Gubernamentales-CAD, categoría “**Incidencia Pública**”.



Desde su implementación en el 2013 hasta mayo del 2016, Radio Indecopi ha logrado alcanzar:

- **12,198** oyentes.
- **2,104** programas producidos.
- **1,084** entrevistas difundidas a través de radios periféricas (vía telefónica o en cabina de otras radios).
- **836** entrevistas realizadas en cabina Indecopi.

En lo que respecta a la interacción con las redes sociales:

- **798,808** personas alcanzadas, que vieron algún contenido de la radio a través de las

redes sociales.

- **1,247** Compartir.
- **7,573** Like (Me gusta).
- **1,063** Comentarios.

Con una transmisión continua las **24 horas**, **todos los días** de la semana, Radio Indecopi tiene en su programación **8 programas**: *La Fuerza del Consumidor*, *Marca lo Nuestro*, *Con tu permiso*, *Entérate*, *Aprende comprando*, *Innova Patenta*, *Indecopi 2.0* y *Virtualmente Informados*.

- *El programa Indecopi 2.0* es un espacio dedicado a resolver los reclamos y consultas formuladas por la ciudadanía en las redes sociales: facebook, twitter, entre otros.



Otro medio importante de difusión institucional es el Canal Indecopi Oficial de YouTube que tiene por objetivo acercar a la ciudadanía los productos y servicios del Indecopi en materia de consumidor, propiedad intelectual y otros de competencia, como parte de una iniciativa de inclusión digital.

A través de este canal se han difundido 210 videos desde el año 2012 hasta junio de 2016, de los cuales 98 videos son de protección al consumidor, 71 videos de propiedad intelectual y 41 sobres temas diversos (Radio Indecopi, eventos, Indecopi en regiones).

Desde el 2012 a junio de 2016 se realizaron 9,300 visualizaciones de las listas de reproducción del canal, siendo estas búsquedas específicas

y las reproducciones más populares fueron: Protección y Defensa del Consumidor (41%), Protección de la Propiedad Intelectual (21%), Congreso Internacional de Patentes (11%), Indecopi en todo el Perú (9.2%), Convención Anual de Patentes (4.5%), Noticias (4.1%), Biblioteca Virtual (3.5%).

Cabe señalar que, la visualización de videos en YouTube contabilizada por reproducciones en general (búsquedas no específicas) es de 139,818 reproducciones, durante el período 2013 a junio de 2016, esta cifra incluye también la búsqueda específica citada en el párrafo anterior.

El canal oficial del Indecopi en YouTube puede ser visto haciendo clic en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/user/IndecopiOficial>



**Noticias**

**Indecopi a tu alcance", la campaña informativa que llega**  
Indecopi Oficial  
34 visualizaciones • Hace 7 meses

**Indecopi orientó a más de 3 mil personas en campañas**  
Indecopi Oficial  
44 visualizaciones • Hace 7 meses

**El Indecopi otorga procedimientos sancionatorios por denuncia**  
Indecopi Oficial  
92 visualizaciones • Hace 7 meses

**Indecopi recibe por tercer año consecutivos reconocimiento a 2**  
Indecopi Oficial  
181 visualizaciones • Hace 1 año

**"Indecopi a tu alcance" llega a Lumbay**  
Indecopi Oficial  
204 visualizaciones • Hace 1 año

---

**Radio Indecopi**

**Josue Meckert, vocalista de Saber y Control, presente en Radio Indecopi**  
Indecopi Oficial  
76 visualizaciones • Hace 1 año

**Yvonne Bolis, directora académica de la Escuela de Indecopi Oficial**  
Indecopi Oficial  
206 visualizaciones • Hace 1 año

**Nicolás Fernández en Radio Indecopi**  
Indecopi Oficial  
47 visualizaciones • Hace 7 años

**Leonardo Torres Villar en Radio Indecopi**  
Indecopi Oficial  
148 visualizaciones • Hace 1 año

**"PS Vidas" presente en Radio Indecopi**  
Indecopi Oficial  
92 visualizaciones • Hace 1 año

---

**Protección y Defensa del Consumidor**

**¡Hay los procedimientos que protegen al consumidor!**  
Indecopi Oficial  
127 visualizaciones • Hace 7 meses

**Indecopi a tu servicio. ¿Cuáles son las funciones del Libro de**  
Indecopi Oficial  
2.264 visualizaciones • Hace 8 meses

**¿Que no te pinchen el global? Usa el Libro de Reclamaciones**  
Indecopi Oficial  
20.389 visualizaciones • Hace 9 meses

**¿Que no te pinchen el global? Usa el Libro de Reclamaciones**  
Indecopi Oficial  
16.842 visualizaciones • Hace 9 meses

**¿Que no te pinchen el global? Usa el Libro de Reclamaciones**  
Indecopi Oficial  
234 visualizaciones • Hace 9 meses



Indecopi orientó a más de 3 mil personas en campañas...





El Indecopi abre procedimiento sancionador por presunta...



¡Registra tus obras, marcas y patenta tus inventos!...

Finalmente, desde el año 2013 se realizó el Concurso Nacional de Periodismo sobre Propiedad Intelectual, en alianza con la Cámara Americana de Comercio en el Perú (AmCham) y la Organización Mundial de Propiedad

Intelectual (OMPI). Primero se brindó una capacitación a periodistas sobre propiedad intelectual, quienes concursaron por una pasantía, con todos los gastos pagados, en la sede de la OMPI, en Ginebra, Suiza.



Ganadores del I Concurso Nacional de Periodismo sobre Propiedad Intelectual en la Sede de la OMPI en Ginebra, Suiza.

Premiación categoría “Prensa escrita y portales web de noticias” del Concurso en el 2016



Indecopi

Tarjeta de embarque / Boarding Pass

Pasaje aéreo: Lima - Ginebra - Lima

Para: **Patricia Hoyos Salazar**

Por: Ser la ganadora del Primer puesto, en la categoría "Prensa Escrita y Portales Web de Noticias", del Concurso Nacional de Periodismo sobre Propiedad Intelectual.

Lima, 26 de julio de 2016

Categoría: "PRENSA ESCRITA Y PORTALES WEB DE NOTICIAS"

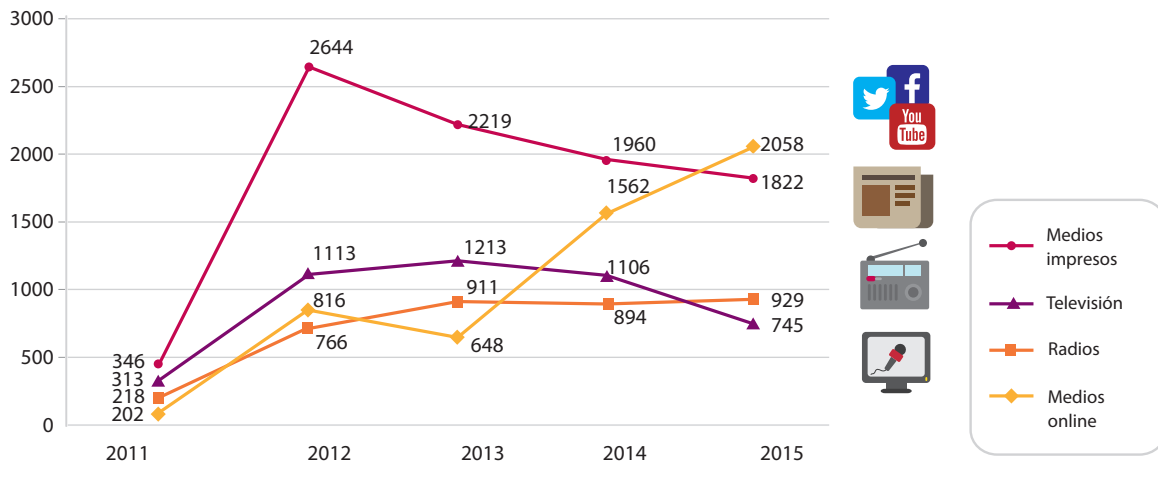
Para: **Patricia Hoyos Salazar**

Por: Ser la ganadora del Primer puesto, en la categoría "Prensa Escrita y Portales Web de Noticias", del Concurso Nacional de Periodismo sobre Propiedad Intelectual.

Todas estas acciones estratégicas en materia de comunicación con la sociedad han repercutido positivamente, logrando un mayor y mejor posicionamiento de la institución en los diversos

medios de comunicación, tanto impresos como en la radio, prensa escrita y medios virtuales, tal como podemos apreciar en el siguiente gráfico:

**Gráfico 33** Evolución del impacto en medios de comunicación (2011-2015) por tipo de medio



### La Atención al Ciudadano

«Así, para Tornos son servicio público aquellas actividades prestacionales necesarias para la cohesión social. Les corresponde determinarlas a la sociedad, y no al mercado, a través de normas jurídicas del más alto nivel como la Constitución y las leyes. Este autor sostiene que el concepto tradicional del servicio público como actividad prestacional de contenido económico reservada en su titularidad a la Administración Pública debe renovarse con la idea central de que el servicio público es la asunción por parte del Estado de la responsabilidad de garantizar determinadas prestaciones técnicas. En una dirección similar, Chinchilla señala que el servicio público es por eso una obligación que se impone a los gobernantes de asegurar

sin interrupción el cumplimiento de actividades que satisfacen las necesidades de la comunidad, de modo que si esas necesidades se corresponden con derechos fundamentales, el servicio público opera como una técnica de realización de los mismos. Se trata de servir a los intereses generales y asegurar una digna calidad de vida.

César Ochoa Cardic, 2013

La Atención al Ciudadano se traduce en la orientación oportuna a los actores sociales del mercado, fomentando que el ciudadano conozca sus derechos como consumidor y los ejerza; de allí que se haga especial incidencia en orientar, capacitar y difundir los procedimientos trámites y servicios que el Indecopi brinda en el marco de sus competencias.





**Gráfico 34** Servicio de Atención al Ciudadano



El Servicio de Atención al Ciudadano ejecuta procedimientos rápidos y gratuitos, impulsando la mediación y conciliación entre las partes involucradas como mecanismos alternativos para solucionar conflictos.

Desde el 2011 hasta el 2015 se observa una creciente demanda del servicio de solución de controversias en temas de consumo en la sede central; así tenemos que se han atendido 61.600 reclamos, logrando un 83% de casos conciliados (entre los reclamos concluidos con audiencia de las partes y mediación) con un promedio de 13 días hábiles.

A nivel nacional se gestionaron 163.535 reclamos en las 36 sedes, incluyendo la sede central. Esto ha sido posible gracias a que se ha duplicado la cantidad de personal especializado dedicado a la orientación al público.

En los últimos años la calidad total ha ido cobrando mayor importancia, debido a la

necesidad que tienen las organizaciones de brindar un mejor servicio. Los programas de calidad total ayudan a identificar los puntos débiles del servicio brindado, proponen mejoras y sistematizan, estableciéndose procesos organizados y eficientes.

Los canales de información se han incrementado y mejorado. A finales del año 2014 se instaló en la sede central un módulo multimedia donde los usuarios pueden acceder a información y orientación para presentar solicitudes para el inicio de procedimientos y/o servicios que brinda la institución.

En este módulo los temas más consultados tienen opciones de voz para que los usuarios con discapacidad visual puedan informarse oportunamente. Así la institución cumple con los altos estándares considerados en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, establecido por el gobierno nacional en el 2013.









Un hito importante en la institución ha sido la creación del Sistema de Notificaciones Electrónicas que ya funciona en la sede central desde febrero del 2015 para la gestión de los reclamos de consumo. Este servicio permite que

el proveedor reciba las notificaciones en una casilla electrónica, en menor tiempo, de manera ordenada, y con la consiguiente reducción de costos de uso del servicio de courier.



Línea directa “Aló banco”, cabina telefónica en la sedes del Indecopi que conecta con un asesor especializado del banco o financiera que facilita la atención del reclamo.

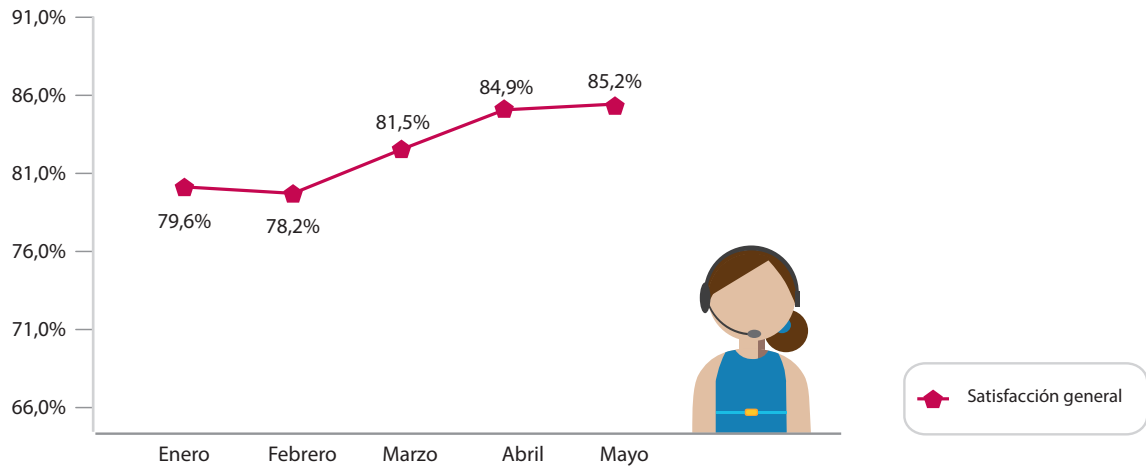
Considerando que los ciudadanos priorizan el uso de medios virtuales se han hecho mejoras significativas en el Centro de Contacto del Indecopi, ampliando la infraestructura tecnológica, lo que permite brindar atenciones telefónicas y virtuales, teniendo ahora la capacidad de ofrecer mayor cobertura a la creciente demanda que la ciudadanía requiere por estos medios.

Adicionalmente, se han implementado nuevas funcionalidades que admiten una gestión de calidad en Centro de Contacto como es la

grabación de llamadas, aplicación automática de encuestas de satisfacción, entre otras que están enfocadas en garantizar la calidad de este servicio.

De esta manera, en lo que va del 2016 observamos una evolución positiva en las mediciones de satisfacción de la ciudadanía respecto del servicio telefónico del Indecopi permitiendo implementar mejoras y tomar acciones correctivas según la percepción de nuestros usuarios. El detalle de la medición realizada se observa en el siguiente gráfico.

**Gráfico 35** SAC-Encuestas telefónicas primer semestre 2016



Por otro lado, se ha mejorado la página *web*, incluyendo *links* más claros y precisos, además del uso de correos electrónicos, lo que se ha

visto reflejado en un incremento de los reclamos mediante atenciones virtuales, a nivel nacional (ver gráfico 36).

**Gráfico 36** Atenciones virtuales de reclamos a nivel nacional, 2011-2015

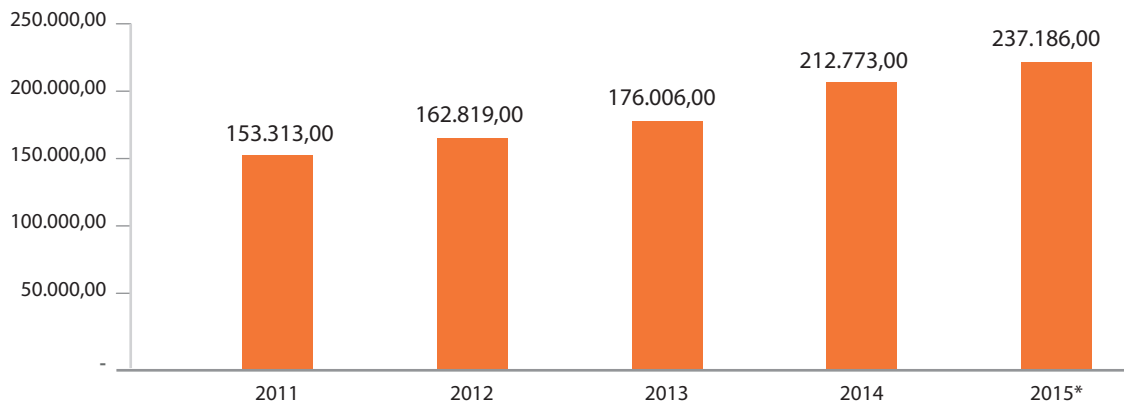


Solo en la sede central, en el año 2015, el 54% de reclamos fueron presentados por medios virtuales.

La tecnología es puesta al servicio del ciudadano, así en el primer trimestre del 2016 se implementó un aplicativo para dispositivos móviles bajo el sistema operativo Android que permite a los usuarios acceder a información de la institución,

presentar y registrar sus reclamos de consumo de manera fácil y sencilla, con la posibilidad de adjuntar archivos y la ventaja de conservar el reclamo como pendiente de envío, en caso no tuviera conexión a Internet. Además en la página web se cuenta con un formulario para que los usuarios puedan remitir escritos a un área específica de la institución, ahorrándose tiempo.

**Gráfico 37** Asesorías brindadas en sede central, 2011-2015



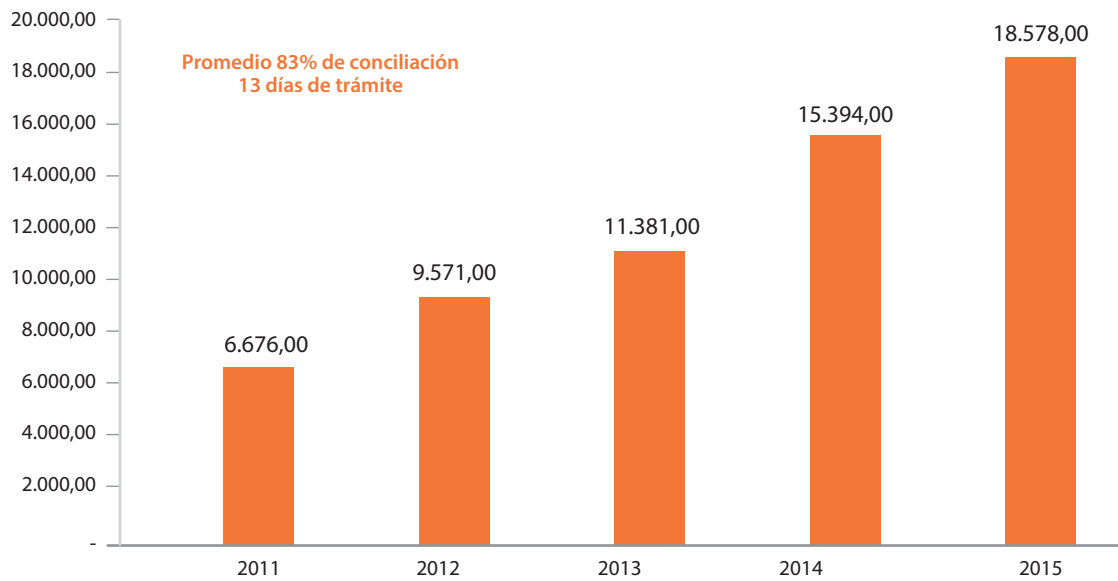
\*No se incluyen asesorías brindadas por la plataforma de Propiedad Intelectual.



Atención personalizada, rápida y oportuna en el SAC del Indecopi.



**Gráfico 38** Reclamos de consumo atendidos en sede central 2011-2015





**Tabla 6** El SAC en cifras 2010-2015

	2010*	2011	2012	2013	2014	2015
Servicios de información en Oficinas	6.970	10.417	12.363	14.859	16.589	19.051
Servicios de información en módulos itinerantes**	3.462	4.774	5.655	6.719	2.735	3.238
Reclamos presentados	565	569	1.105	1.395	2.112	2.491
Porcentaje de conciliación (%)	91%	96%	90%	90%	89%	84%
Tiempo de trámite en días	10	8	10	10	10	10
Atenciones brindadas en Mesa de Partes	4.697	8.655	10.240	9.478	9.940	10.514
Nivel de satisfacción cliente externo	93%	93%	93%	93%	93%	93%

\* Del 08 de marzo al 31 de diciembre del 2010

\*\* Actividad desarrollada con participación de los colaboradores de la Sede ILN

## La educación ciudadana

«La educación ciudadana se refiere a todas las personas, independientemente de sus rasgos personales o colectivos. Al buscar ser objeto de un proceso de enseñanza, aprendizaje y práctica, rebasa el ámbito de la escuela y puede ser aplicada en la familia, el trabajo, las asociaciones de todo tipo, los centros de recreación deportiva, los medios de comunicación, etc. (O’Shea, 2003). En general, la educación ciudadana es concebida como un proceso de aprendizaje permanente, activo, colectivo, crítico, centrado en la participación, la cohesión social, la equidad, la responsabilidad, la solidaridad, la paz, entre otros valores. En ella, se pretende que el conocimiento se adquiera a través de la acción de manera tal que las personas sean agentes activos de su propio proceso educativo. La participación

se convierte, entonces, en un mecanismo fundamental para fortalecer la cultura democrática porque ella posibilita poner en práctica los conocimientos y los valores que se aprenden, genera la auto-reflexión y precisa los objetivos deseados (Kiwan, 2007)».

Úrsula Zurita, 2014.

Uno de los ejes transversales de la gestión 2011-2016 ha sido acercar al Indecopi a la ciudadanía y qué mejor manera de hacerlo que brindando educación a los peruanos sobre las materias de competencia institucional, promoviendo el conocimiento sobre la defensa de la competencia y la protección de la propiedad intelectual. Para ello se estableció un círculo virtuoso de la educación dedicado a la formación y capacitación de profesionales, a la investigación y a la proyección a la comunidad.

**Gráfico 39** Círculo virtuoso de la educación ciudadana en el Indecopi



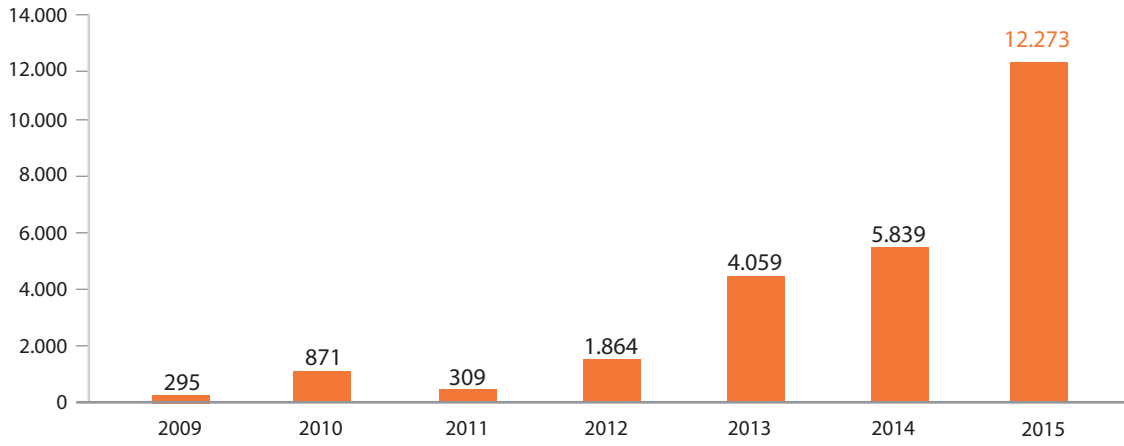


Para el desarrollo de esta importante labor y la consolidación de estos pilares establecidos como prioritarios del accionar educativo del Indecopi,

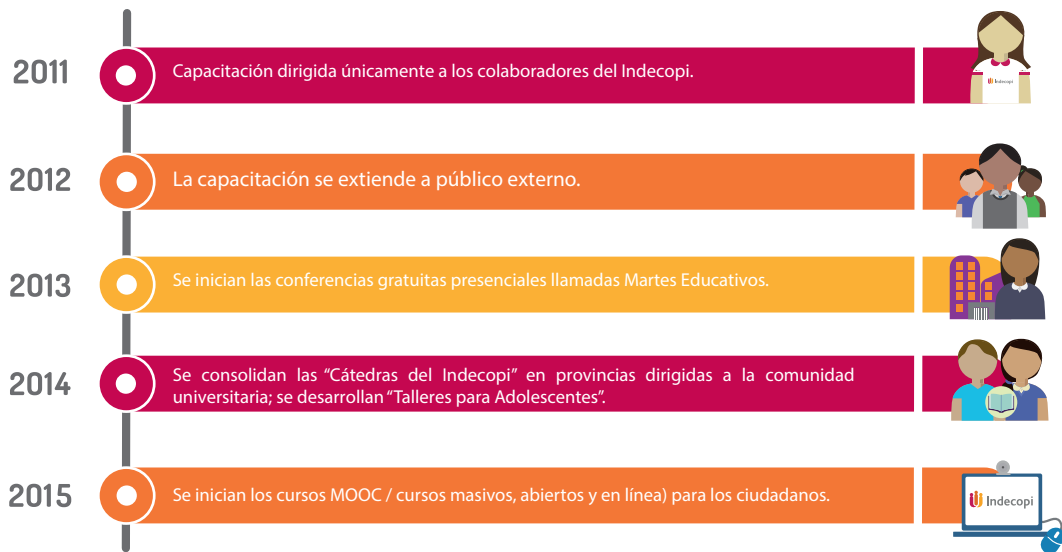
se realizan diversas actividades, llegando cada vez a más personas.



**Gráfico 40** Evolución de los servicios educativos brindados por el Indecopi, 2011-2015



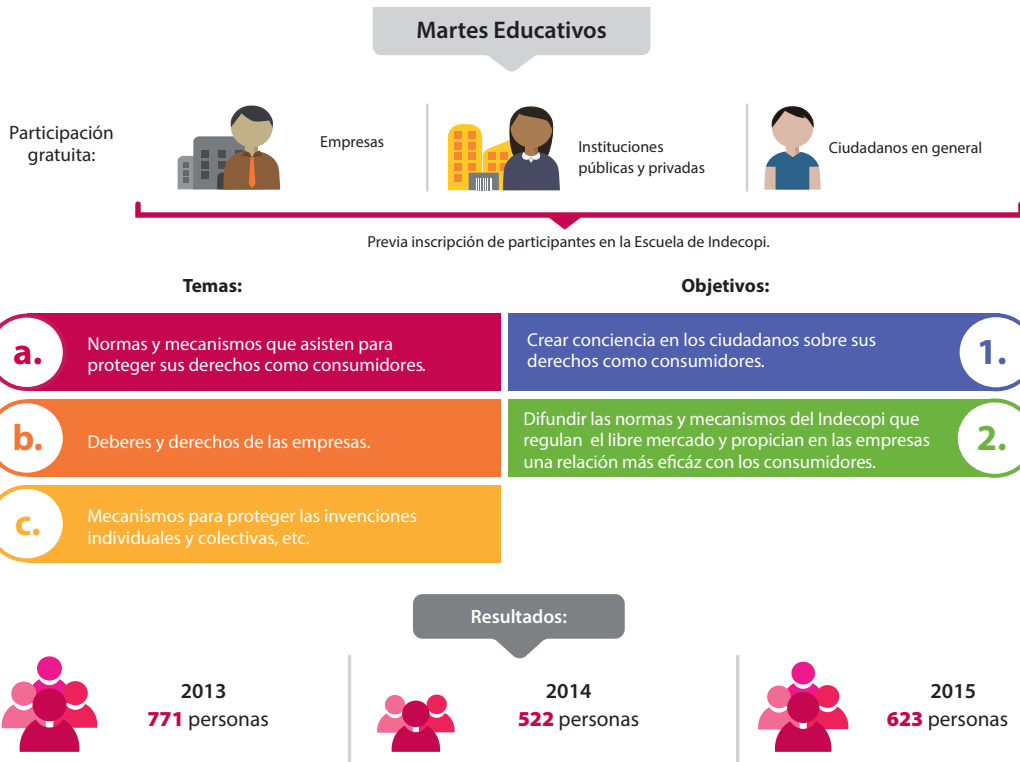
13.237 capacitados en total entre 2009 y 2014



Los Martes Educativos son una serie de conferencias para que el público de diverso perfil profesional conozca mejor las normas y mecanismos que le asisten para proteger sus

derechos como consumidores; los deberes y derechos de las empresas, los mecanismos para proteger las invenciones individuales y colectivas, entre otros temas.

**Gráfico 41** Martes educativos



Los Jueves del Inventor son charlas gratuitas desarrolladas en la sede central del Indecopi que permiten acercar conceptos, información y

orientación sobre aspectos y temas del sistema de patentes.

**Gráfico 42** Jueves del Inventor





Indecopi también ha organizado diversos seminarios y talleres difundiendo la importancia de los signos distintivos, cuyo detalle presentamos en la siguiente tabla:

**Tabla 7** Signos distintivos: seminarios y talleres organizados por el Indecopi, 2011-2015

SEMINARIOS Y TALLERES	LUGAR
Seminario: I Encuentro Caficultor.	Cusco
Taller para productores de algodón pima.	Chulucanas, Piura
Taller para productores de cacao blanco.	Chulucanas, Piura
Taller sobre la cadena productiva del paiche.	Iquitos
Taller de Fortalecimiento de Capacidades en materia de Transferencia Tecnología y Propiedad Intelectual en universidades peruanas.	Universidad Cayetano Heredia, Lima
Taller para representantes de la Cámara de Comercio de Brasil.	Indecopi, Lima
Taller sobre registro de marcas.	Indecopi, Lima



Una propuesta interesante y original fueron los Talleres de Formación de Adolescentes en Temas de Derecho del Consumidor que iniciaron en el año 2014, mediante la denominada gamificación, es decir la educación a través del juego, del *role playing* o del aprender haciendo.

Los métodos y enfoques que se emplean buscan el diálogo entre los participantes, para que los adolescentes hablen y se expresen por sí mismos mediante discusiones, dibujos, canciones, spots radiales y poemas.



*«... la educación ciudadana no sólo implica 'educar ciudadanos', sino también 'capacitar a los niños para la vida adulta y para desarrollar su papel como ciudadanos'.*

*La educación ciudadana tiene, por lo tanto, tres objetivos principales:*

*1. Educar a las personas en temas sobre ciudadanía y derechos humanos*

*a través de la comprensión de los principios e instituciones [que rigen a cada Estado o nación],*

*2. Enseñarles a ejercer sus juicios y su facultad crítica, y*

*3. Proporcionarles un sentido de responsabilidad individual y comunitaria».*

*Unescoetxea.org, 2016.*



Taller de formación de adolescentes en temas de derecho del consumidor, aplicando el recurso didáctico en el departamento de San Martín.

**Gráfico 43** Talleres de formación de adolescentes en temas de derecho del consumidor





«La edad escolar es el periodo adecuado para iniciar la educación de las personas consumidoras. Por un lado, las niñas, niños y adolescentes se encuentran en la fase oportuna para poder sentar las bases de la educación en consumo y, por otro lado, son destinatarios y destinatarias de

múltiples mensajes publicitarios, ante los cuales pueden ser vulnerables. En consecuencia, los esfuerzos educativos realizados en esta fase tendrán consecuencias positivas desde ese momento y a lo largo de la vida adulta».

Dirección de Consumo del Gobierno Vasco, 2010.



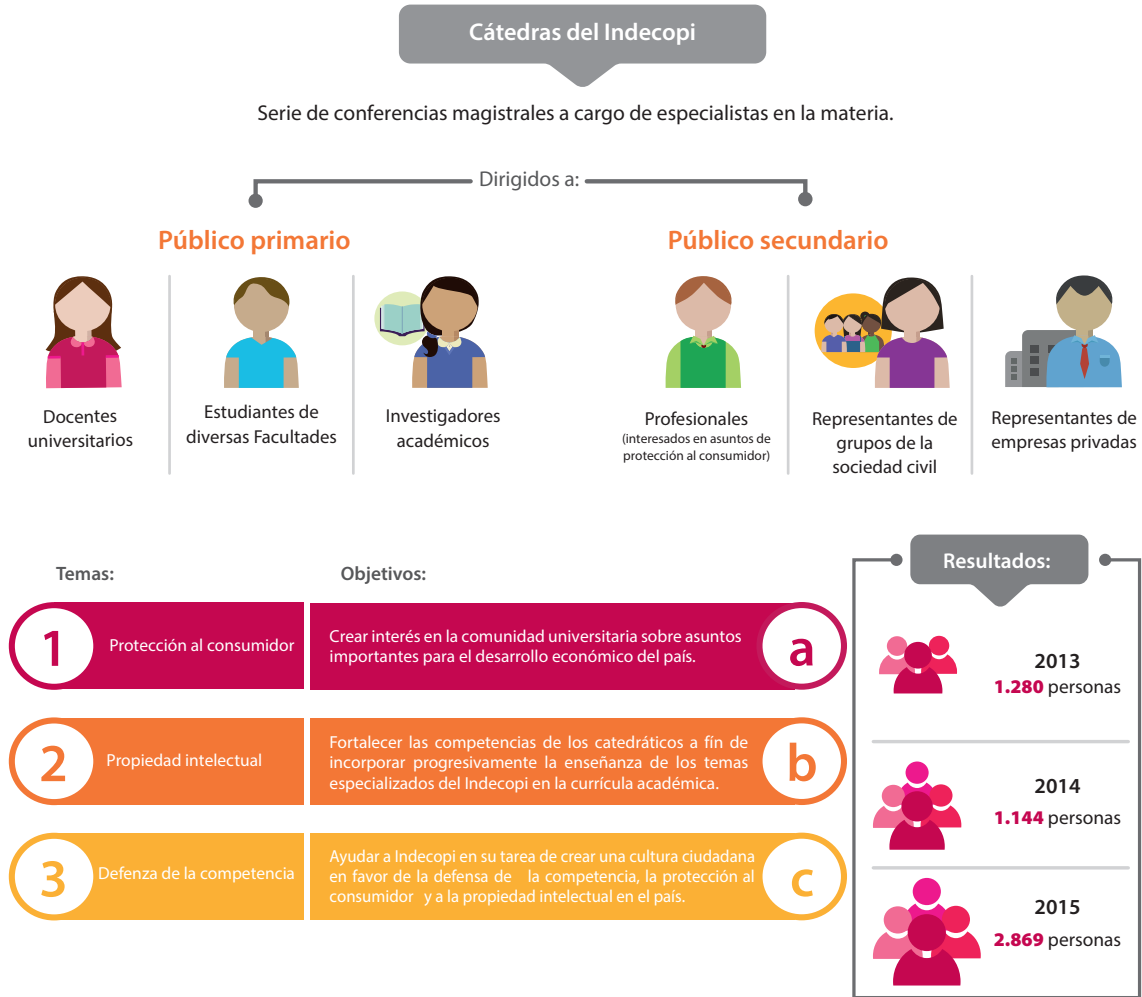
El mundo académico también ha recibido especial atención por parte de la institución mediante las Cátedras del Indecopi, conferencias dirigidas a la comunidad universitaria por las cuales buscamos lograr un efecto de cascada: docentes bien informados sobre los mecanismos, normas y procedimientos que regulan y promueven la protección al consumidor, la propiedad intelectual y la

defensa de la competencia en el país, transmitirán esta información a los estudiantes universitarios quienes, cuando sean profesionales, aplicarán estos conocimientos en sus centros laborales, diseminando aún más estos conocimientos.

Estas cátedras son periódicas, se realizan en las propias universidades durante el período lectivo y a nivel nacional.



**Gráfico 44** Cátedras universitarias del Indecopi



Asimismo, también se realizan las capacitaciones especializadas dirigidas a funcionarios públicos como Jueces, Fiscales, Policía Nacional, entre otros.



Además figuran los talleres dirigidos a periodistas y comunicadores de radios comunitarias, educativas y locales. Consideramos fundamental que los periodistas y comunicadores posean mayores conocimientos sobre ciertos temas que son poco conocidos por la población, para que

brinden a la sociedad información adecuada y orientadora sobre el adecuado ejercicio de sus derechos, deberes y obligaciones. Así hemos capacitado a periodistas y comunicadores de las regiones de Cusco, Puno, Chimbote, Trujillo, Cajamarca, Ayacucho, Piura, Iquitos, Arequipa, Huancayo, Huánuco, Lima y Tarapoto. A continuación se detalla la cantidad de periodistas capacitados y los temas sobre los cuales se ha brindado la capacitación:





**Tabla 8** Capacitación a periodistas y comunicadores de radios comunitarias, educativas y locales

AÑO	TEMA	CANTIDAD
2013	- Propiedad intelectual	109
2014	- Propiedad intelectual	209
2015	- Propiedad intelectual - Propiedad al consumidor  <b>279</b> comunicadores de radios comunitarias	141
 <b>459</b> periodistas y comunicadores		<b>TOTAL</b>

En el año 2013 se desarrollaron talleres sobre marcas colectivas para difundirlas como una herramienta para el desarrollo rural. Asimismo Indecopi, en el 2011 y 2012 se coorganizó con Usaid | Facilitando Comercio , la cooperación del Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (Cerlac), y en coordinación con el Ministerio de Educación, el programa educativo “Fomentando una cultura de la Creación por la Educación” con el soporte de la Guía Metodológica: Perú = Ingenio + Creatividad y material audiovisual. Se capacitaron 600 docentes en 100 colegios de Lima, Arequipa, Piura, Chiclayo y Trujillo,

beneficiando a 21.000 alumnos de quinto y sexto grado.

Igualmente, con la Sunat en su condición de miembros de la Comisión de Lucha contra los Delitos Aduaneros y la Piratería de Ministerio de la Producción, mediante el proyecto “Yo decido, Yo respeto: Rechazo al contrabando y respeto a la propiedad intelectual”, desde el 2013 al 2015 se ha dado charlas a más de 33.000 alumnos de colegios públicos y privados sobre valores y actitudes de respeto y rechazo a la informalidad y al consumo de productos piratas, falsificados y de contrabando.



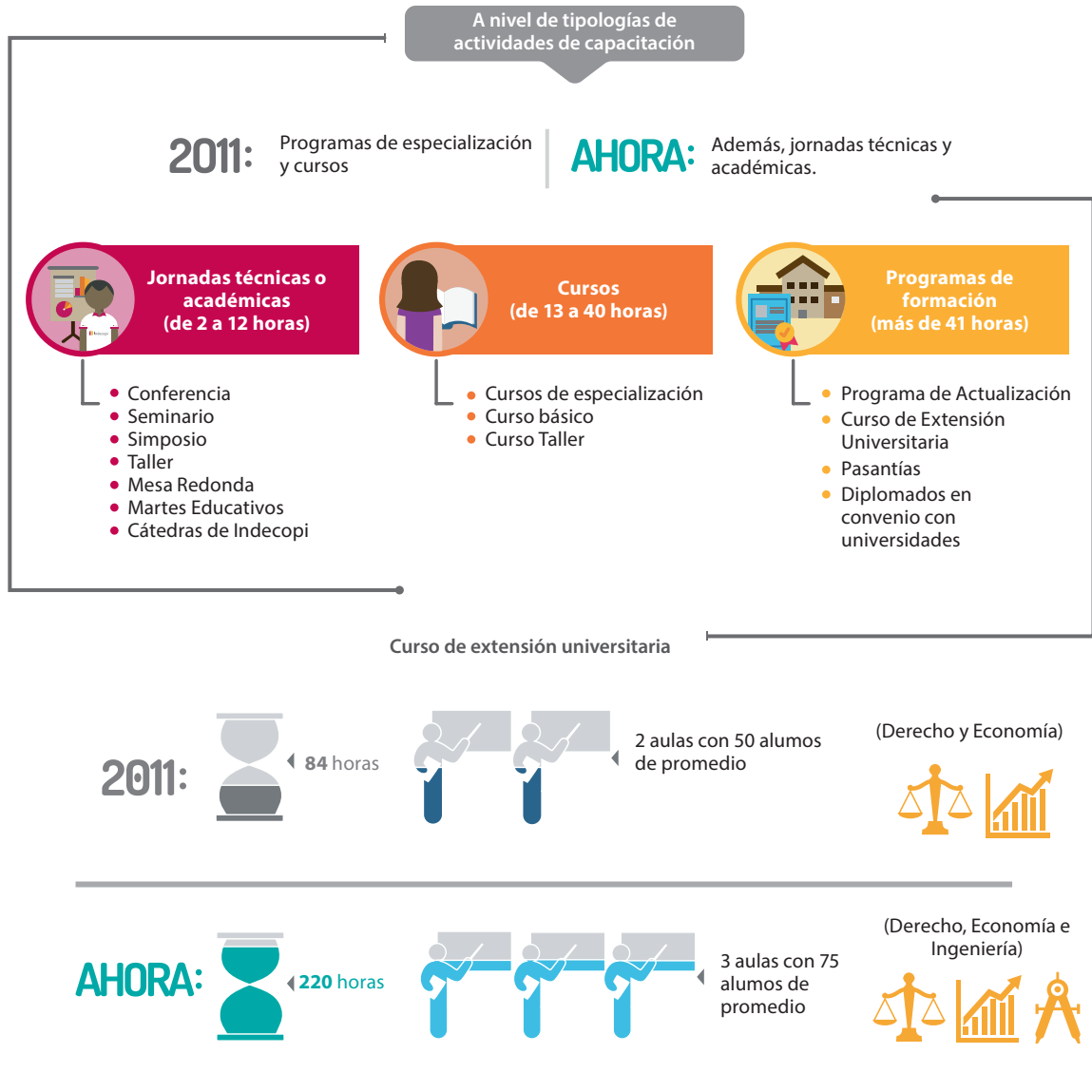
También se han realizado charlas dirigidas a las distintas industrias culturales como las de artesanos, desarrolladores de software y video juegos, productores musicales, músicos, productores fonográficos, etc., entregando a los participantes la cartilla sobre Derecho de Autor.

Para brindar mayor información respecto de la legislación sobre competencia desleal se elaboró el Manual Multimedia ABC de preguntas y respuestas para evitar la Competencia Desleal y en el año 2015 se organizó el evento “I Foro Internacional sobre Publicidad - Una Visión Global sobre la Publicidad Comparativa”, que

contó con importantes juristas y publicistas nacionales y extranjeros, como el profesor Anxo Tato Plaza, entre otros.

A continuación veremos esquemáticamente cómo ha variado la educación ciudadana en los últimos años:

**Gráfico 45** Tipologías de actividades de capacitación



La tecnología también se ha hecho presente en la educación ciudadana. A partir del 2013 y gracias al financiamiento del Programa Compal de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre

Comercio y Desarrollo (Unctad), la Escuela Nacional del Indecopi cuenta con un campus virtual que ha servido para la capacitación de los colaboradores del Indecopi y ciudadanos.



A partir del 2015 se desarrollaron dos Cursos Masivos Abiertos y en Línea (MOOC) dirigidos a 1.728 ciudadanos, de los cuales 1.326 cumplieron los requisitos de aprobación establecidos.

Los MOOC se orientaron a afianzar la defensa efectiva de los derechos de los consumidores; con contenidos diseñados para educar sobre la protección al consumidor y contribuir a la formación de un ciudadano informado.



*«En un mundo cada vez más globalizado en el que la ubicuidad y movilidad son dos principios que adjetivan nuestras relaciones personales, profesionales y académicas, la formación a lo largo de la vida para dar respuesta a nuevas realidades es una necesidad y un derecho del ciudadano del siglo XXI (Unesco, 2013). Una de las mejores formas de garantizar este derecho es el de arbitrar sistemas de formación que permitan*

*desde cualquier lugar del mundo y sin necesidad de pagar por la formación, acceder a contenidos y destrezas necesarias en cualquier ámbito y esfera de la sociedad. Para ello, las propuestas con base en diseños tecnológicos constructivistas están posibilitando que acciones que antes requerían altos costes presenciales y de recursos se pueden llevar a cabo en forma de simulación o realidad aumentada.*

[.....] Los MOOC en este panorama de la educación abierta y gratuita surgen como una necesidad de especialización que no conlleve una acreditación o certificación como objetivo prioritario pero que favorezca un acercamiento a nuevas realidades laborales y científicas que las propuestas de enseñanzas regladas más encorsetadas no pueden ofrecer. Por ello, los MOOC han acaparado este interés mundial debido a su gran potencial para ofrecer una formación gratuita y accesible a cualquier persona independientemente de su país de procedencia, su formación previa y sin la necesidad de pagar por su matrícula (Christensen et al., 2013; Daniel, 2012; Radford, et al., 2014). Al respecto, la UNESCO (2013, p. 7) considera que estos procesos masivos en abierto y gratuitos son

una oportunidad para proporcionar una formación en diferentes contextos y la posibilidad de garantizar a la población mundial una formación a lo largo de la vida».

E. Vázquez-Cano y E. Meneses, 2015.

### La garantía del cumplimiento de la ley

La garantía del cumplimiento de la ley se ha fortalecido a través de la supervisión que se impulsan de oficio, lo que permite determinar si los agentes del mercado cumplen con las normas y reglamentos.

Los temas y proveedores supervisados, son seleccionados en función a los lineamientos aprobados por el Consejo Directivo, los mismos que se muestran en el siguiente gráfico.

## Gráfico 46 Lineamientos del Plan Anual de Supervisión

### Eje 1: Análisis de riesgos

Consiste en determinar aquellos temas de competencia del Indecopi en los que existe mayor probabilidad de comisión de infracción o amenaza de que estas ocurran. Este análisis de riesgos se realiza identificando los sectores y productos o servicios más reclamados, la proporción y tamaño del mercado afectado, estacionalidad en el consumo, entre otras.

### Eje 2: Fortalecimiento del principio de autoridad

Se requiere fortalecer las labores de oficio respecto de aquellos temas que están vinculados a políticas públicas específicas o son iniciativas normativas o medidas impuestas por el Indecopi.

### Eje 3: Fortalecimiento de las entidades que forman parte del Sistema de Protección al Consumidor

Teniendo en cuenta que son diversas las entidades que además del Indecopi tienen competencias directa o indirecta en materia de protección al consumidor, a partir del año 2015 se ha incluido un enfoque basado en la búsqueda de mayor eficiencia para el logro de resultados y para ello lo que se pretende es el fortalecimiento del ejercicio de la función supervisora y sancionadora de aquellas entidades que forman parte del Sistema de Protección al Consumidor.

Anualmente, en función a los ejes referidos, Indecopi realiza supervisiones a proveedores de los sectores más reclamados y denunciados

como son bancario, seguros, transporte, educación, inmobiliarias, salud, *retail*, entre otros.

**Tabla 9** Supervisiones iniciadas

AÑO	ANÁLISIS DE RIESGO (AR)	FORTALECIMIENTO DE PRINCIPIO DE AUTORIDAD (FPA)	TOTAL DE INICIADOS (AR+FPA)
2013	926	465	1.391
2014	124	121	245
2015	560	201	761
<b>TOTAL</b>	<b>1.610</b>	<b>785</b>	<b>2.397</b>

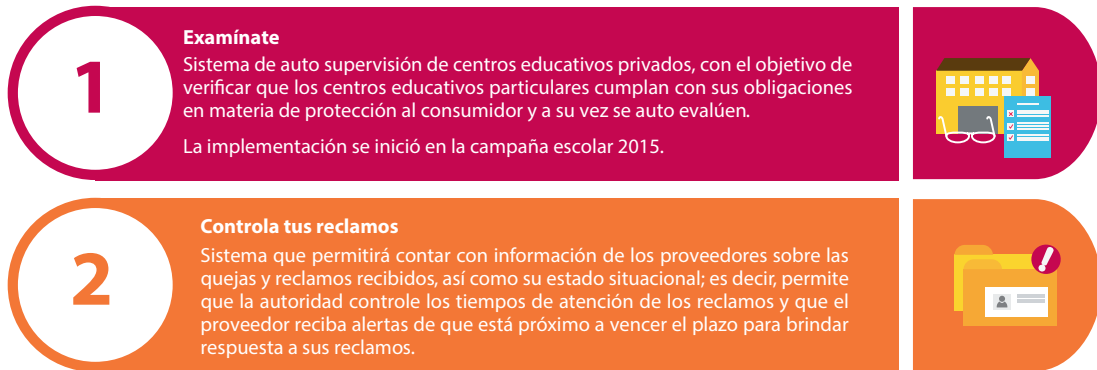




Asimismo, el Indecopi ha impulsado el desarrollo de esquemas de auto supervisión (Indecopi 2015b), mediante los cuales el propio administrado se controla, auto supervisa y reporta a la autoridad. Este mecanismo es muy eficaz para aquellas obligaciones de carácter

masivo, dado que el supervisor verifica la veracidad de los reportes de manera aleatoria, y se han diseñado de manera tal que orientan a los proveedores sobre cuáles son las obligaciones que debe cumplir.

**Gráfico 47** Herramientas virtuales para la auto supervisión



Una importante herramienta informática para realizar la supervisión y fiscalización es el sistema “Controla tus reclamos”, mecanismo que permite al Indecopi acceder a información importante y permanente sobre los reclamos y quejas presentados por los consumidores.

En lo que respecta a defensa de la competencia, se realizan supervisiones en ocasiones especiales como por ejemplo, “Día de la Madre” y fiestas de fin de año.

Teniendo en cuenta la dificultad que se puede presentar cuanto corresponda que los proveedores apliquen el interés máximo establecido por el Banco Central de Reserva, se ha diseñado una herramienta a la que se accede libremente a través del portal institucional denominado “Simulador para calcular moras”: <https://www.indecopi.gob.pe/proteccion-al-consumidor>

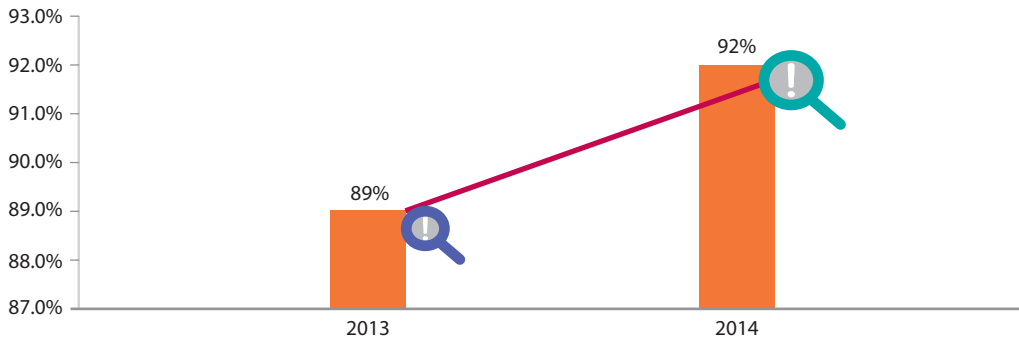
Con este enfoque de actuaciones de oficio y de la puesta a disposición de herramientas virtuales,

el Indecopi pasa de ser preponderantemente reactivo (es decir, actuar a partir de denuncias y reclamos) a tener un rol proactivo, asociado al fortalecimiento de la supervisión, innovando en base a herramientas tecnológicas para acercarse más a los ciudadanos y contribuir de manera eficiente y eficaz con el cumplimiento de la ley.

A manera de ejemplo, y dado su impacto por la cantidad de personas beneficiadas (padres de familia, escolares, desarrollo, competitividad, etc.) haremos referencia a la supervisión de centros educativos particulares.

Desde el año 2013 se optó por realizar una supervisión integral de las 26 disposiciones a las que se encuentran obligados los proveedores de servicios educativos, desplegándose más de mil acciones a nivel nacional. Los resultados hasta el 2014 evidenciaron un alto porcentaje de incumplimiento, que mostraba indicio que el problema estaba asociado al desconocimiento de la normativa.

**Gráfico 48** Resultados supervisión colegios 2013–2014. Porcentaje de incumplimientos detectados.



Es por ello que la labor de supervisión se fortaleció con diversas herramientas que se difundieron a nivel nacional y que se encuentran a disposición a través del portal institucional,

promoviendo la participación activa de los padres de familia, abriendo una comunicación directa que garantiza la confidencialidad, como se muestran a continuación.

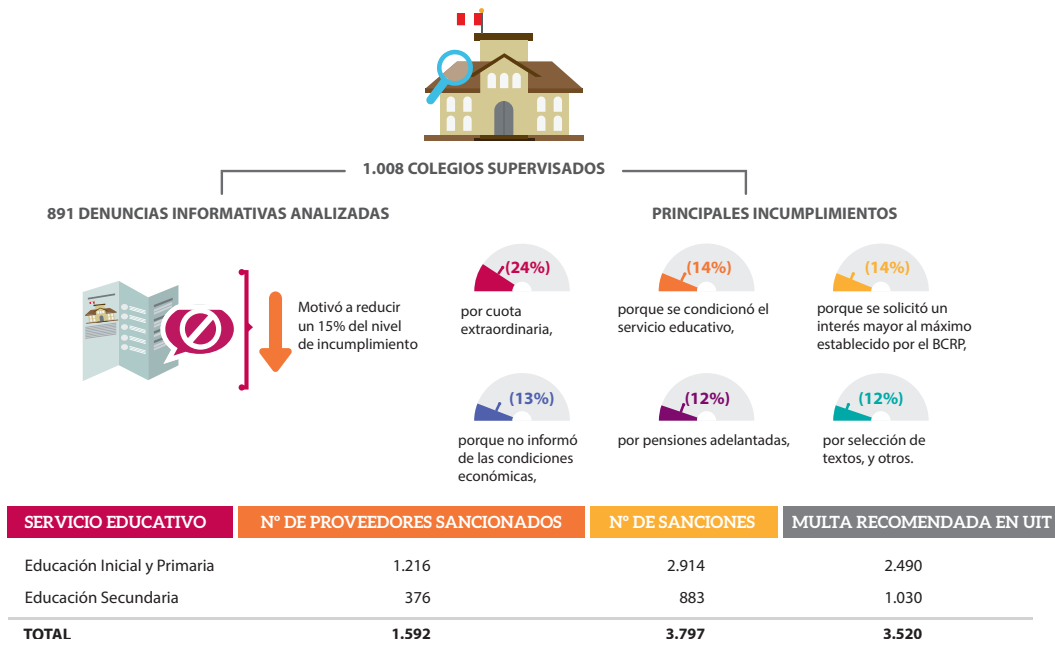
**Gráfico 49** Herramientas de supervisión a colegios



Luego de implementadas dichas herramientas, se aprecia una reducción de las infracciones

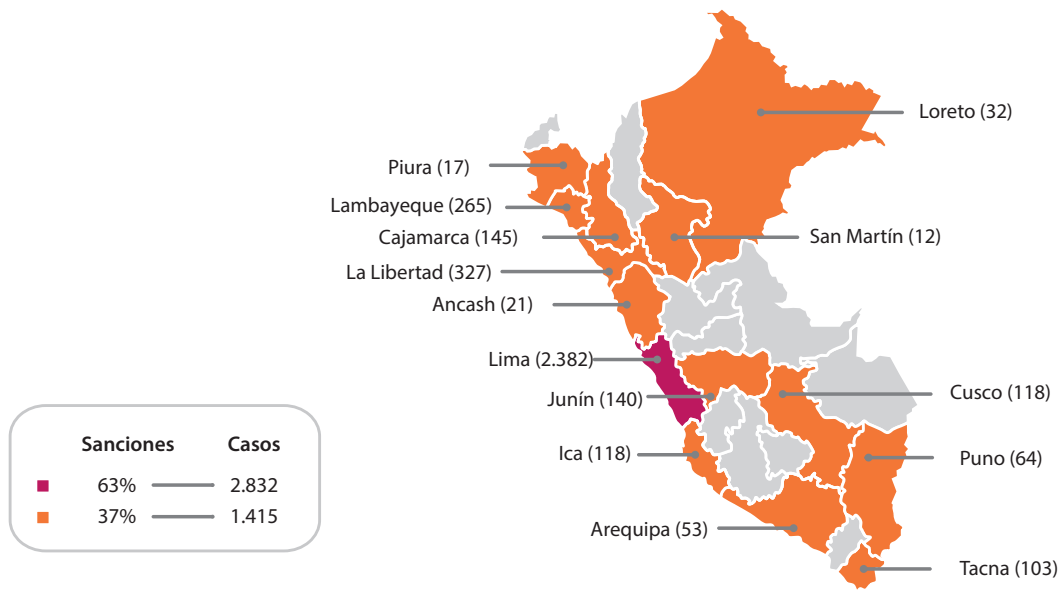
conforme se muestra en el gráfico 50.

**Gráfico 50** Resultados de la campaña 2015 de supervisión de colegios



La distribución geográfica de los colegios supervisados a nivel nacional durante el año 2015 es como sigue (ver gráfico 51):

**Gráfico 51** Supervisión a colegios por regiones, campaña 2015





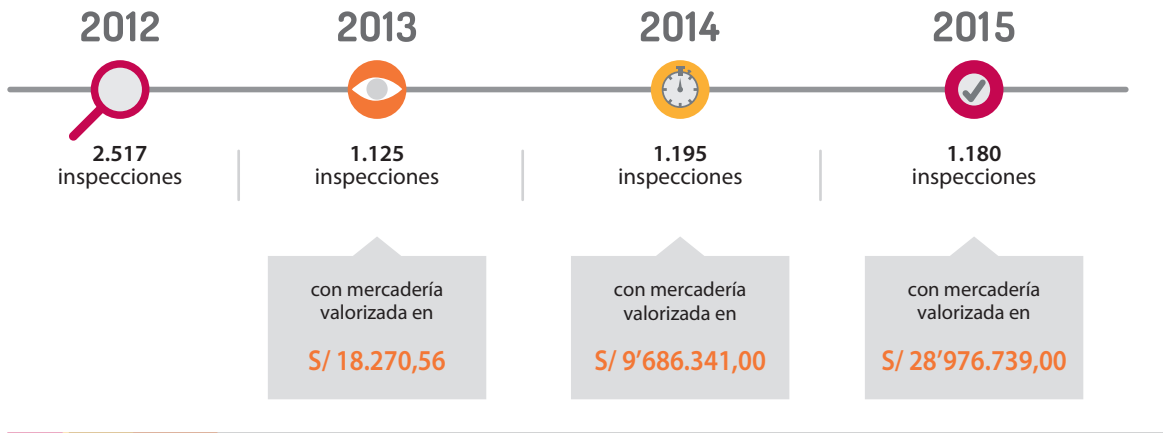
«[...] la inspección administrativa [es] entendida como actividad de la Administración en la que examina la conducta realizada por los administrados para comprobar el cumplimiento de los deberes, prohibiciones y limitaciones a que están sometidos y, en su caso, preparar la reacción administrativa

frente a las transgresiones que se detecten».

Manuel Rebollo, 2013.

Asimismo, se ha mejorado la atención a los procedimientos iniciados en merito a denuncias en materia de Propiedad Intelectual, en las que es usual que haya decomiso de mercadería.

Gráfico 52 Resultados de inspecciones, 2012-2015



«La aplicación pública de la ley, el uso de agentes gubernamentales para detectar y sancionar a los infractores de las normas legales, es un tema de importancia obvia. La policía y los fiscales se esfuerzan en resolver crímenes y castigar a los criminales, los reguladores intentan controlar violaciones de medio ambiente, seguridad, protección del consumidor, y la divulgación de información financiera, y agentes del Servicio de

Impuestos Internos buscan para hacer cumplir el código de impuestos»<sup>15</sup>.

Mitchell Polinsky y Steven Shavell, 2007.

En cuanto a la fiscalización, luego de la supervisión se desarrolla la etapa instructiva de los procedimientos administrativos sancionadores. A diciembre del 2015, los procedimientos finalizados impulsados por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización fueron 2.203.

<sup>15</sup> Traducción no oficial.

**Tabla 10** Resultados de la labor de fiscalización y multas recomendadas

	2013	2014	2015	TOTAL
<b>Procedimientos finalizados</b>	753	1.037	413	<b>2.203</b>
<b>Multas recomendadas en S/</b>	<b>3'148.959*</b>	<b>5'404.398**</b>	<b>8'961.260***</b>	

La labor impulsada por la autoridad concentra sus esfuerzos en aquellos procedimientos con mayor impacto, motivo por el cual la cantidad de procedimientos ha disminuido.

En lo que se refiere al ejercicio de la potestad sancionadora, con el propósito de fomentar la

predictibilidad de la acción administrativa y fortalecer el carácter disuasivo de las multas, mediante el uso de herramientas económicas y financieras, se han desarrollado metodologías de cálculo de multas aplicables a diversos casos que son recurrentes en el Indecopi, como son:

**Gráfico 53** Metodologías de cálculo de multa desarrolladas



Como resultado de la labor fiscalizadora, el Indecopi evalúa no solo la conducta de los administrados sino el impacto de la regulación, correspondiendo como resultado de ello impulsar la modificación de la normativa para lograr que ésta cumpla de mejor manera con el objetivo de política pública que le sirve de sustento. En esa medida, se han realizado modificaciones a la reglamentación del Libro de Reclamaciones y a las disposiciones del “Gracias No Insista”, encontrándose a la fecha en evaluación el marco legal que regula a los servicios educativos particulares.

La creación de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha permitido que se fortalezca la actuación proactiva de la autoridad, con un enfoque de análisis de riesgo con especial énfasis en el uso de herramientas tecnológicas que han ampliado significativamente la cobertura de actuación de la administración, diseñadas de manera tal que se constituyen como colaboradoras de los proveedores en el cumplimiento de la Ley.

Asimismo, el uso de criterios económicos cuando corresponde la determinación de la multa y el uso de sistemas de cálculos automatizado, han contribuido con el efecto disuasivo y se robustezca el principio de razonabilidad y la predictibilidad.

### **La elaboración de estudios económicos**

Indecopi cuenta con un soporte consultivo en materia de análisis económico, mediante el desarrollo de informes técnicos especializados en respuesta a diversos tipos de consultas internas, realizadas por las áreas resolutivas y administrativas de la institución, fundamentalmente referidas a:

- Determinación del mercado relevante y/o condiciones de competencia tanto en casos

de libre competencia como de competencia desleal.

- Auditorías financieras de la información técnica presentada por entidades financieras en casos de protección al consumidor.
- Análisis metodológico de los estudios de mercado presentados por las empresas en el marco de sus solicitudes de declaratoria de la notoriedad de sus marcas.
- Análisis económico de las tarifas publicadas por las sociedades de gestión colectiva.
- Revisión metodológica de las estructuras de costos de diversas entidades públicas como apoyo para el análisis de legalidad del cobro de tasas de sus procedimientos administrativos en casos de barreras burocráticas.
- Estimaciones de probabilidad de cobranza de las multas impuestas por las diversas áreas resolutivas de la institución usando técnicas no paramétricas de análisis de sobrevivencia.
- Análisis costo beneficio para propuestas legales institucionales y para decisiones internas de carácter administrativo.

En el caso de consultas externas, la Gerencia de Estudios Económicos brinda su apoyo técnico para responder requerimientos de organismos internacionales tales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial (BM) y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (Unctad por sus siglas en inglés) sobre tópicos específicos relacionados con las competencias de la institución<sup>16</sup>. Asimismo, la Gerencia atiende pedidos de opinión técnica acerca de los posibles efectos económicos

<sup>16</sup> Ver listado de las contribuciones elaboradas por la Gerencia de Estudios Económicos en el Capítulo V.



derivados de modificaciones legales propuestos en proyectos de ley elaborados por el Congreso de la República, relacionados con alguna de las competencias del Indecopi; así tenemos:

**Tabla 11** Informes elaborados por el Indecopi con opinión técnica sobre proyectos de ley del Congreso de la República

AÑO	PROYECTOS DE LEY
2011 (oct - dic)	Proyecto de Ley N° 229/2011-CR - Ley de la Nueva empresa.
	Proyecto de Ley N° 972/2011-CR, Ley de promoción de la libre competencia y la eficiencia en los mercados para la protección de los consumidores.
2012	Opinión Proyecto de Ley N° 197/2011-CR - Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular.  Proyectos de Ley N° 988/2011-CR, Ley de eliminación de comisiones bancarias abusivas y de incentivos eficientes para una mayor bancarización.
2013	Proyecto de Ley N° 2037/2012-CR - Ley de insolvencia familiar.  Proyecto de Ley N° 2149/2012-CR denominado "Ley que crea las Oficinas Municipales del Consumidor".  Proyecto de Ley N° 2102/2012-CR - Creación del Organismo regulador de precios de medicamentos.
2014	Proyecto de Ley N° 2848/2013-CR ley que promueve el acceso justo oportuno y de calidad de los medicamentos.  Proyecto de Ley N° 3534/2013-CR que propone Ley de Derechos del Contribuyente en el marco de la competitividad tributaria.  Proyecto de Ley N° 3815/2014-CR que promueve la competencia en el mercado de cervezas.
2015	Proyecto de Ley N° 4384-2014 Ley de Promoción del libre acceso al internet inalámbrico.  Proyecto de Ley N° 4451/2014-CR Ley para el incremento de la competitividad portuaria y del comercio exterior.  Proyecto de Ley N° 4846/2015-CR Ley que propone reducir el precio de las bebidas alcohólicas con menos porcentaje de alcohol.

Nota: La opinión técnica es brindada a pedido de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi en atención a un requerimiento del Congreso de la República. No incluye la totalidad de informes con opinión técnica sobre proyectos de ley emitidos por la institución.

Adicionalmente, se elaboraron documentos para difundir los resultados de investigaciones económicas con un análisis minucioso de las materias de competencia de la institución, especificándose que<sup>17</sup>:

- Por un lado se encuentran los observatorios de mercado y de barreras burocráticas donde se realiza un análisis descriptivo sobre las características principales de ciertos mercados, distinguiendo la oferta, la demanda, la cadena productiva, entre otros; y una estimación del costo económico de las barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad por la institución.
- Por otro lado, están los documentos de trabajo y de discusión donde se presenta un análisis inferencial a profundidad con técnicas estadísticas más sofisticadas, sobre algún aspecto que sea materia de competencia del Indecopi como por ejemplo propuestas metodológicas para cálculo de multas, dinámica de largo plazo en la industria de cervezas, análisis económico de los derechos de autor, análisis de competencia en servicios notariales, etcétera.

Finalmente, también se elaboraron documentos periódicos con información estadística, como reportes mensuales y anuales de estadísticas institucionales,<sup>18</sup> boletines de seguimiento y monitoreo de precios mayoristas y minoristas de productos (arroz, pollo, azúcar, leche); entre otros.

## Inclusión regional. Indecopi en todo el Perú

*«La concentración o desconcentración está en función del menor o mayor número de sujetos con facultad para resolver definitivamente. Existe desconcentración, aunque el órgano o sujeto que dicta la resolución definitiva esté sometido a directrices, instrucciones o circulares de otro órgano superior o de otra organización; tampoco es incompatible con la desconcentración el hecho de que los actos definitivos del órgano desconcentrado sean susceptibles de recurso de alzada ante el órgano superior o ante un órgano de otra organización. [...]. La esencia de la desconcentración es la competencia de resolver definitivamente, ejerciendo en propio nombre, y no en el de otro órgano, la correspondiente competencia, aunque exista tutela jurídica y material. La desconcentración supone un cambio objetivo en el orden jurídico que regula el ejercicio de las competencias, aunque no afecte a la titularidad de las competencias, que pueden seguir siendo de la misma organización».*

Alfredo Gallego, 1990.

<sup>17</sup> La lista detallada de estos productos se presenta en la sección Divulgando conocimientos de este capítulo.

<sup>18</sup> La lista detallada de los reportes anuales se presenta en la sección Divulgando conocimientos de este capítulo.

El principal reto de la gestión 2011-2015 fue poner al alcance de toda la ciudadanía los servicios del Indecopi; para ello era importante desconcentrarlos a todo el país. En el año 2010 la institución contaba con 13 Oficinas Regionales, dos Sedes Institucionales, una en Lima Sur y otra en Lima Norte, 4 Oficinas Locales y 2 Centro de Desarrollo de la Propiedad Intelectual (CEPI); creciendo a partir del 2011 en un 100% con la apertura de 13 Oficinas Regionales y 2 Centros de Desarrollo de la Propiedad Intelectual así mismo se amplió la presencia en 4 puntos de atención en la Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de la PCM y se suscribieron convenios con la Superintendencia de Banca y Seguros y la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC).

Hoy la institución cuenta con 55 delegaciones funcionales y 26 Oficinas Regionales del Indecopi (ORI) en los 24 departamentos del Perú, incluyendo la oficina en el VRAEM.

De este total, las Oficinas Regionales de Arequipa, Cajamarca, Cusco, Junín-Huancayo, Ica,

Lambayeque, La Libertad, Loreto, Piura, Puno, San Martín y Tacna tienen adscritas Comisiones con delegación de funciones resolutorias en materia de protección al consumidor, publicidad comercial, represión de la competencia desleal, reestructuración patrimonial y eliminación de barreras burocráticas.

Igualmente, 14 Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos, se encuentran adscritos a las Oficinas Regionales de Arequipa, Ancash -Sede Chimbote, Ancash -Sede Huaraz, Cajamarca, Cusco, Junín -Huancayo, Ica, Lambayeque, La Libertad, Loreto, Piura, Puno, San Martín y Tacna.

El acercamiento de nuestros servicios no solo se dio en el incremento de puntos de atención sino en el fortalecimiento de la presencia institucional mediante la consolidación de las nuevas oficinas con funciones resolutorias en materia de protección al consumidor, eliminación de barreras burocráticas, publicidad y concursal.

El Indecopi presente con su accionar en todo el Perú, a través de las sedes desconcentradas.



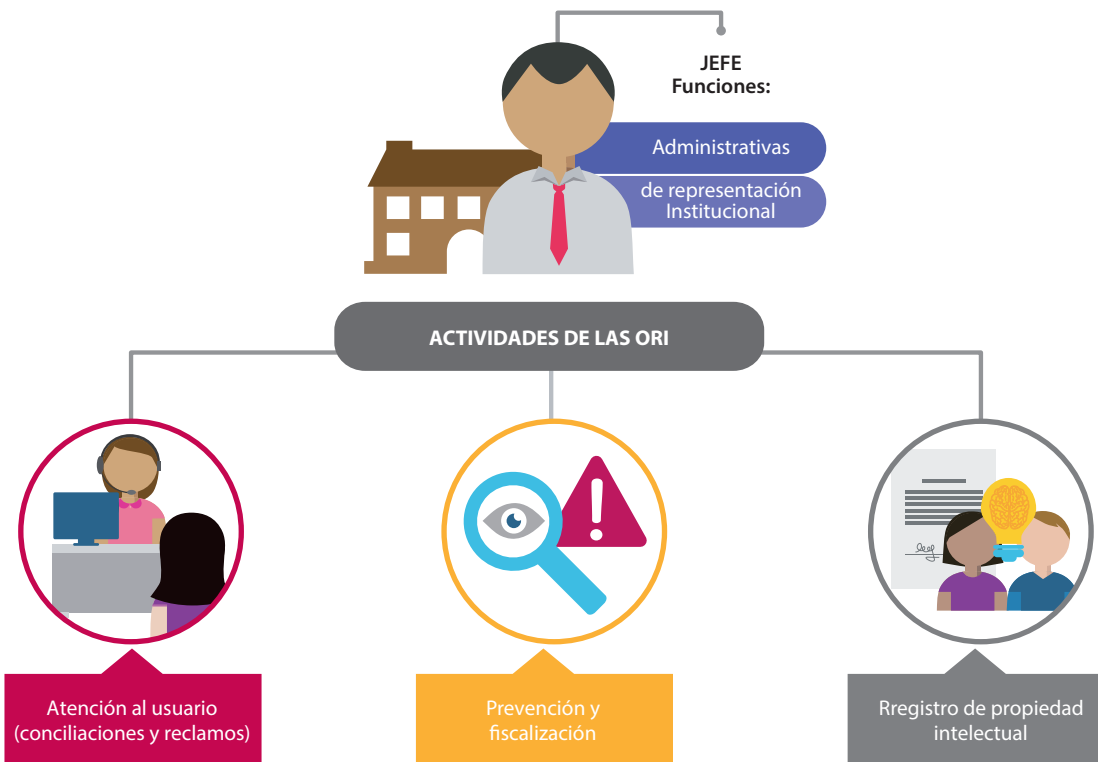


La organización siguió apostando con mecanismos inclusivos para acercar sus servicios mediante el Programa “Indecopi en tu ciudad”, gracias al cual se logró llegar a las 195 provincias del país a través de campañas informativas. Y para ampliar ese enfoque, “Indecopi en tu Frontera” permite tener presencia en zonas de frontera donde se

efectúa el mayor movimiento migratorio entre el Perú y sus países vecinos, complementando, de este modo, las acciones de desconcentración impulsadas por el Indecopi.

Las sedes desconcentradas con el accionar del Indecopi, presente en todo el Perú.

**Gráfico 54** Actividades de las ORI

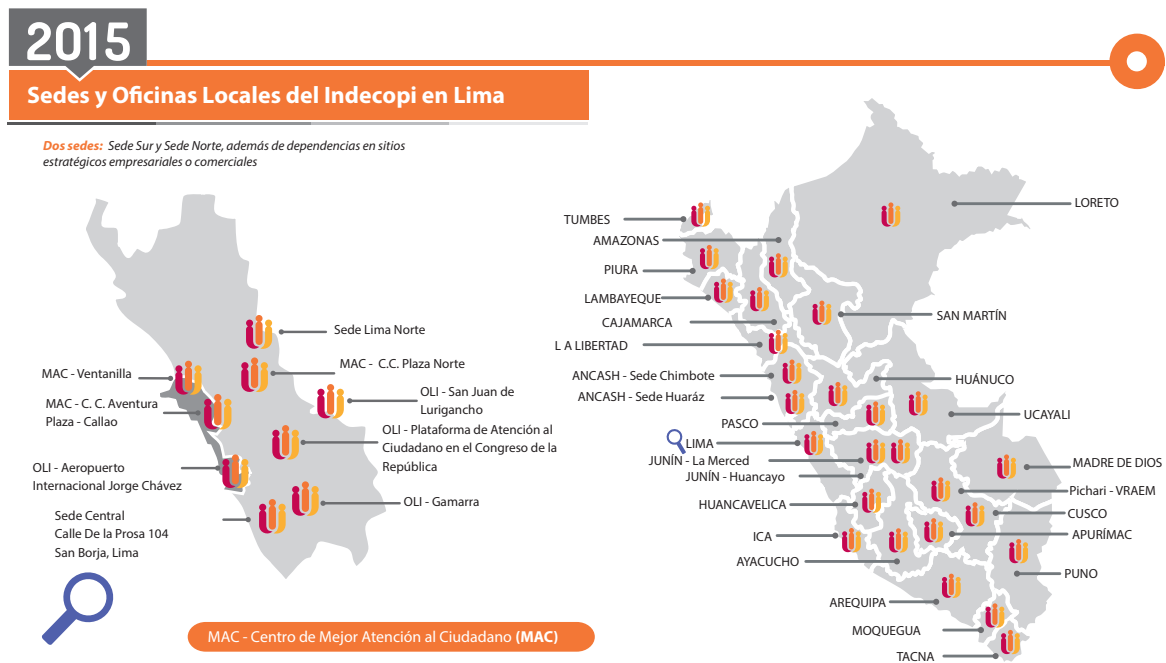
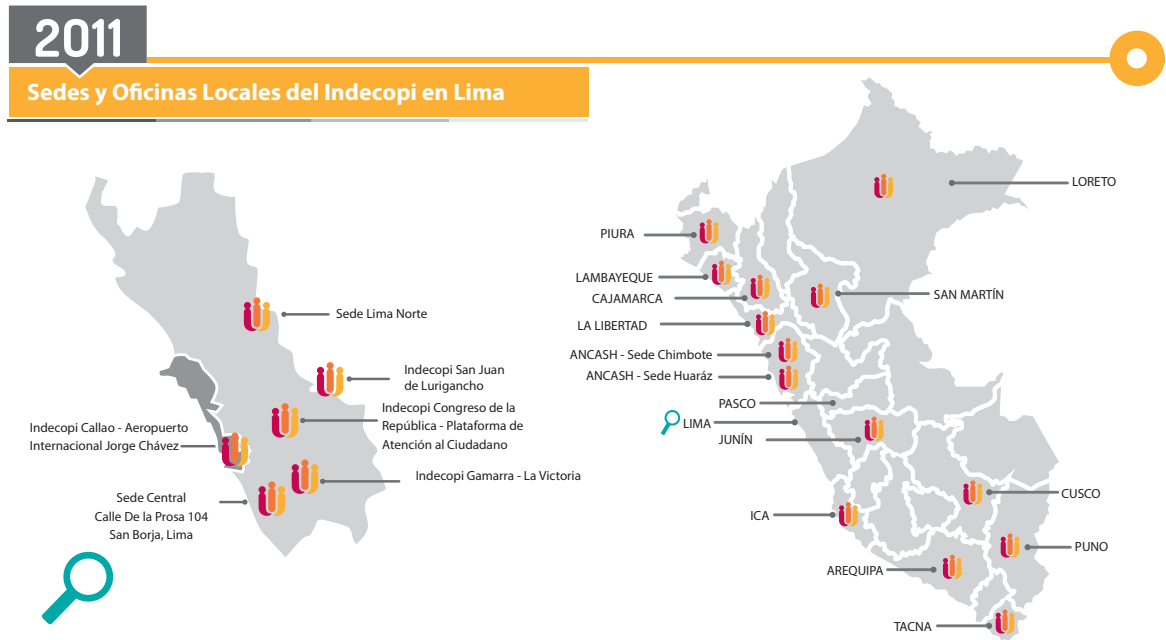


# Indecopi EN EL VRAEM

EL DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

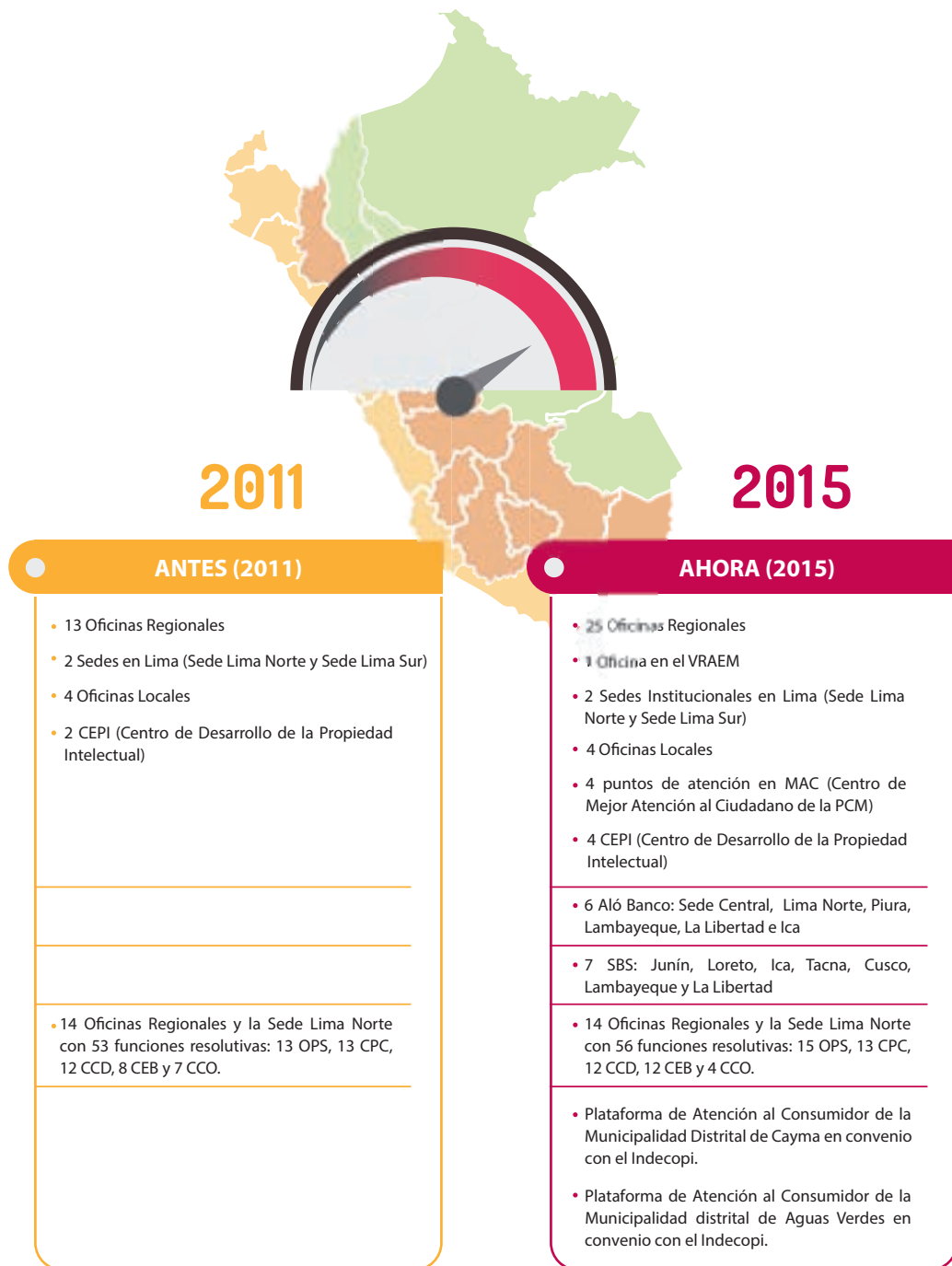


Gráfico 55 El Indecopi en todo el Perú





**Gráfico 56** Evolución de las sedes desconcentradas del Indecopi



Leyenda: SAC - Servicio de Atención al Ciudadano; CPC - Comisión de Protección al Consumidor N°1 Y N°2; CCD - Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal; CCO - Comisión de Procedimientos Concursales; CEB - Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas; OPS - Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.



Inauguraciones de nuevas ORI en el 2012: Apurímac -15 de junio, Ilo -22 de mayo y Ayacucho-17 de mayo.





Las sedes desconcentradas han tenido un crecimiento exponencial en cuanto a la variedad, calidad y cantidad de servicios ofrecidos, presentando un incremento importante que se aprecia de forma resumida en

la tabla 12, y comprende los servicios brindados por las 26 Oficinas Regionales, las 4 Oficinas Locales, los 4 puntos de atención en el MAC y la Sede Lima Norte, de acuerdo a las funciones desconcentradas.

**Tabla 12** Servicios brindados por las sedes desconcentradas

SERVICIOS	2011	2012	2013	2014	2015
Servicios de información brindados	90.840	117.942	167.421	209.576	248.993
Reclamos en materia de protección al consumidor concluidos	11.208	14.920	19.762	25.666	29.709
Procedimientos concluidos de Eliminación de Barreras Burocráticas	70	87	91	231	209
Procedimientos concluidos de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) 1/	3.193	3.623	6.010	7.090	8.684
Procedimientos en materia de Protección al Consumidor concluidos por las Comisiones adscritos a las Oficinas Regionales y Sede Lima Norte 2/	2.005	5.427	5.784	7.328	6.417



SERVICIOS	2011	2012	2013	2014	2015
Procedimientos en materia de Publicidad Comercial concluidos por las Comisiones adscritos a las Oficinas Regionales y Sede Lima Norte	251	141	146	195	181
Procedimientos Concursales concluidos por las Comisiones adscritos a las Oficinas Regionales y Sede Lima Norte 3/	201	162	174	234	146

1/ Incluye denuncias y otros procedimientos

2/ Incluye denuncias, apelaciones y otros procedimientos

3/ Incluye los procedimientos concursales iniciados

Entre el 2011 y 2015 las sedes desconcentradas aumentaron en 174% los servicios de información brindados, alcanzando 834.772 usuarios atendidos.

El Servicio de Atención al Ciudadano ha incrementado en un 165% los reclamos concluidos en las diferentes sedes desconcentradas del 2011 al 2015, resolviendo 101.265 problemas de consumo mediante esta vía.

Entre el 2001 y 2015 se aumentaron en 191% los procesos en materia de protección al consumidor concluidos, haciendo un total de 55.561 procesos.

A través de los Centro de Desarrollo de la Propiedad Intelectual (CEPI) de las Oficinas Regionales de Puno, La Libertad, Lambayeque y Arequipa como de las actividades de promoción propias de las Oficinas Regionales se ha potenciado en la población el uso de los registros para proteger sus creaciones, invenciones y signos que distintivos que les permite generar valor agregado ya sus actividades productivas aportando a su crecimiento y bienestar, teniendo como resultado para el año 2015: 3.249 registros de signos distintivos, 412 registros de derechos de autor, 40 registros de invenciones y nuevas tecnologías entre otros que se reflejan en el gráfico 57.

**Gráfico 57** Demanda por servicios de propiedad intelectual en ORI a nivel nacional



Permanentemente se desarrollan proyectos de desconcentración y difusión de los servicios del Indecopi, destacando:

### Convenio Indecopi – Sernac

Consiste en un proceso de integración de los Sistemas de Atención al Consumidor entre Chile y Perú a través del Indecopi y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), cuya finalidad es facilitar la tramitación de los reclamos en materia de protección al consumidor cuando el

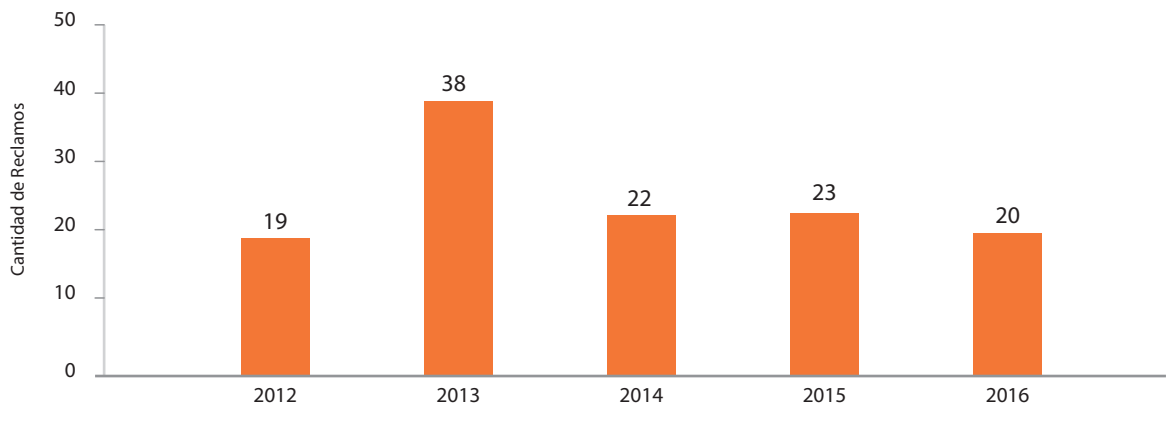
consumidor no pertenece al país donde adquiere un bien o servicio.

En el Perú el alcance actual del convenio es los 35 puntos de atención del sistema desconcentrado de atención al ciudadano del Indecopi y en Chile en las Regiones de Arica, Parinacota y Tarapacá y la capital Santiago de Chile, con un resultado desde el 2012 a junio 2016 de 122 reclamos atendidos en materia de protección al consumidor, como se observa en el gráfico 58:



Publico obetivo en la frontera Tacna-Arica

**Gráfico 58** Convenio Indecopi-Sernac reclamos presentados en el Indecopi



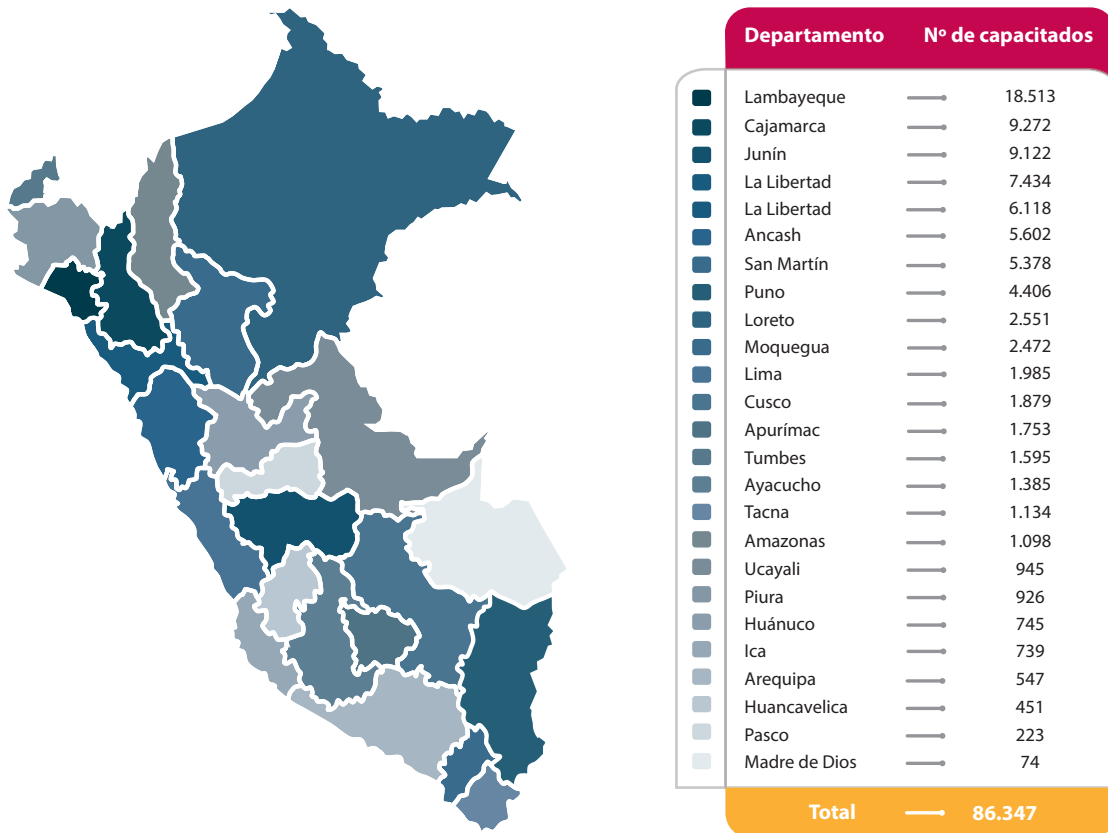
### Indecopi en tu ciudad

Proyecto que tiene como objeto dar a conocer los servicios institucionales en provincias que no son capitales de región, donde no se cuenta con presencia permanente y no existe una fuerte presencia del Estado. Se procedió a realizar actividades de capacitación y/o difusión en

las 195 provincias del Perú, y se estableció un horizonte para visitar todas las provincias cada tres años.

En el año 2015 se logró llegar a la totalidad de las provincias del Perú por primera vez, obteniendo los resultados que se muestran en la tabla siguiente.

**Tabla 13** Cantidad de capacitados por departamento



Cabe señalar que la campaña conllevó a realizar denodados esfuerzos para llegar a puntos de la geografía nacional de acceso muy difícil como son las provincias de Datem del Marañón

(Loreto), Purús (Ucayali), Pomabamba, Ocos y Luzuriaga (Ancash), Bolívar (La Libertad); Huacaybamba (Huánuco); Caballococha (Loreto), entre otras.





















### Indecopi en tu frontera

Proyecto que tiene por objeto dar a conocer los servicios del Indecopi y/o fortalecer su presencia en aquellas zonas de frontera donde se efectúa el

mayor movimiento migratorio y comercial entre el Perú y los países vecinos, complementando, de este modo, las acciones de desconcentración impulsadas por la institución.

**Gráfico 59** Indecopi en tu frontera





## Gráfico 60 Servicios requeridos en fronteras



En Aguas Verdes gracias al convenio suscrito con la Municipalidad Provincial, se cuenta con el punto de atención en la frontera Ecuador – Perú

### Presencia del Indecopi en las PIAS (Plataformas Itinerantes de Acción Social)

El Indecopi con el objeto de seguir el proceso de llegar a las poblaciones más vulnerables se ha propuesto integrarse a las PIAS, las mismas que

trabajan en las siguientes zonas de frontera:

- Zona de la frontera Brasil – Perú – Colombia
- Zona de la frontera Bolivia – Perú
- Zona de la frontera Brasil – Perú – Colombia
- Zona de la frontera Brasil – Perú – Colombia



### **Una oficina especial para Lima Norte**

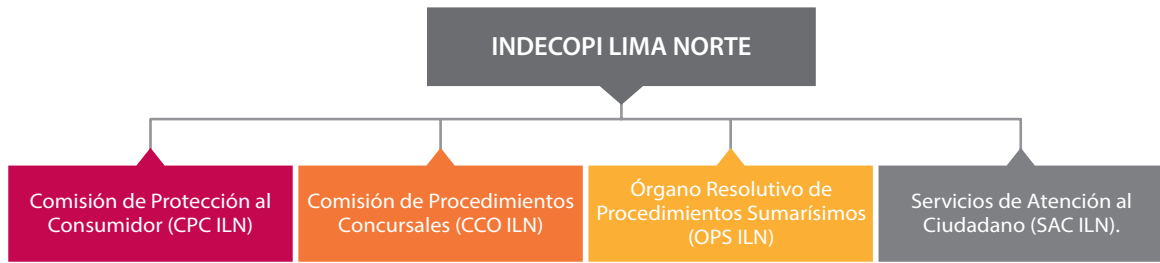
El Indecopi Lima Norte (ILN) es un organismo descentralizado que brinda servicios de orientación, asesoría y gestión de reclamos, en materia de consumo. Su competencia territorial son los distritos y provincias ubicados al norte de Lima Metropolitana (Barranca, Huaura, Cajatambo, Oyón, Huaral y Canta), se ubica en el distrito de Los Olivos y se inauguró el 15 de marzo del 2010.

La sede ILN, a su vez brinda al empresariado servicios en materia concursal, a través de la

Comisión de Procedimientos Concursales (CCO ILN), la cual cuenta con competencia para la tramitación de los concursos regulados bajo la Ley General del Sistema Concursal.

Asimismo, la CCO ILN está facultada para tramitar procedimientos concursales de deudores domiciliados en el Callao, los distritos del cono norte de Lima, y los departamentos del norte del país. Ante la Comisión, se vienen tramitando concursos que han tenido impacto en el sector agrícola del norte del Perú.






Gráfico 61 Áreas del Indecopi Lima Norte






Entre las principales actividades realizadas por el ILN, a junio 2016, tenemos:

**Gráfico 62** Principales actividades en Lima Norte

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS	LUGAR	PROPÓSITO
<p>Campaña "Indecopi a tu Alcance"</p> 	<p>Universidad Nacional de Ingeniería, Senati, Centro Comercial Mega Plaza, Centro Plaza Lima Norte, mercados de abastos, entre otros</p>	<p>Difundir los servicios de que se brindan en esta sede y generar una mayor cultura de mercado.</p>
<p>Campaña "Indecopi en tu Ciudad"</p> 	<p>Huacho, Barranca, Oyón, Huarochirí, Cajatambo, Canta y Huaral.</p>	
<p>Charlas informativas</p> 	<p>en Lima Norte y Callao, Cámara de Comercio de Huaura y Barranca, Universidad Faustino Sánchez Carrión de Huaura, mercados, clubs de madres, asociaciones de comerciantes, municipalidades e instituciones educativas.</p>	
<p>Implementación de un módulo especial para capacitación para personas afectadas por la pérdida de capacidad visual</p>		<p>Dotarles de las herramientas y conocimientos necesarios en el respeto de sus derechos como consumidores, quienes recibieron material informativo en lenguaje braille.</p>
<p>Capacitación a policías</p> 	 <p>196 policías capacitados pertenecientes a:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> <p><b>13</b> comisarias de Lima Norte</p> </div>	<p>Se capacitó a policías en temas de Protección al Consumidor</p>

 Indecopi

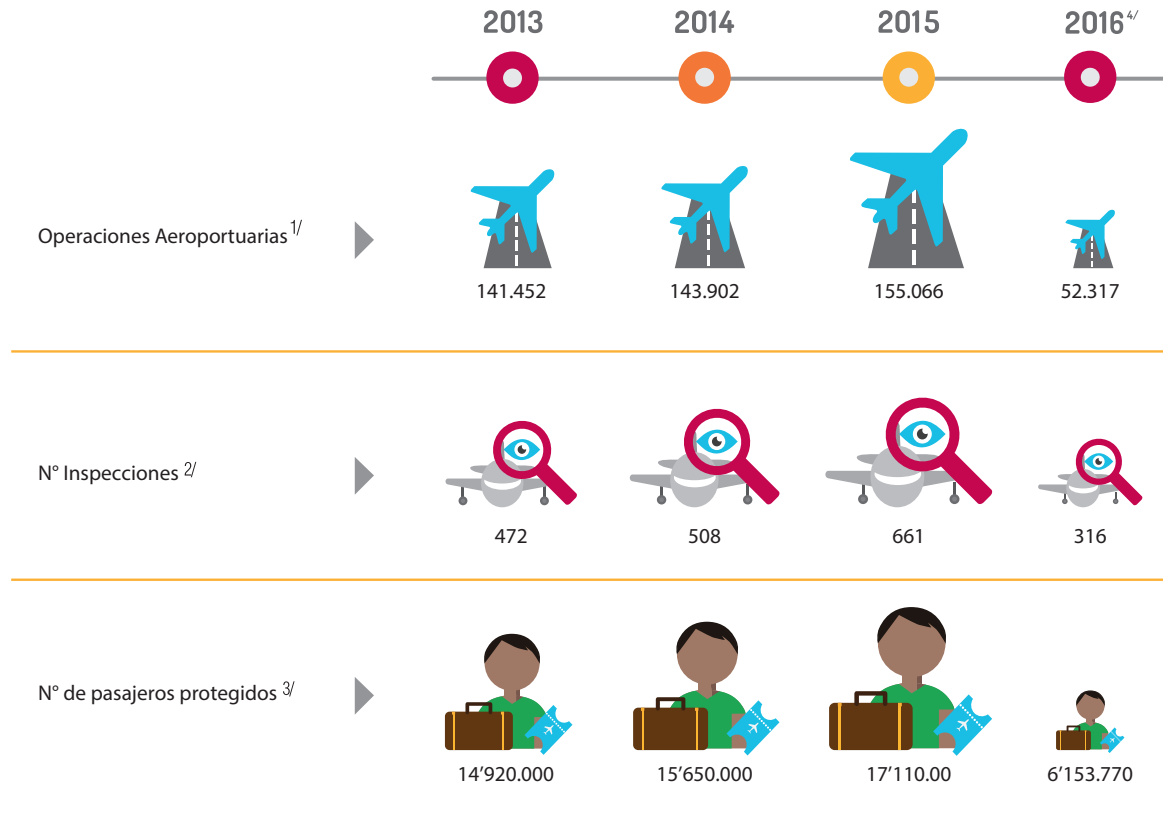
Conoce si un proveedor  
ha sido multado  
Ingresá a nuestro servicio  
**"Mira a quien le comprás"**  
en [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



Es preciso indicar que uno de los principales sectores supervisados por la Sede Lima Norte en materia de protección al consumidor ha sido el sector aéreo, labor que ha compartido

con la oficina local del Indecopi del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, teniendo los siguientes resultados:

**Gráfico 63** Supervisión en el sector aéreo



1/ Fuente: DGAC - Se entiende por operaciones aeroportuarias a las operaciones de aterrizaje y despegue de las aerolíneas, con destino nacional e internacional en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

2/ Oficina Local del Indecopi - Aeropuerto

3/ Fuente: OSITRAN (2013 a 2015) - DGAC (2016) - Correspondiente al tráfico anual de pasajeros a nivel nacional e internacional en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

4/ Información correspondiente a abril de 2016.

La oficina local del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha realizado 1.957 inspecciones a las aerolíneas, en el periodo comprendido del 2013 al 2016.

Igualmente, del 2013 al 2016 el Indecopi ha monitoreado 492.737 vuelos operados, protegiendo a más de 53 millones de pasajeros.



## El Indecopi en el mundo

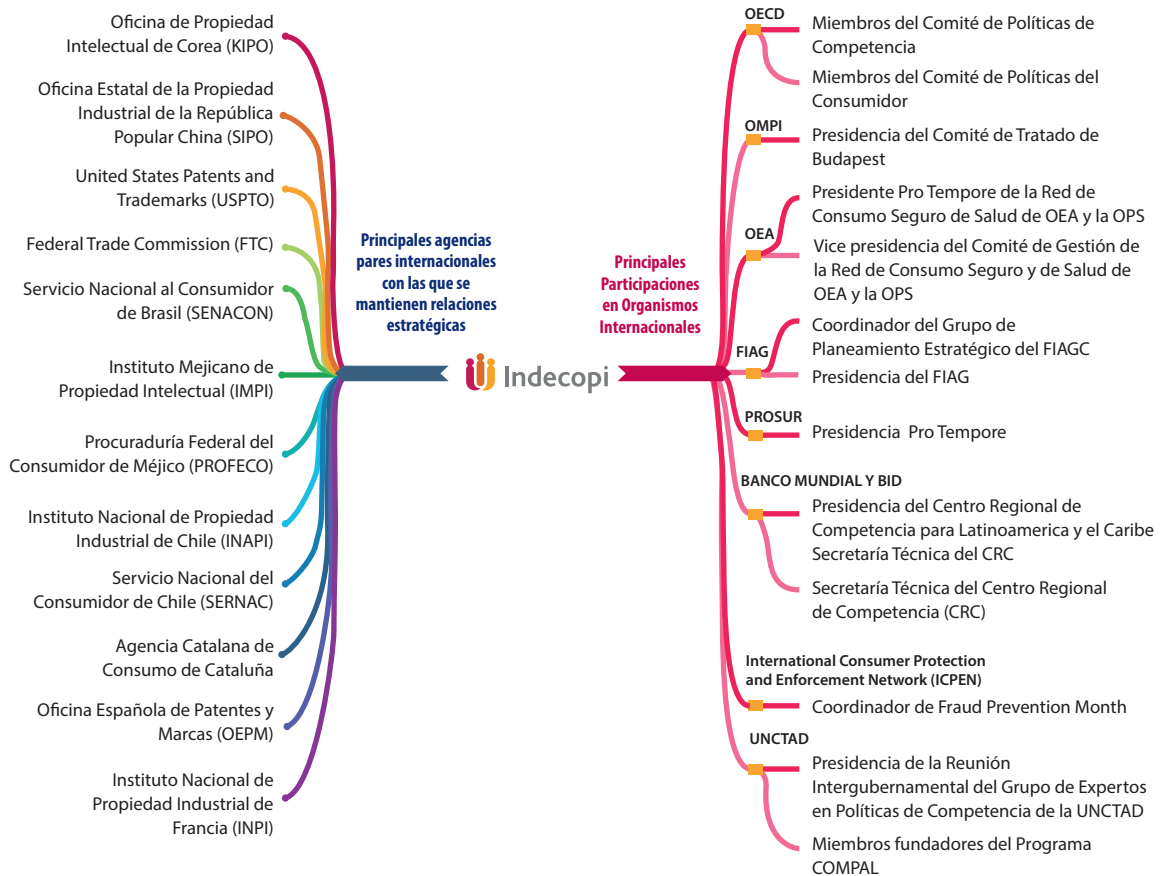
### Posicionamiento del Indecopi en la región y en organismos internacionales

El Indecopi fomenta relaciones internacionales e inter institucionales afianzando su liderazgo en diversos escenarios de talla mundial, lo que establece un nivel de prestigio y reconocimiento del trabajo especializado que realiza la institución en el país, y que repercute positivamente en la imagen del Perú a nivel internacional.

Este posicionamiento permite mayores y mejores alianzas estratégicas con diversos organismos internacionales, mayor captación de la cooperación técnica y el intercambio de mejores prácticas internacionales.

Indecopi participa en diferentes escenarios internacionales y mantiene relación con una serie de agencias pares, como se muestra a continuación en el siguiente gráfico:

Gráfico 64 Posicionamiento internacional del Indecopi



Durante el periodo 2011-2015, se han obtenido los siguientes logros:

**Gráfico 65** El Indecopi en el mundo



El Indecopi mantiene una participación técnica especializada en diversos foros, reuniones y/o organismos internacionales, siendo las líneas de acción las siguientes:

**Gráfico 66** Líneas de acción del Indecopi a nivel internacional



Como consecuencia del eficiente accionar internacional, el Indecopi ha ganado una imagen seria y proactiva a nivel mundial, siendo incorporado a organismos especializados y alcanzado cargos directivos:

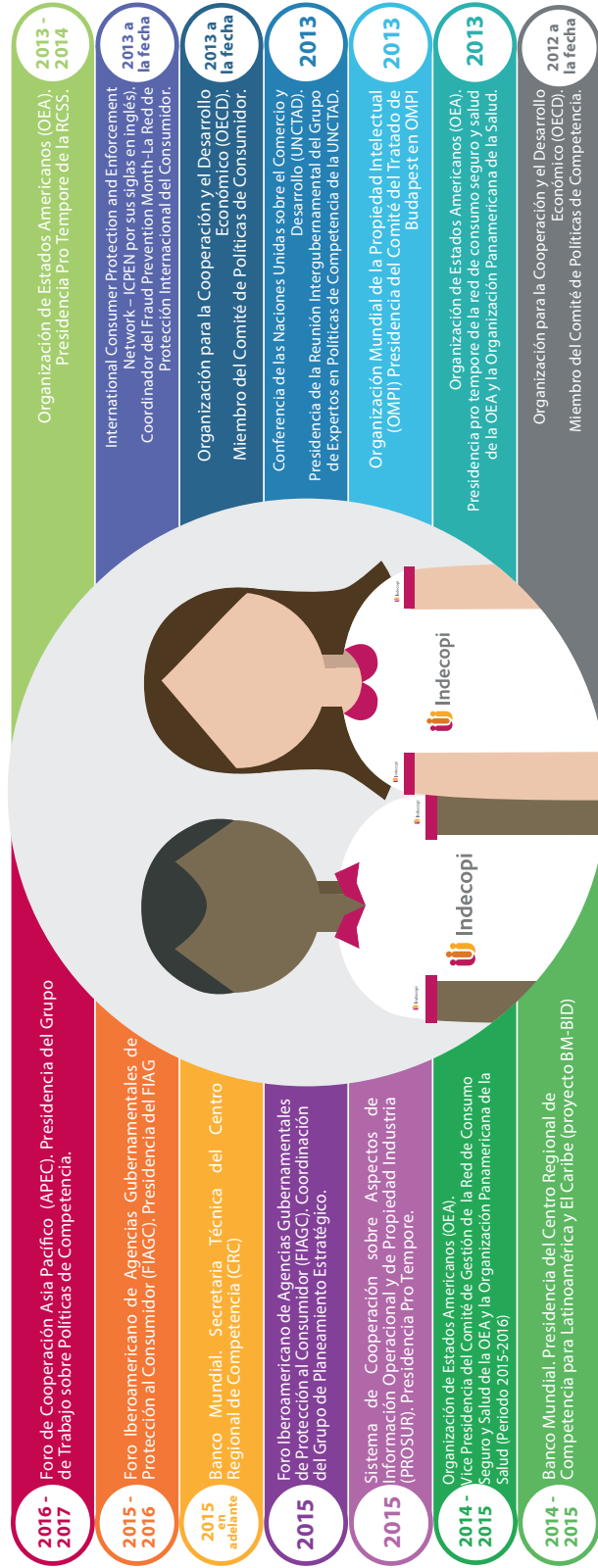
**Gráfico 67** Incorporación del Indecopi a organismos de nivel internacional



Indecopi participa activamente en el Panel de debate sobre Integración de la sostenibilidad en las políticas de comercio y desarrollo: hacia la Cumbre de Río 20+, realizado en abril del 2012 en la ciudad de Doha, Qatar.



**Gráfico 68** Cargos directivos a nivel internacional liderados por el Indecopi





En la Asamblea General de la OEA (2013) en una presentación de los trabajos de la Red de Consumo Seguro.



En Lima, en el 2015 en la Reunión anual del Programa COMPAL.



Indecopi fue anfitrión del XI Foro Latinoamericano de Competencia OECD/BID, realizado en septiembre de 2012.



De izquierda a derecha Jenny Frederic de la OECD (Francia), Edith Ramírez, Presidenta del FTC (USA), Hebert Tassano, Presidente del Indecopi, Angelica Matzuda Directora Ejecutiva del CNC (Perú) y Mario Umaña del BID.



Ello ha permitido que la institución y nuestro país sean designados como sede u organizadores de eventos internacionales. Durante el período

2011-2015 el Indecopi ha organizado y ha sido sede de más de 100 eventos internacionales, como se aprecia en el siguiente gráfico:

**Gráfico 69** El Indecopi como sede de eventos internacionales



A continuación se muestra el número de funcionarios de las agencias de competencia y protección al consumidor del mundo que

han participado en los eventos realizados por Indecopi.

**Tabla 14** El Indecopi como sede de eventos internacionales

	2011	2012	2013	2014	2015
Capacitación a funcionarios de Indecopi	50	47	128	110	175
Intercambio de experiencias	72	84	34	5	5
Capacitación del Indecopi a funcionarios internacionales	12	6	6	14	42
<b>TOTAL</b>	<b>134</b> funcionarios	<b>137</b> funcionarios	<b>170</b> funcionarios	<b>129</b> funcionarios	<b>222</b> funcionarios
	67 objetivos	90 objetivos	40 objetivos	54 objetivos	53 objetivos



En el 2016, la segunda edición de la Escuela Indecopi-Compal con funcionarios de 12 países de Latinoamérica.

De los más de 100 eventos organizados en los últimos años, procedemos a destacar los siguientes en función de sus contenidos, participantes y acuerdos:

**Tabla 15** Eventos internacionales destacados

AÑO / FECHA	EVENTO	PARTICIPANTES INTERNACIONALES
<b>2011</b>		
16 al 29 de marzo	Taller sobre abuso de posición de dominio y prácticas colusorias	UNCTAD, la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (SIC)
22 y 23 de junio	Simposio Mundial de Indicaciones Geográficas	OMPI
<b>2012</b>		
7 y 9 de junio	Reunión Regional sobre Sistemas de Protección de los Recursos Genéticos y los Conocimientos Tradicionales	OMPI
18 y 19 de junio	II Reunión del Grupo de Trabajo sobre Comercio y Competencia - SELA	COMPAL de la UNCTAD
12 y 13 de setiembre	II Foro Internacional sobre Protección al Consumidor	COMPAL de la UNCTAD

AÑO / FECHA	EVENTO	PARTICIPANTES INTERNACIONALES
<b>2013</b>		
18 y 19 de junio	Aprendizaje entre Pares (Peer - to - Peer): Hacia mercados que promueven mayor productividad y crecimiento - Una agenda de reforma en competencia	Banco Mundial
7 de julio	Reunión de Directores de Oficinas de Propiedad Industrial de América Latina y Reunión del Programa Iberoamericano de Propiedad Intelectual	OMPI
3 y 4 de setiembre	Foro Latinoamericano de Competencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y BID	OCDE-BID
<b>2014</b>		
5 de mayo	Lanzamiento del Programa COMPAL Global de la UNCTAD en el Perú	UNCTAD
4 de agosto	Reunión Estrategia Nacional de Propiedad Intelectual - Reuniones Multisectoriales	OMPI
1 de setiembre	Día de la Competencia	OCDE
24 al 26 de noviembre	X Reunión Regional de especialistas en tecnologías de la información y la gestión de formación de patentes de oficinas de Propiedad Industrial de América Latina - Reunión Proyecto LATIPAT	OMPI
26 y 27 de noviembre	I Congreso Internacional de Patentes e Invenciones (CNAPI 2014)	OMPI
<b>2015</b>		
5 y 6 de mayo	La Cooperación Sur-Sur y la cooperación triangular para el acceso a la información y los conocimientos, el apoyo a la innovación y la transferencia de tecnología	OMPI
7 y 8 de mayo	II Taller Regional sobre Propiedad Intelectual y Transferencia Tecnología	OMPI, INPI y ABPI
15 y 16 de setiembre	V Foro Internacional de Protección al Consumidor: "Hacia una Protección Global"	COMPAL de la UNCTAD
17 y 18 de setiembre	IX Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)	ESPAÑA
24 y 25 de noviembre	CNAPI 2015 - Congreso Internacional de Patentes e Innovación	OMPI
10 de diciembre	I Foro Internacional sobre Publicidad: Una visión global sobre la publicidad comparativa, su impacto en los consumidores y el rol de los publicistas.	FIAGC





2014, lanzamiento del Programa Global Compal de la UNCTAD en el Perú.



“Políticas de Competencia, una mirada desde los organismos internacionales”, encuentro internacional organizado por el Indecopi el 23 de junio del 2016, de izquierda a derecha Mario Umaña del BID, Leonardo Noyola de la OCDE, Jesus Espinoza, Secretario Técnico de la Comisión de Libre Competencia –Indecopi, Hebert Tassano, Presidente del Consejo Directivo de Indecopi, Michelle Cohen, Presidenta del CRC, Hassan Qaqaya, ex funcionario de la UNCTAD, Juan Luis Crucelegui y Pierre Horna, de la UNCTAD.

La institución evidencia una presencia destacada en colaboración con diversas instituciones internacionales:

Gráfico 70 Colaboración del Indecopi con instituciones internacionales

ORGANIZACIÓN	AÑO	COLABORACIÓN	RESULTADO
 OEA	2013	Perú presidió el Comité de Gestión Interino de la RCSS para elaborar junto con la Secretaría Técnica, una propuesta de estructura de la RCSS	 Propuesta aprobada por la Asamblea General de la OEA mediante resolución AG/RES. 2830 (XLIV-O/14) "Red Consumo Seguro y Salud y Sistema Interamericano de Alertas Rápidas"
 OEA	2014	 Grupo de Trabajo para la Implementación del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (GT-SIAR) liderado por Brasil.	Presentación formal del SIAR y su herramienta informática durante la sesión del Consejo Permanente de la OEA.
 OCDE	2014	Comité de Políticas de Consumidor de la OCDE.	Actividad de difusión internacional: la "Semana de concientización internacional sobre la seguridad de las pilas botón" (se elaboraron 2 videos difundidos en las cuentas de YouTube, Facebook y Twitter de la institución, son los vídeos más vistos en la historia del canal del Indecopi).
 OCDE	2015	 Grupo de Trabajo sobre la Seguridad de los productos de consumo.	Actividad de difusión internacional: campaña "2015 International Awareness – raising Weekon "Laundry detergent capsules/packets" (se elaboró un video preventivo difundido durante dicha semana).
 FPMWG	2015	Indecopi es coordinador del Fraud Prevention Month Working Group (FPMWG), grupo de trabajo que busca generar interés entre los miembros del ICPEN para participar en el Fraud Prevention Month (FPM), campaña de educación para informar a los consumidores sobre el fraude y las prácticas comerciales engañosas o fraudulentas.	 Campaña sobre transacciones en línea en Italia, Bélgica, República Dominicana, Chile, Japón, Reino Unido y Perú: se elaboraron 5 infografías en español e inglés sobre el uso de intermediarios en el comercio electrónico, además de un banner para páginas web, un poster y un video.
 FIAGC	2014	 VIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), donde se suscribió la Declaración de Bogotá para crear un foro para la protección al consumidor en el seno de las Naciones Unidas.	Perú obtuvo La Presidencia Pro Tempore (período 2015-2016) y fue elegido sede para la realización del IX Foro Anual, y el V Foro Internacional de Protección al Consumidor.
 UNCTAD	2012 2015	Primera Reunión Ad Hoc de Expertos en Protección al Consumidor que encomendó a la UNCTAD revisar las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (DNUPC).	 Proyecto de Resolución de las DNUPC que fue presentado, discutido y aprobado durante la Séptima Conferencia de las Naciones Unidas.
 GTSC	2013	 Indecopi participó activamente en la creación de un subgrupo de Protección al Consumidor bajo la coordinación del GTSC.	Protocolo Adicional del Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico (AP); la XVIII Reunión del Grupo Técnico de Servicios y Capitales (GTSC) y del Grupo de Alto Nivel (GAN) de la Alianza del Pacífico.
 Alianza del Pacífico	2015	Subgrupo de Protección al Consumidor.	 Concluir con la Cartilla de Promoción de los Derechos del Consumidor, y la negociación del "Memorando de Entendimiento entre las Agencias de Protección de la Alianza de Pacífico".



En el 2013, Indecopi participando en reuniones para concretar la incorporación del Perú en la OECD.

**Tabla 16** Convenios de cooperación interinstitucional suscritos por el Indecopi

	2011	2012	2013	2014	2015
Convenios de cooperación nacionales	6	21	20	17	21
Convenios de cooperación internacionales	12	7	4	8	10
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>31</b>

Entre los convenios más recientes es de destacar el suscrito con la Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos (FTC) y el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, mediante el cual se promueve la cooperación con dichas

instituciones para fortalecer el desarrollo de las mejores prácticas internacionales en materia de libre competencia. Los ejes de cooperación establecidos en este acuerdo son:



- Cooperación en la detección de actividades anticompetitivas y en la aplicación de la normativa de libre competencia.
- Posibilidad de realizar consultas respecto de las actividades o la aplicación de las normas de libre competencia relacionadas con el convenio.
- Reuniones constantes entre representantes de las autoridades a fin de compartir información sobre las medidas o actividades en desarrollo y sus respectivas prioridades en la aplicación de sus normas de competencia.
- Protección de la confidencialidad de la información que sea intercambiada en el marco del convenio, siempre que la autoridad que remite la información lo solicite.

Gracias a este convenio se podrá incrementar la eficacia en la investigación, persecución y sanción de conductas anticompetitivas, así como realizar acciones coordinadas entre distintas jurisdicciones con la finalidad de detectar infracciones y maximizar la aplicación de la legislación nacional en materia de defensa de la libre competencia.



Suscripción del acuerdo por la presidenta de la Comisión Federal de Comercio, Edith Ramírez; la jefa de la División Antimonopolios del Departamento de Justicia, Renata B. Hesse; y el presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Hebert Tassano Velaochaga. Washington D.C.






De otro lado, el Indecopi también participa activamente en las mesas de negociación de tratados internacionales en temas vinculados a su competencia brindando apoyo técnico y asesoría especializada a las altas instancias del gobierno.

Así por ejemplo, entre octubre del 2011 y julio de 2015 el Indecopi ha participado activamente en la aprobación y ratificación por el Congreso de la República del Tratado de Beijing (2012) sobre el derecho de los artistas, intérpretes y

ejecutantes del audiovisual, así como el Tratado de Marrakech (2013), para facilitar el acceso a obras publicadas por personas ciegas, con discapacidad visual u otras dificultades para acceder al texto impreso, y el Transpacific Partnership Agreement (TPP); Tratado de Libre Comercio con Tailandia.

Estos instrumentos internacionales fortalecerán la protección de la propiedad intelectual obtenida en los últimos años como resultado de otros TLC.

**Gráfico 71** Colaboración del Indecopi en negociaciones internacionales

ORGANIZACIÓN / PAÍS	AÑO	COLABORACIÓN
 <p>P4, Australia, Estados Unidos y Vietnam</p>	2012, 2013, 2014 y 2015	Negociaciones comerciales del acuerdo de Asociación Transpacífico (TPP) entre Perú y los actuales miembros del P4 (Nueva Zelanda, Singapur, Chile y Brunei Darussalam), además de Australia, Estados Unidos y Vietnam
 <p>Tailandia</p>	2012	Ronda Intersesional del Tratado de Libre Comercio Perú – Tailandia
 <p>Alianza del Pacífico</p>	2012-2015	Ronda de Negociación para la suscripción de la Alianza del Pacífico (Chile, Colombia y México)
 <p>Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA)</p>	2013	Acuerdo de Libre Comercio Peru-Estados de la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA) conformada por Suiza, Noruega, Islandia y Liechtenstein
 <p>Panamá, Costa Rica, El Salvador, Honduras y Guatemala</p>	2011	Negociaciones para el Tratado de Libre Comercio entre Perú y países de Centroamérica (Panamá, Costa Rica, El Salvador, Honduras y Guatemala)

A partir del 2012 se fortalecieron las relaciones internacionales con la Organización de Estados Americanos (OEA), Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OECD), Agencia de Cooperación Suiza (SECO), Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid), Oficina de Patentes y Marcas de los Estados Unidos (Uspto, por sus siglas en inglés), Comisión de Comercio de Estados Unidos (FTC, por sus siglas en inglés), Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI), Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (Unctad, por sus siglas en inglés), Instituto Nacional de Metrología de Alemania (PTB, por sus siglas

en alemán), Agencia Coreana de Estándares y Tecnología (KATS), Laboratorio de Ensayos de Corea (KL), entre otros.

En el 2012 y 2013 el Perú fue invitado por la OCDE para formar parte, como “Miembro participante”, del Comité de Políticas de Competencia y del Comité de Políticas del Consumidor, aceptando las referidas invitaciones el 9 de febrero del 2012 y el 19 de septiembre del 2013, respectivamente. En el Comité de Políticas del Consumidor, el Indecopi viene participando del grupo de trabajo sobre seguridad de los productos de consumo, colaborado en el lanzamiento de múltiples campañas de prevención.



En el 2013, Indecopi preside la Reunión Intergubernamental del Grupo de Expertos de Políticas de Competencia.





Reunión IBEPi en Lima, Programa iberoamericano de propiedad industrial y promoción del desarrollo.



Reunión anual del programa COMPAL.



Indecopi preside la Trigésima Sesión del Grupo Internacional de Expertos en Derecho y Políticas de Competencia de la UNCTAD, realizada en julio de 2013 en Ginebra, Suiza.



Suscripción del Acuerdo de colaboración con Taiwan, sobre firmas digitales.





No cabe duda que el Indecopi está transformándose en un líder importante en América Latina en cuanto al desarrollo de políticas y normas para enfrentar los nuevos desafíos para asegurar una mayor protección al consumidor.

Con este perfil más reconocido, el Indecopi ha lanzado muchas iniciativas para mejorar la capacitación y la integración en la región, una de las cuales es la Escuela Indecopi. Esta escuela sirve como un foro para profundizar el conocimiento de los funcionarios de instituciones de protección al consumidor, entre otros, sobre temas de particular interés en la región.

Por este mecanismo, se ha facilitado el intercambio entre agencias, con la idea de que todos los participantes puedan aprender de las experiencias de los otros, sobre las maneras reglamentarias o de investigación/enforcement para solucionar un problema emergente.

Con el aumento del uso del Internet y el incremento del comercio electrónico en la región, queda imprescindible la coordinación transfronteriza de modo que se puedan superar las barreras al enforcement eficaz y controlar/eliminar/sancionar las estafas y prácticas engañosas.

Por lo tanto, el rol de Indecopi ha sido fundamental en fomentar esta discusión para elaborar mejores prácticas. ¡Seguro que este rol va a continuar y ampliarse en el futuro!

**Michael D. Panzera**

Abogado de la Oficina de Asuntos Internacionales de la Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos, responsable de las relaciones bilaterales para el fortalecimiento de capacidades en materia de protección al consumidor en los países de Asia y América Latina

## Indecopi como Centro de Formación Regional

Como se ha afirmado, en el ámbito internacional el Indecopi es un referente importante tanto por su gestión como por el tecnicismo en sus decisiones, por ello aprovechando su experiencia y conocimientos en el año 2015 se creó la Escuela Indecopi – Compal, que surge de la cooperación entre Indecopi y el Programa Compal, que con el soporte técnico de la Escuela Nacional del Indecopi, lidera el desarrollo de programas de capacitación regional que buscan fortalecer las competencias de los funcionarios las agencias de protección al consumidor.

La propuesta didáctica incluye la ejecución de actividades de formación presencial en el local de la Escuela Nacional del Indecopi, y actividades implementadas a distancia, con el propósito de lograr la réplica de los conocimientos recibidos en los países de origen para lograr un efecto multiplicador.

Para ello además del desarrollo de los contenidos temáticos sustantivos materia de estudio, se dota a los participantes de un modelo didáctico para una réplica efectiva de los conocimientos recibidos en la fase presencial. Durante la fase a distancia los participantes tienen la oportunidad de diseñar, implementar y evaluar un proceso formativo similar al recibido en su semana de estudios.

Esta experiencia de capacitación regional busca, a través de una propuesta didáctica original convertirse en una comunidad de aprendizaje permanente para la discusión de aspectos fundamentales vinculados a la problemática común que se presenta en las agencias de protección al consumidor y de defensa de la competencia de la Región.

Hasta en el primer año de funcionamiento mediante la Escuela Indecopi – Compal se ha capacitado a 84 funcionarios que a su vez han replicado los conocimientos recibidos a 754 destinatarios.



2016, Programa de Formación Especializada “La Protección del Consumidor Financiero en Latinoamérica”.





2015, Programa de Formación Especializada en Defensa de la Competencia con énfasis en Programas de Clemencia.



2015, Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico.





## Cooperación Internacional Sur-Sur y Triangular

«La Cooperación Triangular]... es una modalidad de Cooperación Sur-Sur que tiene como objetivo el desarrollo y/o la integración de una región, entendiendo con ello que los países que la conforman (un mínimo de tres en desarrollo) comparten y consensuan dicho objetivo. El carácter regional de esta cooperación queda recogido bajo un mecanismo institucional formalizado. Su ejecución se

establece a partir de Programas y Proyectos».

Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), 2014.

En relación a la cooperación técnica internacional en la modalidad Sur-Sur (cooperación horizontal entre países de similar desarrollo) o bajo la modalidad de cooperación triangular (en la cual a la cooperación horizontal se añade el aporte de un país desarrollado), el Indecopi ha desarrollado buenas prácticas, conocidas como Ofertas de Cooperación Técnica Internacional (Agencia Peruana de Cooperación Internacional, APCI, 2015), que son las siguientes:

**Tabla 17** Ofertas de Cooperación Técnica Internacional presentadas por el Indecopi

OFERTA	TEMA	EXPERIENCIA	MODALIDAD DE COOPERACIÓN	ESPECIALISTA
Examen de registrabilidad de marcas, énfasis en marcas no tradicionales	Signos Distintivos	Capacitación y formación de profesionales en derecho marcario. Se ha brindado cooperación a agencias de Costa Rica y Honduras.	Asistencia técnica; capacitaciones; envío de expertos.	Dirección de Signos Distintivos
Proyecto Perú - El Salvador: Intercambio de Experiencias	Consumidor	Experiencia sobre la implementación del software de manual de Rotulado	Asistencia técnica	DPC
Gabinete Binacional Perú Ecuador	Competencia	Convenio de colaboración y Asistencia Técnica	Asistencia técnica	CLC
Tramitación de investigaciones preliminares y procedimientos administrativos sancionadores sobre conductas competitivas	Libre competencia	Se ha brindado asistencia técnica a la agencia de El Salvador	Asistencia técnica; capacitaciones; envío de expertos.	Secretario Técnico de Libre Competencia

OFERTA	TEMA	EXPERIENCIA	MODALIDAD DE COOPERACIÓN	ESPECIALISTA
Experiencia exitosa en la implementación de un área dedicada a la promoción del patentamiento	Patentes	Buenas prácticas adquiridas por Indecopi al desarrollar programas y productos para promover la cultura en torno al sistema de patentes (Programa "Patente Rápida); Convención Nacional Anual de Patentes e Invencciones; Concursos Nacionales de Invencciones; reportes electrónicos tecnológicos; Boletín Inventa, Patenta, Innova; Jueves del Inventor; publicaciones diversas).	Asistencia técnica; capacitaciones; envío de expertos.	Dirección de Invencciones y Nuevas Tecnologías
Pasantía en la Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios	Dumping y Subsidios	Se brindó capacitación y formación a 03 funcionarios de la Comisión de Defensa Comercial de Republica Dominicana	Asistencia técnica	Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias
Consolidación de capacidades en materia de política comercial en el marco de los acuerdos comerciales internacionales y temas específicos de la agenda comercia	Dumping y Subsidios	Asistencia técnica a la Comisión Comercial de República Dominicana, en el marco del Proyecto Bilateral Perú-República Dominicana denominado: "Consolidación de capacidades en materia de política comercial en el marco de los acuerdos comerciales internacionales y temas específicos de la agenda comercial"	Asistencia técnica	Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias
Proyecto de cooperación de República Dominicana aceptado por Indecopi	Dumping y Subsidios	Se recibió la visita de 3 comisionados de la Comisión Comercial de República Dominicana como parte de un proyecto de cooperación de dicho país el cual fue aceptado por Indecopi	Asistencia técnica	Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias



En el 2014, Indecopi participa en el Comité de Propiedad Intelectual de la OMPI para el desarrollo de la Cooperación Sur – Sur.

En virtud de un convenio suscrito entre Chile, Colombia, México y Perú los innovadores e inventores que obtengan su patente en cualquiera de los tres países podrán acceder a un Procedimiento Acelerado de Patentes (PPH, por sus siglas en inglés) que permite que el trabajo

realizado por una de estas cuatro oficinas sea reutilizado por sus pares lo que constituye “una muestra concreta de confianza e integración importante” y una agilización en los trámites de obtención de una patente.





El acuerdo fue suscrito por Maximiliano Santa Cruz, director de Inapi de Chile, José Luis Londoño -Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial de la Superintendencia

de Industria y Comercio de Colombia, Miguel Ángel Margáin, jefe del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) de México y Hebert Tassano del Indecopi de Perú.

LATENCIA | Mércedes 29 de junio de 2016

43

Sociedad  
Tendencias



Banco Santander Chile, informa sobre la garantía de los depósitos en su banco y con estabilidad

## Acuerdo agilizará patentes entre México, Colombia, Perú y Chile

► Permite que análisis realizado por una de estas cuatro oficinas sea reutilizado por sus pares.

► Estados Unidos y Japón también están interesados en acelerar trámites con Chile.



Cecilio Yañez

A partir de este viernes, los innovadores e inventores que obtengan su patente en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (Inapi) podrán acceder al Procedimiento Acelerado de Examen de Patentes con México, Colombia y Perú gracias a un acuerdo firmado entre estos cuatro países. Lo mismo ocurrirá con los innovadores mexicanos, colombianos y peruanos que quieran hacer el trámite de reconocimiento en Chile. Menos tiempo, recursos y trámites.

Según explica Maximiliano Santa Cruz, director de Inapi, este Procedimiento Acelerado de Patentes (PPA), por sus siglas en inglés permite que el trabajo realizado por una de estas cuatro oficinas sea reutilizado por sus pares lo que implica "una muestra concreta de confianza e integración importante" y una agilización en los trámites de obtención de una patente.

Para Inapi la cooperación con Latinoamérica es clave y prioritaria, no sólo porque se comparten "raíces comunes" sino porque están entre los países preferidos por los chilenos para pedir sus marcas y patentes.

Santa Cruz señala que el PPA es una tendencia mundial, ya que "el sistema tradicional de patentes funciona sobre la base de la territorialidad, es decir, un inventor, una empresa o una universidad debe hacer múltiples solicitudes en distintos países y las oficinas de patentes de esos países analizarán independientemente esa solicitud, sin tener en cuenta el trabajo de sus pares". Por lo mismo, "compartir trabajo entre oficinas redundará en patentes de mejor

calidad y otorgadas en plazos razonables", indica.

De los cuatro países, México es el que tiene más experiencia en la materia: tiene 102 instrumentos de este tipo, incluyendo a las cinco principales oficinas de propiedad industrial, la de EE.UU., Corea del Sur, Japón, China y la Oficina Europea de Patentes.

Miguel Ángel Margáin, jefe del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) dice que el acuerdo, junto con agilizar el trámite y haberlo más expedito, también ayudará a reducir las cargas de trabajo, lo que se traduce en el incremento de la eficiencia en la labor diaria de las cuatro oficinas. Además, "acceder a los beneficios de este programa no tiene costo alguno para el solicitante, pues no está sujeto a ninguna tasa adicional prevista en el procedimiento normal de solicitud, además de que no implica un trámite complicado, pues simplemente basta con que el solicitante realice la petición de participación en dicho programa".

A juicio de Hebert Tassano, presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia

### INNOVACIONES

**El programa Brain Chile,** desarrollado por el Centro de Innovación UC, la Escuela de Ingeniería UC y la Dirección de Transferencia y Desarrollo UC, junto a Banco Santander, busca acelerar emprendimientos de base científica y tecnológica originados en las instituciones de educación superior chilenas. Actualmente los equipos del programa avanzan en sus primeros modelos de negocios y definirán estrategias de propiedad intelectual.








de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, "a diferencia de lo que sucede con otras naciones de Europa y Asia, los países de la Alianza del Pacífico deberán constituir mercados por naturaleza más atractivos para estos innovadores, no sólo por la proximidad geográfica, la afinidad cultural o el manejo de un mismo idioma, sino además por la similitud de entornos institucionales y la inherente capacidad de consumo de la población, lo que abre importantes oportunidades de negocios de corto y medio plazo".

El superintendente Delegado para la Propiedad Industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, José Luis Londoño, cree que acuerdos como este entregan un mensaje a la comunidad "acerca de la existencia de prácticas, objetivos e idearios compartidos entre las cuatro oficinas, y por sobre todo que unas confían en el trabajo de las otras".

### Otros acuerdos

Si bien este acuerdo entre países de la Alianza del Pacífico es el primero que firma Chile, pronto se sumarán otros países. "Existen otros acuerdos que están en estudio e incluso algunos experimentos que pueden estar operativos pronto. Varios países, como Japón, Corea y EE.UU., nos han preguntado sobre nuestra disponibilidad para firmar un PPA", reconoce Santa Cruz. Estos acuerdos se analizan caso a caso dado que "hay países con los cuales el intercambio de solicitudes de patentes es muy desequilibrado y bajo estas circunstancias, un acuerdo PPA podría no ser tan beneficioso".

**Tabla 18** Logros en Cooperación Técnica Sur-Sur y Triangular

ORGANIZACIÓN	AÑO	COLABORACIÓN
Reunión del Sistema de Cooperación sobre Aspectos de Información Operacional y de Información en Propiedad Industrial (Proyecto PROSUR)	 2012	Crear una plataforma común para la integración, intercambio de datos y sistemas de información entre las diferentes Oficinas Nacionales de Propiedad Industrial (ONAPI) y la cooperación entre ellas en materia de Propiedad Industrial (PI), así como la oferta de nuevos productos y servicios a los usuarios.
Comisión Federal de Comercio (FTC)	 2012	Curso de control de concentraciones para 24 funcionarios de la institución, quienes fueron capacitados en competencia y análisis económico para el control de concentraciones empresariales.
OMPI	 2015	Participó en la organización de la Reunión Inter Regional de Expertos sobre Cooperación Sur-Sur y Cooperación Triangular para el acceso a información y conocimientos, soporte a la innovación y transferencia tecnológica.
UNCTAD y Programa de Cooperación COMPAL-Indecopi	 2015	Primer Programa de Formación en Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico de la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP) y COMPAL. Participaron 24 funcionarios de las Agencias de Protección al Consumidor de la región y del sector privado.
UNCTAD y Programa de Cooperación COMPAL-Indecopi	 2014-2017	Creación de la Escuela Indecopi-COMPAL, con sede en Lima. La finalidad es fortalecer las capacidades de 13 países de la región latinoamericana en materia de defensa de la competencia y protección al consumidor.
Viaje de representación realizado por personal de la GCT a China	 2014	Contacto con las autoridades de State Intellectual Property Office (SIPO).
Visita de delegación de funcionarios de SIPO al Indecopi.	 2015	Firma del Memorándum de Entendimiento (MOU) de Cooperación con la Oficina de Patentes de la República Popular de China.

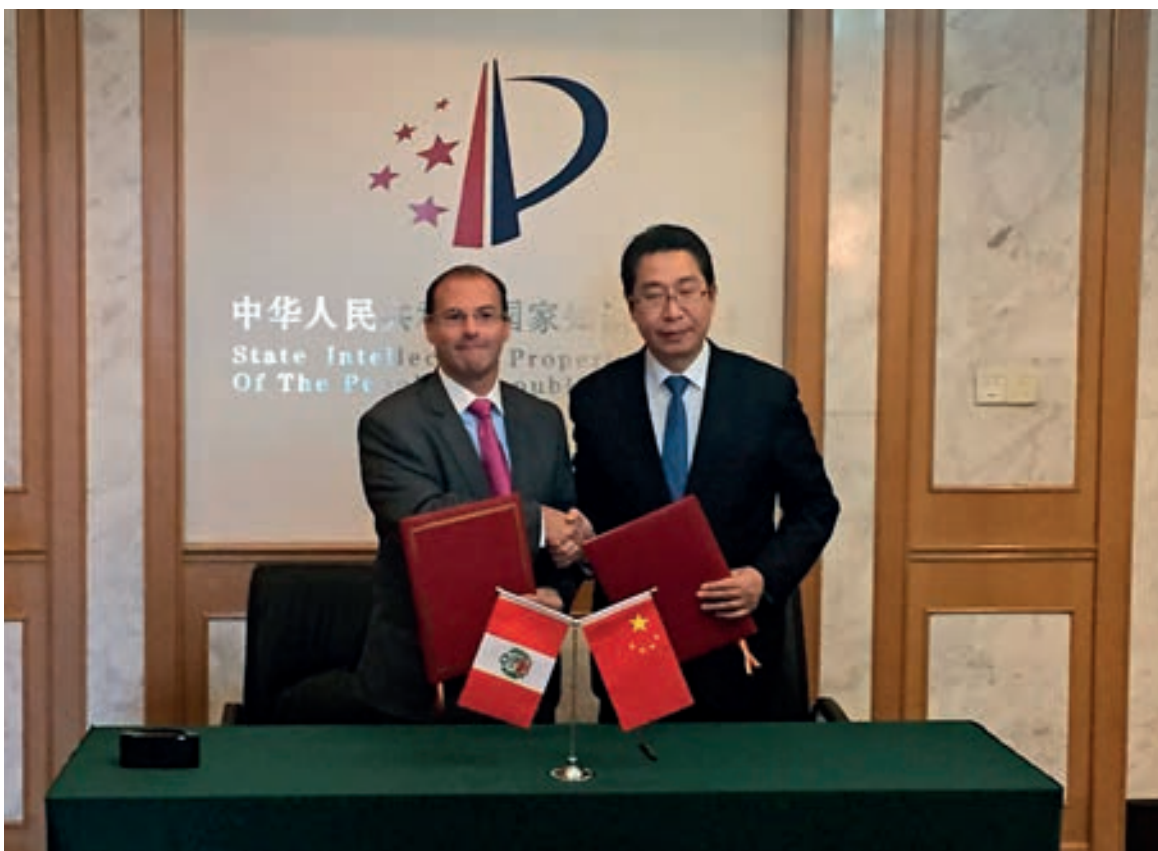
Así mismo, en visita de Alto Nivel a la Oficina de Estado de Propiedad Intelectual de la República Popular China (SIPO, por sus siglas en inglés), del 20 al 24 de febrero de 2016, se

suscribió el Acuerdo de Cooperación, por el cual SIPO ofrece a Indecopi las colecciones de documentos de búsqueda y examen de patentes, a través del Cloud Patent Examination System

(Sistema CPES). El referido sistema tiene como finalidad promover el intercambio de recursos entre las oficinas de patentes.

Actualmente, el sistema proporciona acceso a los recursos de 16 oficinas, incluidas la Oficina de Patentes de Japón, Oficina Europea de Patentes, la Oficina Coreana de Patentes, la Oficina de Patentes y Marcas de los Estados Unidos, entre otras.

Vía CPES, los examinadores pueden compartir información de examen de patentes, como los datos bibliográficos y la literatura publicada de las oficinas de patentes de varias jurisdicciones, utilizando la tecnología de la computación en “nube”. El sistema también permite discusiones en grupo, la comunicación instantánea y otras formas de intercambio interactivo. CPES soporta interfaces en nueve idiomas, y traducción automática en doce idiomas.

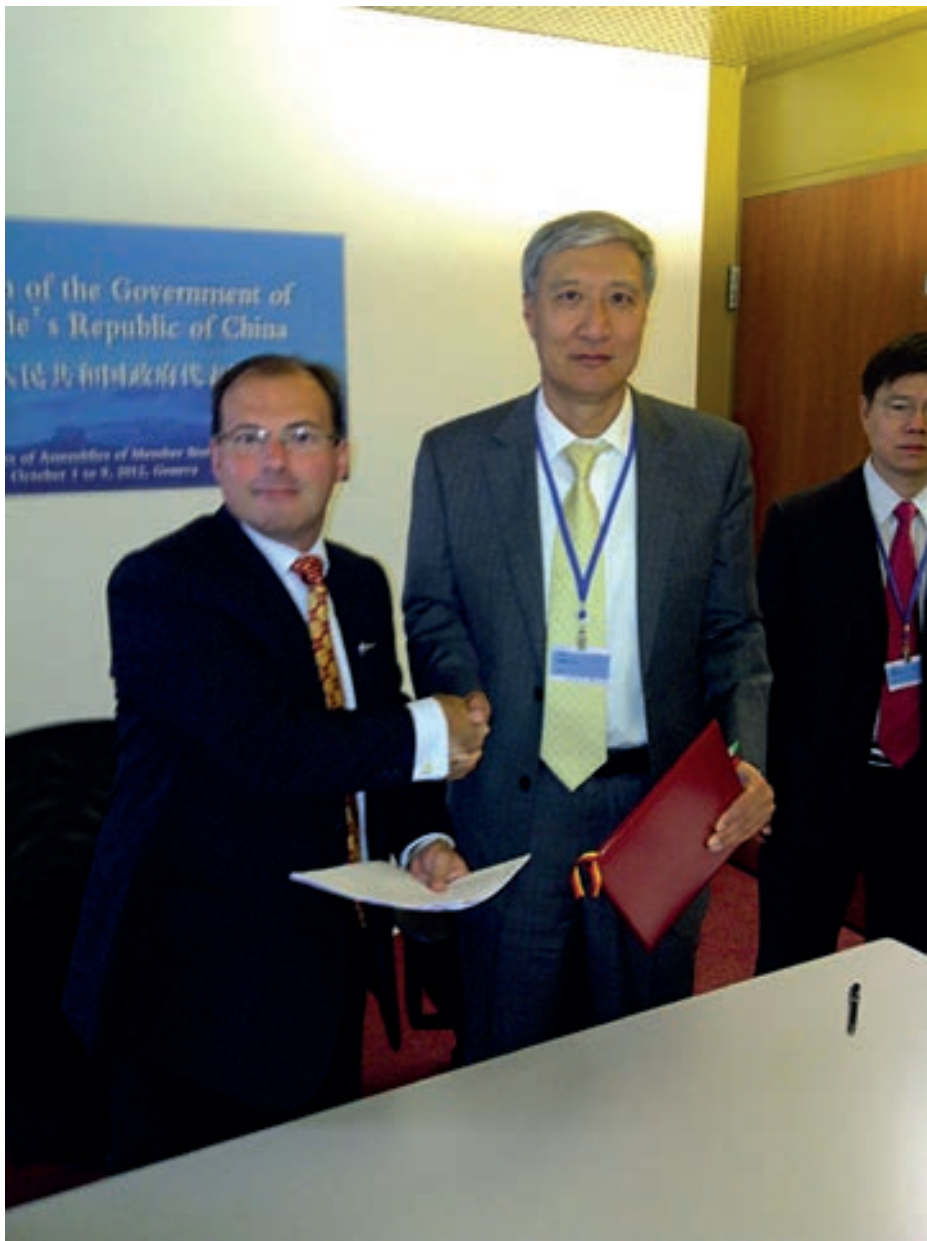


Suscripción del Acuerdo del Cloud Patent Scope con SIPO, con el comisionado señor Shen Changyu. Febrero de 2016.

Mediante este acuerdo, SIPO ofrece a Indecopi las colecciones de documentos de búsqueda y examen de patentes, a través del Cloud Patent Examination System (Sistema CPES). El referido sistema tiene como finalidad promover el intercambio de recursos entre las oficinas de patentes.

Actualmente, el sistema proporciona acceso a los recursos de 16 oficinas, incluidas la Oficina de Patentes de Japón, Oficina Europea de Patentes, la Oficina Coreana de Patentes, la Oficina de Patentes y Marcas de los Estados Unidos, entre otras.





Convenio suscrito con la Oficina de Propiedad intelectual de China (SIPO), durante las Asambleas Generales de la OMPI, en Suiza en el 2012.

## Divulgando conocimientos

El Indecopi edita y publica diversos documentos para fomentar el conocimiento, de tipo

académico, de investigación, de divulgación y de formación, vinculados a los temas centrales de la institución. El Indecopi elabora los siguientes documentos:

Gráfico 72 Tipos de publicaciones del Indecopi



### Publicaciones académicas

Es de vital importancia elaborar publicaciones académicas porque éstas permiten sistematizar el conocimiento para crear uno nuevo y así establecer las bases para futuras investigaciones.

En el periodo 2011-junio 2016 el Indecopi ha editado y publicado más de 40 títulos, incrementando sustancialmente la creación del conocimiento. El detalle de las publicaciones se puede apreciar en las tablas siguientes:



**Tabla 19** Publicaciones académicas, 2011- junio 2016

Nº	TÍTULOS PUBLICADOS	TIRAJE	AÑO
1	Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual. Año 8 - Número 13 – Otoño 2011.	100	2011
2	Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual. Año 8 Número 14, otoño 2012.	500	2012
3	Contributions from Indecopi to the OECD in the defense and promotion of Competition.	120	2013
4	Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi. EL INDECOPI A SUS VEINTE AÑOS. LA HISTORIA DE UNA INNOVACIÓN.	3.000	2013
5	Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutiveos. Tomo: ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS.	3.000	2013
6	Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutiveos. Tomo: FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS.	3.000	2013
7	Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutiveos. Tomo: COMPETENCIA DESLEAL Y REGULACIÓN PUBLICITARIA.	3.000	2013
8	Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutiveos. Tomo: PROCEDIMIENTOS CONCURSALES.	3.000	2013
9	Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutiveos. Tomo: LIBRE COMPETENCIA.	3.000	2013
10	Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutiveos. Tomo: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	3.000	2013
11	Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutiveos. Tomo: PROPIEDAD INTELECTUAL.	3.000	2013
12	Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi: Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutiveos. Tomo: INFRAESTRUCTURA NACIONAL DE LA CALIDAD. LAS BARRERAS COMERCIALES NO ARANCELARIAS. NORMALIZACIÓN. ACREDITACIÓN. METROLOGÍA.	3.000	2013
13	INDECOPI'S TWENTIETH ANNIVERSARY COLLECTION: Analysis of INDECOPI's Functions in Light of the Ruling of its Dispute Settlement Bodies. Tome: FREE COMPETITION.	100	2013
14	INDECOPI'S TWENTIETH ANNIVERSARY COLLECTION: Analysis of INDECOPI's Functions in Light of the Ruling of its Dispute Settlement Bodies. Tome: INTELLECTUAL PROPERTY.	100	2013



N°	TÍTULOS PUBLICADOS	TIRAJE	AÑO
15	INDECOPÍ'S TWENTIETH ANNIVERSARY COLLECTION: Analysis of INDECOPÍ's Functions in Light of the Ruling of its Dispute Settlement Bodies. Tome: CONSUMER PROTECTION.	100	2013
16	II FORO INTERNACIONAL SOBRE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2012.	100	2014
17	PERÚ. UNA SEMANA DE COMPETENCIA 2013.	150	2014
18	PRAECEPTUM N° 1.	300	2014
19	PERÚ. UNA SEMANA DE COMPETENCIA 2013 - versión digital.	100	2014
20	PERUVIAN PATENTED INVENTIONS AND THEIR SUCCESSFUL COMMERCIALIZATION.	100	2014
21	Inventos peruanos patentados y su exitosa comercialización	200	2014
22	Inventos peruanos patentados y su exitosa comercialización(estuche cd texto digital con hipervínculos)	300	2014
23	Manual de supervisión de centros educativos particulares. Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación.	800	2014
24	Procedimiento administrativo trilateral. Serie módulos instruccionales N° 1	300	2014











Colección por el 20 Aniversario del Indecopi



N°	TÍTULOS PUBLICADOS	TIRAJE	AÑO
25	Procedimiento administrativo sancionador. Serie módulos instruccionales N° 2	300	2014
26	Precedentes del Indecopi en propiedad intelectual. Compendio de normas legales de propiedad intelectual	400	2014
27	Productos compal (estuche dvd con aplicación multimedia)	100	2015
28	Día de la competencia Perú 2014	250	2015
29	Día de la competencia Perú 2014 (estuche cd texto digital con hipervinculos)	100	2015
30	Manual de supervisión de centros educativos particulares. Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación. (reimpresión)	1.000	2015
31	Historia de las patentes y las innovaciones en el Perú	200	2015
32	Historia de las patentes y las innovaciones en el Perú (estuche cd texto digital con hipervinculos)	300	2015
33	PRAECEPTUM N° 2	300	2015
34	PRAECEPTUM N° 2 (reimpresión)	200	2015
35	INVENTOS PERUANOS PATENTADOS Y SU EXITOSA COMERCIALIZACIÓN (reimpresión DIN)	300	2015
36	HISTORIA DE LAS PATENTES Y LAS INNOVACIONES EN EL PERÚ (reimpresión DIN)	100	2015
37	PRAECEPTUM N° 3	500	2015
38	ABOGACÍAS DE LA COMPETENCIA (Estuche DVD con aplicación multimedia)	300	2015
39	LA COOPERACIÓN SUR SUR Y LA COOPERACIÓN TRIANGULAR PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LOS CONOCIMIENTOS, EL APOYO A LA INNOVACIÓN Y LA TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA. Reunión interregional de expertos. (Estuche DVD con aplicación multimedia)	300	2015
40	DISEÑO Y ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS. Serie Módulos Instruccionales N° 3	300	2015
41	MEJORES PRÁCTICAS Y LECCIONES EN EL EJERCICIO DE LA SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN Serie Estrategias de Enforcement N° 3	200	2015
42	LIBRO DE RECLAMACIONES. Serie Estrategias de Enforcement N° 2	500	2015
43	ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS. Serie Estrategias de Enforcement N° 1	500	2015
44	DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO Y TRATO DIFERENCIADO ILICITO. Jurisprudencia del Indecopi	500	2015
45	REDACCIÓN EFICAZ Serie Módulos Instruccionales N° 4	e-book	2016
46	ARGUMENTACIÓN JURIDICA Serie Módulos Instruccionales N° 5	e-book	2016

**Publicaciones de naturaleza económica y estadística**

Las publicaciones de naturaleza económica y estadística aparecen en las siguientes tablas:

**Tabla 20** Documentos de trabajo y discusión, 2011-2015

AÑO	DOCUMENTOS DE TRABAJO Y DE DISCUSIÓN
<b>2011</b> (oct-dic)	Economic benefits of standards – Peru: green fresh asparagus.
<b>2012</b>	Propuesta metodológica para la determinación de multas en el Indecopi.
	Perú: Contribución de la Acreditación sobre las exportaciones de productos hidrobiológicos. ¿Cuál es la cobertura de los servicios de protección al consumidor del Indecopi?
<b>2013</b>	Perú: Resolución de la insolvencia.
	Metodologías de liquidación de intereses y pagos para tarjetas de crédito
	Reflexiones en torno a la economía de los Derechos de Propiedad Intelectual: Derechos de Autor. Evidencia empírica de la competencia en algunos servicios notariales.
<b>2014</b>	Relación entre el Número de Rivales y el Precio: El Caso de los Servicios Notariales.
	Un enfoque de supervivencia aplicable a la cobranza de las multas del Indecopi. Metodología y Guía para el cálculo de multas en materia de defensa de la competencia.
<b>2015</b>	Metodología para la medición del beneficio potencial del etiquetado de eficiencia energética para el consumidor: aplicación al caso de aparatos de refrigeración de uso doméstico en el Perú
	Evaluación de la adhesión del Perú al Protocolo concerniente al arreglo de Madrid relativo al registro internacional de marcas.
	Dinámica de mercado en el largo plazo: El caso de la industria de cervezas en el Perú.
	Evidencias del impacto de las políticas de competencia en el crecimiento económico de América Latina y el Caribe. Metodología para el cálculo de multas en materia de signos distintivos.

**Tabla 21** Observatorio de mercado y de barreras burocráticas, 2011-2015

AÑO	PUBLICACIÓN
<b>2011</b> (oct-dic)	Mercado de Aceites Comestibles (confidencial)
<b>2012</b>	Medición de las barreras burocráticas en el mercado
	Mercado de transporte aéreo nacional de pasajeros
<b>2013</b>	Identificación de disposiciones de la Administración Pública que afectarían a la Inversión Privada en el Sector Comercio: Productos de salud, cosméticos e higiene.
	Análisis del mercado de transporte interprovincial de pasajeros vía terrestre, con enfoque en la protección al consumidor



AÑO	PUBLICACIÓN
2014	Identificación de disposiciones de la Administración Pública que afectarían a la inversión privada en el sector de telecomunicaciones.
	Identificación de disposiciones de la Administración Pública que afectarían a la inversión privada en el sector de gas natural.
	Midiendo el costo económico potencial de las barreras burocráticas en el Perú 2013.
	Análisis del mercado de transporte interprovincial de pasajeros vía terrestre en épocas de navidad y año nuevo, con enfoque en la protección al consumidor.
	Análisis del mercado de transporte interprovincial de pasajeros vía terrestre en época de semana santa, con enfoque en la protección al consumidor.
2015	Análisis de los servicios con mayor número de reclamos y sanciones; con enfoque en la protección al consumidor.
	Midiendo el ahorro económico de los agentes económicos por la eliminación de barreras burocráticas en el Perú en el 2014.
	Análisis del mercado de transporte interprovincial de pasajeros vía terrestre en épocas de fiestas patrias, con enfoque en la protección al consumidor.
	Análisis del mercado inmobiliario, con enfoque en la protección al consumidor.
	Mercado Avícola.
	Mercado de Leche.
	Mercado Azúcar.
Mercado de Arroz.	

**Tabla 22** Revistas de la Competencia y la Propiedad Intelectual, 2014-2015

N°	PUBLICACIÓN
1	Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual Año N.º 8, Número 15, Primavera 2012 Publicado en junio 2014
2	Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual Año N.º 9, Número 16, Otoño 2013 Publicado en septiembre 2014
3	Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual Año N.º 9, Número 17, Primavera 2013 Publicado en diciembre 2014
4	Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual Año N.º 10, Número 18, Otoño 2014 Publicado en junio 2015



Finalmente, pero no por ello menos importante, es la elaboración de los anuarios y compendio estadístico del Indecopi, que muestran los resultados obtenidos cada año del periodo 2011-2015.

**Tabla 23** Anuarios y compendio estadístico, 2011-2015

N°	PUBLICACIÓN
1	Compendio Estadístico Institucional 2006 – 2010 junio 2011
2	Anuario de Estadísticas Institucionales 2011 marzo 2012
3	Anuario de Estadísticas Institucionales 2012 abril 2013
4	Anuario de Estadísticas Institucionales 2013 abril 2014
5	Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 mayo 2015



Fuente: GEE, año.  
Elaboración: Propia, 2016.

## Publicaciones de difusión

Entre las publicaciones de difusión del Indecopi, en formato impreso y/o digital, con distribución gratuita, tenemos :

**Tabla 24** Publicaciones de difusión

PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Boletín Inventa, Patente, Innova (IPI)</b>	Publicación mensual que difunde temas relaciones con las patentes y otras formas de protección de la propiedad intelectual.
<b>Reportes Electrónicos Tecnológicos</b>	Dan a conocer información disponible en los documentos de patentes para beneficio de los usuarios.
<b>Guías de Derechos de Autor</b>	Se han producido 14 guías para distintos sectores de las industrias culturales, realizándose eventos a nivel nacional para su distribución.
<b>Manual Crea tu Marca Colectiva</b>	Especialmente dirigido a los productores rurales, comunica de manera muy sencilla en qué consisten las marcas colectivas y sus ventajas.
<b>Indecopi a tu servicio</b>	Se desarrollan temas de interés ciudadano y de competencia de la institución.
<b>Recetas con origen</b>	Significado, desarrollo de una denominación de origen y su incorporación a la vida de los ciudadanos.







## Publicaciones con la cooperación internacional

En el marco de proyectos de cooperación técnica internacional como Usaid, Facilitando Comercio, OMPI, y Onudi – Agrorural, se han realizado diversas publicaciones:



El Indecopi y el Proyecto USAID publicaron en el 2013 catorce Guías de Derecho de Autor, dirigidas a los productores de las industrias culturales en el país.

**Tabla 25** Publicaciones en el marco de cooperación técnica internacional, 2011-2015

N°	TÍTULOS PUBLICADOS	AÑO
<b>USAID   Facilitando Comercio</b>		
1	Guía Metodológica Copyrights: Perú = Ingenio + Creatividad	2011
2	Denominaciones de Origen: Maravillas del Espíritu Peruano	2011
3	Manual para la Formación de Examinadores de Patentes en el Perú	2012
4	Guía Informativa de Derecho de Autor: Una Herramienta al Servicio de los Creadores	2012
5	Manual de Derechos de Autor para Entidades Públicas	2013
6	Guía de Derecho de Autor para Artistas Visuales	2013
7	Guía de Derecho de Autor para Coreógrafos	2013
8	Guía de Derecho de Autor para Autores de Obras Literarias	2013
9	Guía de Derecho de Autor para Artesanos	2013
10	Guía de Derecho de Autor para Arquitectos	2013
11	Guía de Derecho de Autor para Organismos de Radiodifusión	2013
12	Guía de Derecho de Autor en el Cine	2013
13	Guía de Derecho de Autor para Músicos	2013
14	Guía de Derecho de Autor para Editores de Libros	2013
15	Guía de Derecho de Autor para Dramaturgos	2013
16	Guía de Derecho de Autor para Creadores y Productores de Videojuegos	2013
17	Guía de Derecho de Autor para Creadores de Software	2013
18	Guía de Derecho de Autor para Creadores de Obra Dramático	2013



N°	TÍTULOS PUBLICADOS	AÑO
<b>OMPI</b>		
19	Contribución Económica de las Industrias Basadas en Derechos de Autor en el Perú	2012
20	Comics de Derecho de Autor	2013
21	Comics de Patentes	2013
22	Comics de Marcas	2013
<b>ONUDI - Agrorural</b>		
23	Crea tu marca colectiva	2012

Como podemos apreciar, la labor del Indecopi en cuanto a los ejes transversales ha sido y es intensa. Acciones, actividades, eventos,

publicaciones, normas, directivas, mucho se ha hecho y aún falta más por hacer.







CAPÍTULO

# IV

GESTIONANDO LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

---





En sus inicios el Indecopi se concibió como una institución aliada con el desarrollo del Perú, velando por la iniciativa privada a través de la promoción de la competencia y la protección de la propiedad intelectual y, a su vez, generando directrices para que la oferta comercial de nuestro empresariado sea idónea tanto en relación con el consumidor como con los competidores. Estos principios, concebidos en la década de 1990, se mantienen vigentes y han consolidado al Indecopi como una institución líder a nivel internacional.

Desde que el Dr. Hebert Tassano asumió la Presidencia de esta institución ha mostrado un claro avance en dicha dirección, no sólo en el ámbito local sino el internacional. En efecto, el Indecopi ha apoyado al Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina en materia de propiedad intelectual, competencia desleal y libre competencia; respaldando los temas planteados por la Agenda Positiva. Esto de cara a formar políticas legislativas comunes entre los países miembros de dicho proceso de integración. Del mismo modo, fue el primer país de la región que amplió el horizonte de las interpretaciones prejudiciales. Un hito a nivel mundial.

En ese mismo sentido, el Indecopi ha mostrado una constante participación en los foros y comités de competencia, entre otros, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, por sus siglas en inglés), institución que ha recomendado al Indecopi incorporar un régimen de control de concentraciones general<sup>19</sup>. Esta labor de internacionalización no tiene precedentes en toda su historia.

Por otro lado, bajo la presidencia del Dr. Tassano, el Indecopi ha reforzado su política de persecución y sanción de los cárteles. Asimismo, con la modificación del Decreto Legislativo N°1034, se han reforzado las facultades de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia respecto a la necesidad de obtener respuesta de las entidades como consecuencia de sus Abogacías de la Competencia. Ello consolidará el régimen de competencia del Perú.

Estamos hablando de una gestión impecable que debo felicitar sinceramente.

**Luis José Díez-Canseco**

Ex Presidente del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina



<sup>19</sup> OECD. Development Pathways Multi-dimensional Review of Peru. Volumen 1. Página 128.

## Defensa y Promoción de la Competencia en el país

«Entre las funciones del Estado en un orden económico de mercado, una de las menos discutibles es, a mi juicio, precisamente velar por el buen funcionamiento de éste. Pero, ¿en qué consiste eso si no es en garantizar que la competencia opere sin restricciones? El mercado es un proceso voluntario de interacción competitiva entre quienes integran la sociedad. Si la libre competencia se conculca, la tensión participativa en el mercado desaparece y el propio mercado deja de operar, desvaneciéndose en gran medida sus ventajas. De ahí que defender la competencia se convierte en una importante tarea del Estado. Es decir, la

*competencia ha de ser defendida desde el Estado para que el mercado funcione correctamente y la asignación de los recursos sea eficiente».*

Julio Pascual y Vicente,

El Estado peruano influye en el comportamiento de los agentes económicos mediante un marco normativo que regula su accionar en cuanto a la libre competencia en el país. Para ello determina cuáles son las conductas esperadas y establece de manera explícita aquellas que son consideradas inaceptables. La labor del Indecopi es formular dichas normas, supervisar su cumplimiento, así como restringir y condenar la existencia de conductas inaceptables (Tassano 2015b).

Así tenemos que la defensa y promoción de la competencia en el Perú es desarrollada por el Indecopi a través de las siguientes áreas:

**Gráfico 73** Áreas de Defensa de la Competencia



## Libre Competencia

El Indecopi debe hacer cumplir el artículo 61 de la Constitución de la República de Perú de 1993: «El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopolísticas...». Ello significa que deben existir un conjunto de políticas públicas para la libre competencia que contribuyan a la eficiencia económica del mercado y al desarrollo económico de una nación. La defensa de la libre competencia se concentra en la lucha sin cuartel que se libra contra las empresas que pretenden manipular los precios lo cual perjudica a los consumidores, siendo el cártel la más nociva de estas conductas anticompetitivas.

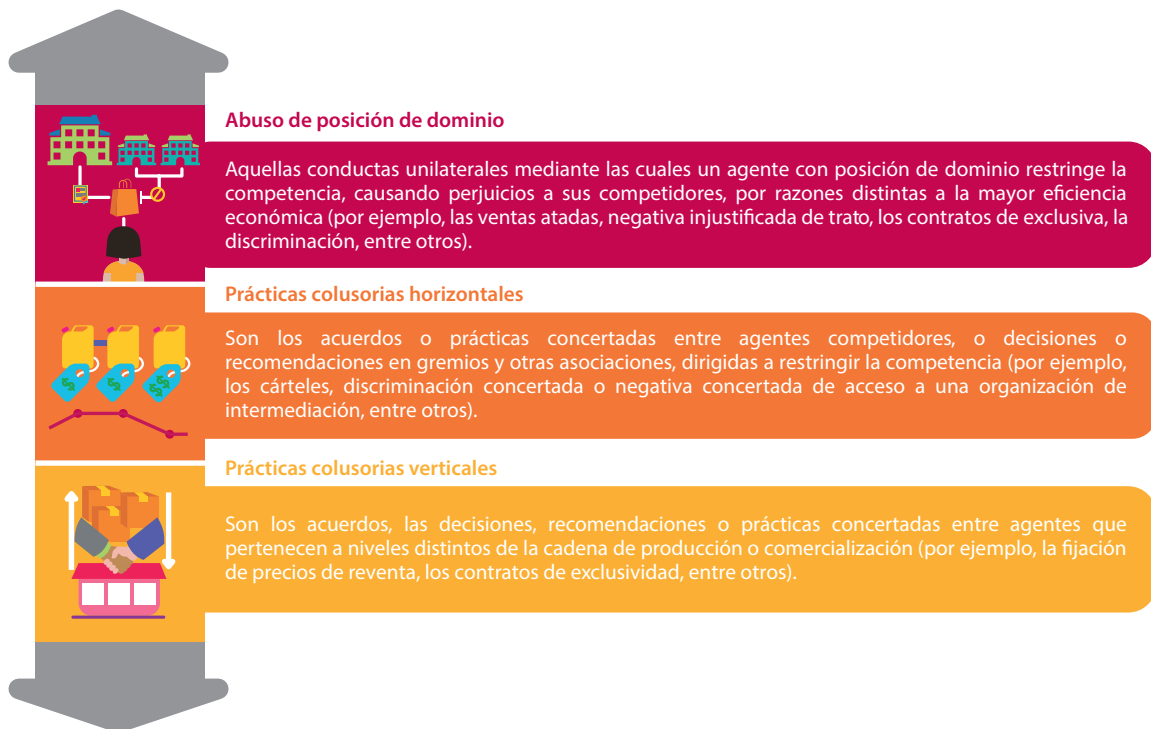
La aplicación de las normas de competencia debe considerar dos principios: la promoción

de la eficiencia del mercado por el buen desempeño de los agentes económicos, y la protección de los intereses de los consumidores (Tamayo 2010). Pero ¿de qué manera la aplicación de las normas de libre competencia beneficia a los consumidores? Los beneficia de manera directa al eliminarse la conducta anticompetitiva, pero también lo hace indirectamente porque la represión de conductas anticompetitivas envía un mensaje claro al mercado acerca de las graves consecuencias que acarrea actuar de esta manera.

A continuación se gráfica el accionar del Indecopi contra las conductas anticompetitivas:

**El cártel**  
«Es un acuerdo entre las empresas o los proveedores para fijar los precios, repartirse el mercado, restringir la producción o manipular los procesos públicos de selección» (Indecopi 2015c).

**Gráfico 74** Conductas anticompetitivas que el Indecopi persigue y puede sancionar





Ante estas prácticas que atentan contra la libre competencia, el Indecopi emplea las herramientas que legalmente le han sido atribuidas:

**Gráfico 75** Herramientas fundamentales del Indecopi para defender la libre competencia



### Abogacía de la Competencia

Una de las herramientas más novedosas para fomentar la libre competencia es la abogacía de la competencia, también llamada *advocacy*. Así se realizaron las siguientes actividades de abogacía que se vieron plasmadas en igual número de publicaciones:

#### ¿Qué es la abogacía de la competencia?

*Actividades de las autoridades de competencia relacionadas con la promoción de un entorno competitivo para las actividades económicas por medio de mecanismos distintos de los de la aplicación de las normas de competencia, principalmente a través de sus relaciones con otras entidades estatales y sensibilizando a la opinión pública de los beneficios de la competencia (Instituto Nacional de Promoción de la Competencia, Procompetencia, s.f.)*

**Gráfico 76** Abogacías de la competencia

Gráfico 76 muestra cuatro publicaciones de Indecopi sobre Abogacía de la Competencia, cada una con un resumen de sus contenidos:

- Publicación 1 (marco rojo):** Se identificaron restricciones que limitaban el ingreso de nuevos competidores al mercado del servicio de examen práctico de manejo en la región Lima, que desde el año 1991 está a cargo una única empresa.
- Publicación 2 (marco naranja):** Se identificaron posibilidades de mejora en el régimen de ingresos de nuevos notarios a fin de promover mayor competencia como la eliminación de la restricción a la publicidad y control en el ingreso de nuevos notarios en el mercado.
- Publicación 3 (marco naranja):** Se identificó y analizó aquellas condiciones o restricciones que limitaron la competencia en la licitación de la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en los paquetes de rutas de los Corredores Complementarios pertenecientes al Sistema Integrado de Transporte de Lima. Se realizaron recomendaciones a la Municipalidad Metropolitana de Lima para promover más competencia en las futuras licitaciones que convoque.
- Publicación 4 (marco azul):** Se identificaron posibles modificaciones al marco normativo vigente para promover la competencia en el mercado del proceso de selección de las Entidades Prestadoras de Salud por parte de las Entidades Empleadoras. Se realizaron recomendaciones a la Superintendencia Nacional de Salud y al Ministerio de Salud con el fin de garantizar una mayor competencia dentro de este mercado.

## Programa de Clemencia

También llamado *Leniency Program*; Delación Compensada; Programa de Colaboración o Programa de Inmunidad. Mediante la creación de incentivos “motiva” a que los agentes económicos que son miembros de un cártel se acojan a este programa para reducir sus sanciones. A cambio, deben colaborar con

el Indecopi en la detección, investigación y sanción de tales conductas. Este mecanismo fue incorporado en 1996 mediante el Decreto Legislativo N° 807 y posteriormente desarrollado mediante el Decreto Legislativo N°1034 del 2008 pero no fue utilizado sino hasta el 2012 cuando se presentó la primera solicitud de exoneración de sanción.

Gráfico 77 Programa de Clemencia





### **Fiscalización de conductas anticompetitivas**

Son las actividades de monitoreo y de investigación de mercados en forma directa en las empresas a nivel nacional, con la finalidad de identificar, investigar y eventualmente sancionar las prácticas ilegales que pretendan manejar o concertar precios en el mercado.

La fiscalización se realiza mediante:

- Visitas de inspección
- Procedimiento sancionador
- Aplicación de sanciones

#### Visitas de inspección

Por el secretismo con que se desenvuelven los cárteles y al riesgo de que las pruebas de su existencia puedan ser destruidas se realizan

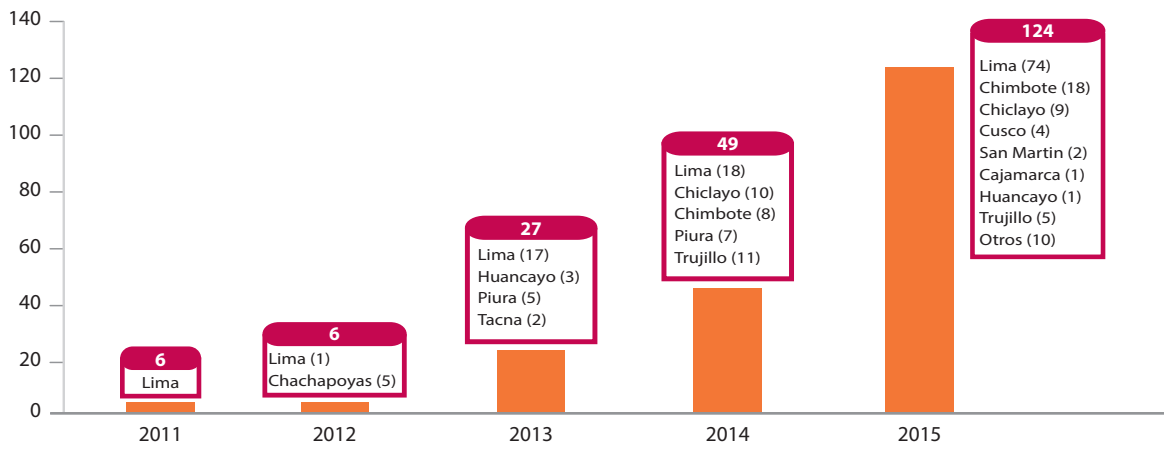
las inspecciones sin previo aviso a las empresas investigadas (*dawn raids*), en aquellos casos donde se tienen sospechas de posibles conductas anticompetitivas.

Para reforzar sus actividades de monitoreo, desde agosto del 2014, el Indecopi cuenta con *software* y *hardware* especializados para la captura, búsqueda y procesamiento de información obtenida durante las inspecciones, para ello el personal del área ha sido capacitado en informática forense.

Las visitas de inspección realizadas han sido ejecutadas en forma descentralizada a partir del año 2012. En el 2015 se realizaron 124 visitas de inspección en las ciudades de Cajamarca, Chiclayo, Chimbote, Cusco, Huancayo, Lima, San Martín y Trujillo.



**Gráfico 78** Visitas de inspección



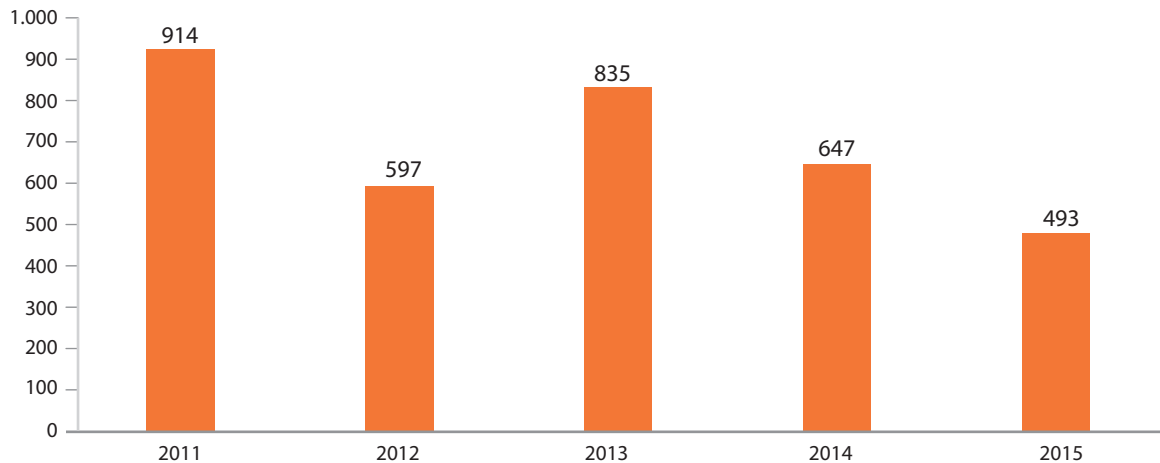
**Procedimiento sancionador**

El inicio de procedimientos administrativos sancionadores sobre conductas anticompetitivas es un reflejo directo de las actividades de investigación emprendidas por la Secretaría Técnica. Los procedimientos iniciados dan cuenta de un posible resultado positivo en la investigación de conductas potencialmente lesivas del mercado, debido a que tienen lugar

únicamente cuando se han obtenido indicios razonables que sustenten una hipótesis anticompetitiva.

El Indecopi ha realizado diversas acciones para reducir la duración promedio de la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores, considerando el impacto de sus decisiones en el buen funcionamiento del mercado, según se muestra a continuación:

**Gráfico 79** Duración de los procedimientos

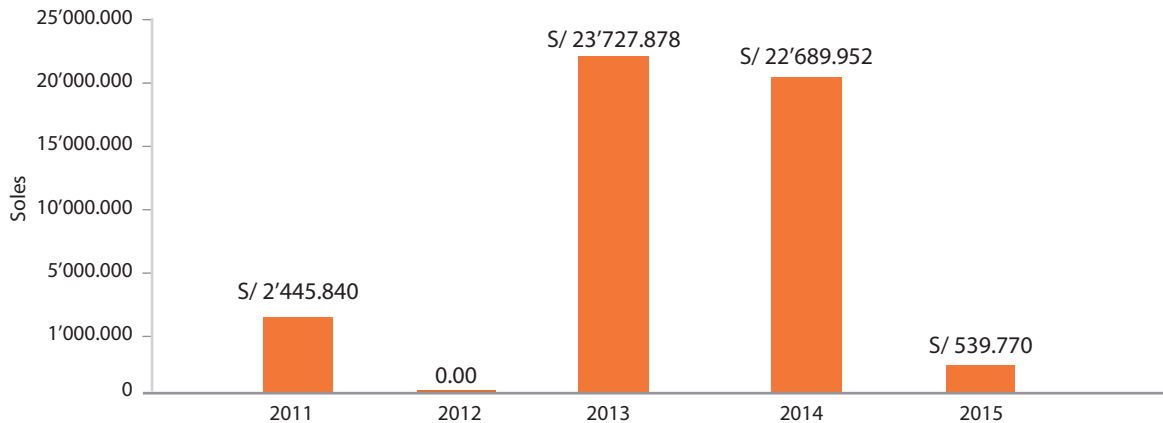


### Aplicación de sanciones

La multa es la sanción que se impone para desincentivar las conductas anticompetitivas en el mercado, siendo fundamental, para que

realmente sea disuasivo, identificar y calcular adecuadamente los beneficios obtenidos o proyectados por los infractores e imponer una multa igual o superior a estos beneficios.

**Gráfico 80** Evolución de multas impuestas



El uso de las herramientas antes mencionadas ha permitido el inicio de importantes casos, como los siguientes:

**Gráfico 81** Casos iniciados

PRODUCTO ESENCIAL	CASO INICIADO DE OFICIO	DESCRIPCIÓN
 Transporte terrestre internacional via taxi colectivo en la ruta Tacna-Arica	Involucra a 132 transportistas peruanos y chilenos investigados 	Este servicio constituye una de las principales modalidades de transporte terrestre de pasajeros entre dichas ciudades, que unen a Perú y Chile. Anualmente, se movilizan por lo menos 5 millones de personas en dicha ruta, constituyendo la frontera peruana más transitada.
 GLP vehicular en Chiclayo	Involucra a 17 empresas investigadas	En el 2013, la ciudad de Chiclayo demandó aproximadamente el <b>87,57%</b> de la demanda total de GLP vehicular del departamento de <b>Lambayeque</b> . 

PRODUCTO ESENCIAL	CASO INICIADO DE OFICIO	DESCRIPCIÓN
 <p data-bbox="237 407 489 476">GLP vehicular en Chimbote</p>	<p data-bbox="540 364 810 384">Involucra a 17 empresas investigadas</p>	<p data-bbox="960 301 1336 388">En el 2013, la ciudad de Chimbote demandó aproximadamente el <b>82,52%</b> de la demanda total de GLP vehicular del departamento de <b>Ancash</b>.</p> 
 <p data-bbox="237 693 489 762">Empresas envasadoras de GLP a nivel nacional</p>	<p data-bbox="540 586 887 713">Involucra a cinco empresas por la presunta realización de una práctica colusoria horizontal en la modalidad de acuerdo de fijación de precios, al variar o abstenerse de variar concertadamente el precio del GLP en sus presentaciones envasadas y a granel, de manera continua y a nivel nacional.</p>	<p data-bbox="960 570 1336 672">Presunto acuerdo realizado entre 2005 y 2011 entre las principales empresas envasadoras de GLP, las que abastecen el <b>63%</b> del mercado de comercialización de dicho producto a nivel nacional.</p> 
 <p data-bbox="237 987 489 1085">Mercado de transporte marítimo internacional de carga en contenedores.</p>	<p data-bbox="540 844 887 976">Procedimiento que involucra a las principales líneas navieras a nivel mundial para el transporte de mercaderías por la presunta realización de prácticas colusorias horizontales en la modalidad de acuerdo para fijar tarifas para el transporte marítimo internacional de carga en contenedores.</p> 	<p data-bbox="960 883 1336 1007">Este mercado ha ido creciendo en los últimos años. De acuerdo con la información de la SUNAT, aproximadamente, el <b>99%</b> del volumen de la carga exportada e importada durante el periodo investigado (2009-2013) se llevó a cabo por vía marítima.</p>
 <p data-bbox="237 1281 489 1426">Mercado de comercialización de papel higiénico y otros productos de papel tissue (papel toalla, servilletas, pañuelos y faciales).</p>	<p data-bbox="540 1217 887 1387">Entre 2005 y 2014, las dos principales empresas productoras de papel higiénico habrían concertado precios y condiciones comerciales de dicho producto en perjuicio de millones de consumidores peruanos. Este es el primer procedimiento administrativo iniciado donde una de las empresas involucradas en un cártel hace pública su solicitud de exoneración de sanción, ofreciendo su colaboración.</p>	<p data-bbox="960 1172 1336 1364">La fabricación de productos de papel tissue a nivel nacional ha tenido un importante crecimiento en los últimos años. Así, de acuerdo con información del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, la producción de papel higiénico, papel toalla y servilletas fue de <b>181.159</b> toneladas métricas en el 2014, lo que representó un crecimiento de <b>36,71%</b> respecto al 2013 (<b>132.509</b> toneladas métricas).</p> 

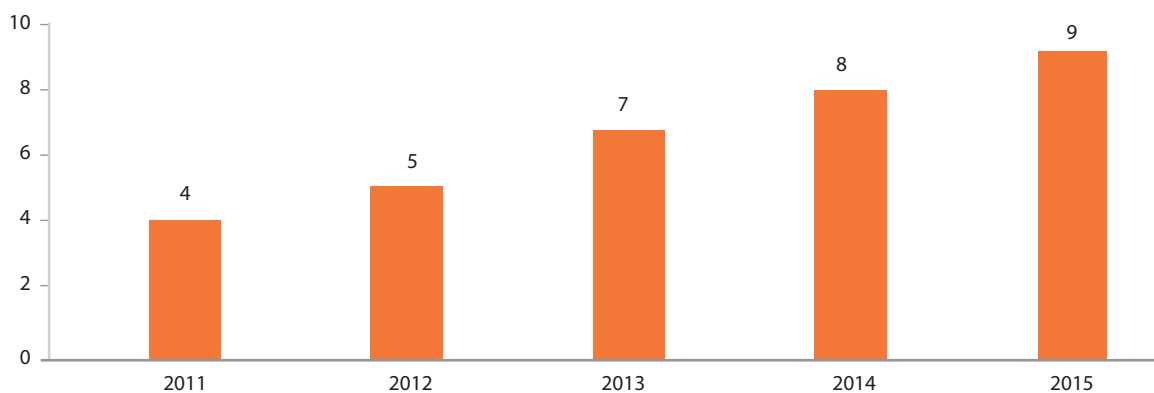


Merece especial atención mencionar que en el 2016, con el apoyo y colaboración de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OECD), el Indecopi y otras agencias de competencia, se elaboró la Guía de Estudios de Mercado, para ayudar a las empresas, asociaciones comerciales, consumidores, organizaciones de consumidores y entidades públicas a entender lo que son los estudios de

mercado, qué se pretende lograr, cómo son realizados y cuáles pueden ser sus resultados, así como explicar cómo pueden colaborar en los estudios de mercado.

Es importante mencionar que en la defensa de la libre competencia la cantidad de casos concluidos se ha incrementado en el período 2011-2015 como sigue:

**Gráfico 82** Casos concluidos





En los últimos años, el Indecopi ha reforzado significativamente tanto el marco institucional y normativo como la implementación efectiva de las políticas de defensa de la competencia. Entre los importantes logros alcanzados por la institución se incluyen la aplicación efectiva de programas de clemencia para la detección de cárteles que afectan a los consumidores, así como el fortalecimiento del sistema de remoción de barreras burocráticas impuestas por el gobierno que impiden el desarrollo del sector privado y un buen funcionamiento del mercado. La evaluación que se viene realizando respecto del impacto de las barreras burocráticas en la dinámica de la competencia y en el desarrollo de los mercados locales potencializa las sinergias de ambos instrumentos y convierte a este procedimiento en un instrumento regulatorio único a nivel global para combatir de forma efectiva los efectos de las intervenciones gubernamentales que restringen la competencia.

El Indecopi también se ha convertido en una de las agencias de competencia de referencia para sus pares a nivel internacional. El reciente reconocimiento como Ganador del Concurso del Grupo Banco Mundial y la Red de Competencia Internacional sobre Abogacía de la Competencia es una prueba de ello. A través de los proyectos en conjunto a nivel país y regional entre el Banco Mundial y el Indecopi, también hemos observado su incansable labor de liderazgo en el Centro Regional de Competencia para América Latina (CRCAL), que incluye la creación de nuevas bases de datos con información única sobre la implementación de políticas de competencia a nivel regional. A futuro, la labor del Indecopi resultará vital para lograr objetivos de desarrollo económico incluidos la mejora en la competitividad y productividad de los mercados, así como una mayor prosperidad para los ciudadanos.

**Martha Martínez Licetti**

Jefe y Líder Global del Equipo de Políticas de Competencia  
del Grupo Banco Mundial

La actividad resolutoria de la Comisión de Libre Competencia se puede medir en función a distintos criterios como el número de casos resueltos, el número de casos confirmados y la

importancia de los mercados involucrados, entre otros. A continuación un gráfico explicativo del tema en los últimos años:

**Gráfico 83** Resumen de los casos concluidos más relevantes

PRODUCTO ESENCIAL	CASO CONCLUIDO	DESCRIPCIÓN
 <p>Oxígeno medicinal</p>	<p>2013: Se confirma la sanción impuesta a las tres empresas más importantes en la provisión de oxígeno medicinal a EsSalud.</p> 	<p>Durante más de cinco años (enero 1999 – junio 2004) las empresas elevaron los precios del oxígeno medicinal, insumo esencial para la salud de muchos pacientes del Seguro Social. Multa: más de S/ 20 millones (multa más alta en la historia de Indecopi)</p>
 <p>Seguros vehiculares</p>	<p>2014: Se confirmó la sanción a cinco empresas aseguradoras, funcionarios y la asociación que las agrupa.</p>	<p>Las empresas incurrieron en prácticas colusorias horizontales por práctica concertada de fijación de primas mínimas y deducibles mínimos correspondientes a los seguros básicos y complementarios de vehículos particulares. Multa: S/ 7.85 millones.</p> 
 <p>Cemento</p>	<p>2014: Se confirmó la sanción a Unión Andina de Cementos S.A.A., empresa cementera dominante en la región central país y sus principales distribuidoras.</p> 	<p>La empresa inició una estrategia coordinada para negar la provisión de cemento a las ferreterías que comercializaran el cemento de la competencia (Cemex). Multa mayor a S/. 6 millones.</p>
 <p>Servicio de hemodiálisis en Lima y Callao</p>	<p>En 2016: la Comisión impuso multas a diversos centros privados de hemodiálisis a los que EsSalud contrató para brindar el referido servicio.</p>	<p>En Lima y Callao el servicio es prestado a alrededor de 4.000 pacientes con enfermedad renal crónica, constituyendo un servicio crítico para la vida de dichas personas. La contratación de este servicio representó anualmente un gasto aproximado de US\$ 29 millones. La Comisión impuso una multa total de S/ 6'691.655,50. Esta decisión se encuentra pendiente de pronunciamiento por la segunda instancia del Indecopi.</p> 





Desde su emisión, el Decreto Legislativo N°1034 ha demostrado ser una norma moderna que, recogiendo la experiencia jurisprudencial y las mejores prácticas, introdujo un conjunto de mejoras significativas en el sistema de defensa de la libre competencia. Ello ha permitido a la Secretaría Técnica y la Comisión obtener, de manera sostenida, mejoras en distintos indicadores de éxito, como el incremento de procedimientos administrativos sancionadores iniciados y resueltos; y, la elaboración de abogacías y lineamientos.

No obstante, al cabo de siete años, se evidenció que existen oportunidades de mejora en la

referida norma que, de ser implementadas, podrían incrementar significativamente la eficacia y la eficiencia del sistema de defensa y promoción de la libre competencia a cargo de los órganos del Indecopi. Por ello, en julio de 2015, la Comisión recomendó a la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi la modificación de diversos artículos del Decreto Legislativo N°1034, con la finalidad de reforzar el marco jurídico de protección y promoción de la libre competencia.

Entre las principales modificaciones efectuadas, podemos mencionar las siguientes:

### Gráfico 84 Principales modificaciones efectuadas al Decreto Legislativo N°1034



#### Represión de los facilitadores.

Se pueden iniciar procedimientos contra las empresas que integran un cártel y también contra aquellos que ayuden a su planificación o ejecución (incluye a funcionarios públicos).



#### Refuerzo en la coordinación entre el Indecopi y el Poder Judicial.

Cuando el Indecopi requiera autorización judicial, -por ejemplo, para recabar copia de correspondencia personal o levantar el secreto de las comunicaciones - la autoridad competente para otorgarla será el juez contencioso administrativo competente y no el juez penal.



#### Compromiso de cese.

Fue reformulado para convertirlo en un verdadero sistema de terminación anticipada del procedimiento sancionador, siempre y cuando el solicitante asegure el restablecimiento de la libre competencia y la reversión de los efectos negativos de su conducta infractora.



#### Exoneración de sanción por colaboración.

Se define mejor el alcance del programa, sus requisitos, etapas y plazos aplicables, y las competencias de los órganos del Indecopi.



#### Multas por obstrucción.

Se incrementaron los topes de multas por no atender los pedidos de información, o por obstruir las actuaciones de Indecopi.



#### Medidas correctivas.

Indecopi puede imponer medidas que restablezcan el proceso competitivo y medidas correctivas que reparen los efectos directos e inmediatos. Además, la institución puede demandar judicialmente, en representación de los consumidores, la reparación integral de los daños y perjuicios ocasionados por un cártel.



#### Abogacía de la competencia.

Las entidades a las que vayan dirigidas las recomendaciones tienen la obligación de responder en 90 días hábiles.

## Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias

El Indecopi también es la autoridad nacional encargada de aplicar en el Perú las normas de la Organización Mundial del Comercio (OMC) que regulan los instrumentos de defensa comercial, para corregir distorsiones que las prácticas desleales de comercio internacional ocasionan en la competencia y en el mercado nacional.

Las subvenciones y el dumping constituyen prácticas que, si bien son distintas en su origen, pueden tener efectos sobre la producción nacional, tanto en el país que produce los bienes como en el país que los importa.

El dumping lo realiza una empresa, mientras que las subvenciones son realizadas por un Estado, bien abonando directamente las subvenciones o, indirectamente, a través de determinados beneficios tributarios y/o financieros.

Las normas sobre dumping y subvenciones forman parte de un marco regulatorio que busca disuadir y sancionar aquellas prácticas desleales o anticompetitivas por parte de los productores y/o países.

Así, las normas de competencia y de protección al consumidor, las normas antidumping y las

normas orientadas a contrarrestar los subsidios estatales a actividades que afectan el comercio exterior, forman parte importante de un marco normativo moderno que busca proteger las libertades del consumidor y de las empresas (Área de Estudios Económicos del Indecopi 2000).



### Dumping

Exportación de productos a un precio inferior a su valor normal, es decir, a un precio inferior a aquel al que se vende en el mercado interno o en los de terceros países, o al costo de producción (Organización Mundial de Comercio, OMC, s.f.).








### Subvención (también conocida como subsidio)

La definición de subvención incluye tres elementos básicos: i) una contribución financiera (por ejemplo, donaciones, préstamos, aportaciones de capital, garantías de préstamos, incentivos fiscales, suministro de bienes o servicios, o compra de bienes), ii) de un gobierno o de cualquier organismo público en el territorio de un Miembro, y iii) que otorgue un beneficio a su receptor. Para que una subvención pueda ser objeto de medidas correctivas, es necesario que sea específica, es decir, que haya sido concedida específicamente a una empresa o a una rama de producción, o a un grupo de empresas o grupos de ramas de producción. (Organización Mundial de Comercio, OMC, s.f.).

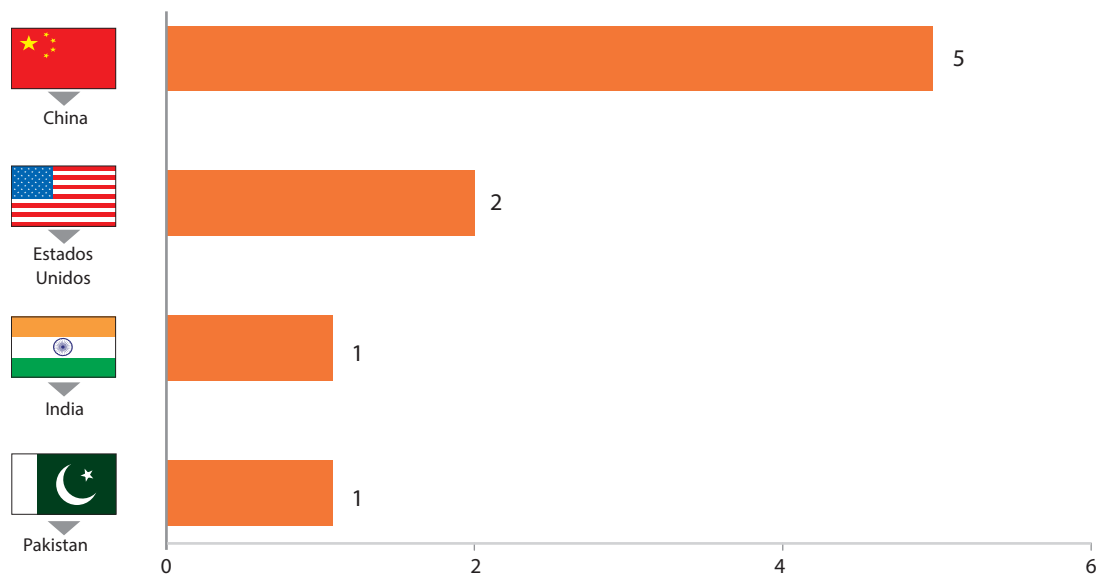
**Tabla 26** Derechos antidumping y compensatorios vigentes, según producto afecto, a diciembre del 2015

Nº	PRODUCTO AFECTO	PAÍS
1	Chalas y sandalias	 China
2	Tejidos popelina para sábanas	 Pakistán



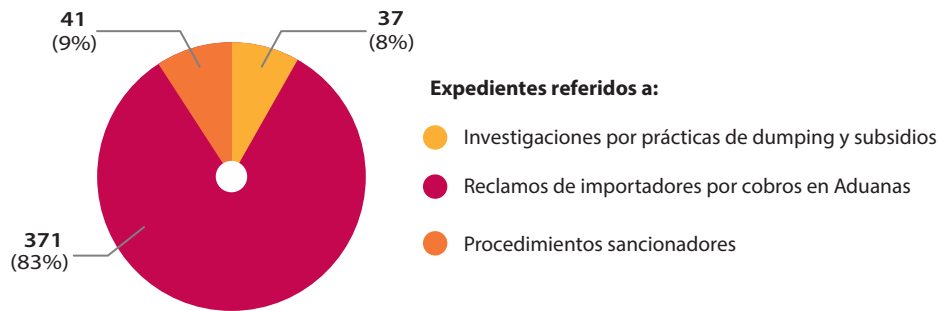
N°	PRODUCTO AFECTO	PAÍS
3	Biodiesel (derechos antidumping)	 Estados Unidos
4	Biodiesel (medidas compensatorias)	 Estados Unidos
5	Tejidos de poliéster con rayón viscosa	 India
6	Cubiertos de acero inoxidable	 China
7	Determinadas variedades de calzado	 China
8	Tejidos popelina para camisas	 China
9	Tubos de acero laminado en caliente	 China

**Gráfico 85** Derechos antidumping y compensatorios vigentes, según país de origen, a diciembre del 2015

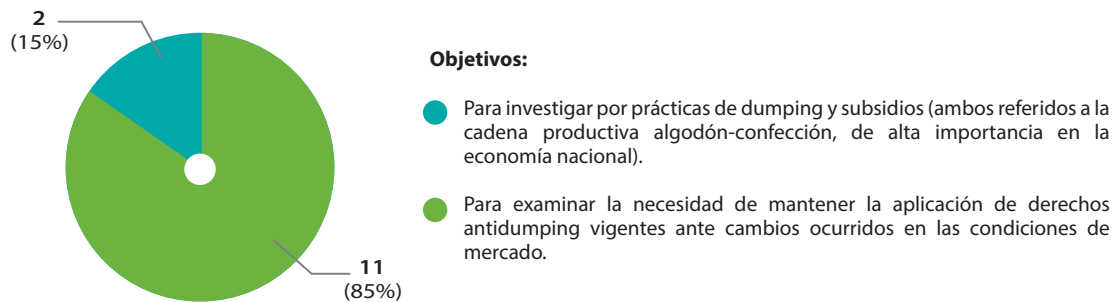


## Gráfico 86 Resultados de la fiscalización de dumping y subsidios

### ▶ EXPEDIENTES RESUELTOS



### ▶ PROCEDIMIENTOS INICIADOS



### ▶ REPORTE E INFORMES REALIZADOS

Se han elaborado:

- 66 reportes de seguimiento a las medidas de defensa comercial vigentes en el país.
- 12 informes para monitorear el ingreso de productos importados que compiten en precio con la producción nacional, como calzado y prendas y complementos de vestir confeccionados con tejidos de punto y tejidos planos.

Por otra parte, desde el 01 de junio del 2015, la Comisión asumió la función del control posterior y eliminación de barreras comerciales no arancelarias que afectan las actividades de comercio exterior (importación y exportación) en el país. Esta función, así como la de evitar y corregir las distorsiones de la competencia generadas por las importaciones de productos subsidiados o a precio dumping, se desarrollan en conformidad con lo dispuesto en los acuerdos

internacionales suscritos por el Perú, las normas de la OMC, los acuerdos de libre comercio y las normas supranacionales y nacionales vigentes sobre la materia.

Diversas disposiciones regulan los procedimientos en materia de barreras comerciales no arancelarias. El Indecopi impulsó una propuesta normativa para mejorarlas que fue recogida en el Decreto Legislativo N°1212,

publicado en el diario oficial El Peruano el 24 de septiembre del 2015.

La norma antes indicada fortalece la eficacia de las funciones del Indecopi en este ámbito, a fin de contribuir al buen funcionamiento de los mercados internos, la generación de mayor competitividad de las empresas nacionales en beneficio de los consumidores y el cumplimiento de las metas nacionales trazadas para que el país alcance altos niveles de competitividad en aras del crecimiento económico.

En ese sentido, el Decreto Legislativo N° 1212 establece que las asociaciones o gremios empresariales, pueden presentar una denuncia por

la posible existencia de barreras comerciales no arancelarias, caso en el cual, si se declara fundada la denuncia, la Comisión declarará inaplicables tales barreras, en un único acto, a todas las personas naturales y jurídicas que conforman dicho gremio. Además, la referida norma establece que si la denuncia es presentada por un particular, terceros interesados pueden incorporarse al procedimiento, de modo que la orden de inaplicación de las barreras que emita la Comisión beneficie no solo al denunciante, sino también a los terceros incorporados al procedimiento.

En cuanto al sistema de defensa comercial, se desarrollaron actividades de apoyo técnico que se describen a continuación:

**Gráfico 87** Actividades de apoyo técnico en el Sistema de defensa comercial

ACCIÓN	OBJETIVO
 <p>18 talleres dirigidos a funcionarios públicos, profesionales y representantes de empresas de diversas ramas de la actividad económica.</p>	 <p>Capacitarlos en el conocimiento y aplicación de las normas y los procedimientos de defensa comercial</p>
 <p>Apoyo técnico de Indecopi a especialistas del MINCETUR</p>	<p>Establecer la posición nacional en el marco de las negociaciones del Acuerdo de Asociación Transpacífico (TPP por sus siglas en inglés). Brindar asesoría especializada a los negociadores nacionales de la Mesa de Defensa Comercial para la suscripción del Tratado de Libre Comercio entre Perú y Turquía</p> 
 <p>Asistencia técnica a funcionarios de la Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y Medidas de Salvaguardias (CDC) de República Dominicana</p>	<p>Programa de asistencia técnica desarrollada entre la República Dominicana y el Perú, bajo el ámbito de la Cooperación Sur-Sur, del proyecto "Consolidación de capacidades en materia de política comercial en el marco de los acuerdos comerciales internacionales y temas específicos de la agenda comercial"</p> 





Sin duda se ha tratado de una de las gestiones del Indecopi más proactivas y dinámicas en el desarrollo de políticas públicas, pues ha generado e impulsado la dación de normativa que refuerza la defensa de la libre competencia en el mercado (Decreto Legislativo N°1205) y, asimismo, la eliminación de las barreras burocráticas contra la inversión privada (Decreto Legislativo N°1212), es decir, no se ha concentrado únicamente en la fiscalización y sanción de conductas anticompetitivas de los agentes económicos, sino que también se ha preocupado en convertirse en un socio de los privados cuando se trata de disponer la inaplicación de trabas ilegales o irrazonables contra sus actividades.

Asimismo, debe destacarse la transparencia de esta gestión, la cual se aprecia con ejemplos concretos a través de su política de puertas abiertas para escuchar y tomar nota de las preocupaciones de todos sus administrados, así como en la pre publicación de la normativa vinculada a las materias a su cargo para recibir comentarios. Estas características deberán ser recogidas y mantenidas por toda nueva gestión del Indecopi que se considere moderna y profesional.

**Ivo Gagliuffi**

Abogado independiente, especialista en temas de consumidor y competencia



## Eliminación de barreras burocráticas

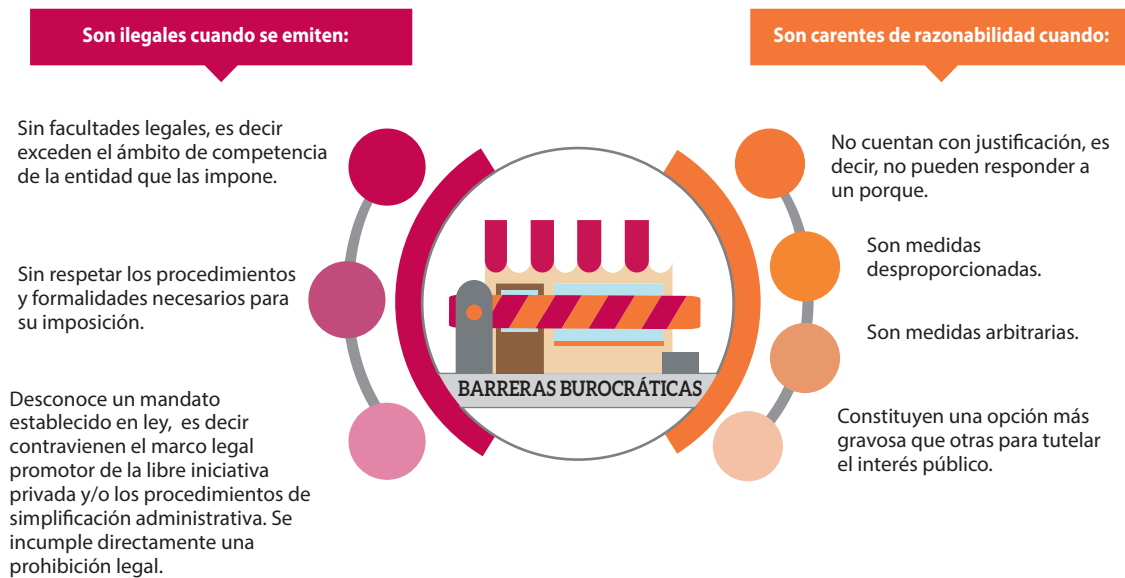
Una de las principales labores que realiza Indecopi es la de supervisar que las entidades del Estado no implementen barreras que impidan irracional o ilegalmente el acceso de los agentes económicos al mercado u obstaculicen la continuación de sus actividades (Tassano 2015b). Para contribuir con la competitividad del país la institución busca la eliminación inmediata y efectiva de las barreras burocráticas; genera desincentivos para que los organismos públicos eviten recurrir a ellas, además de incrementar los niveles de predictibilidad en los procedimientos administrativos que inicia el Indecopi respecto de esta materia.

### Barreras burocráticas.

Son aquellas exigencias, requisitos, prohibiciones y/o cobros que imponen las entidades de la Administración Pública y que tienen como finalidad impedir u obstaculizar el acceso o permanencia de los agentes económicos en un determinado mercado, modificando directamente las condiciones para que dichos agentes ejerzan sus actividades económicas (Comisión de Acceso al Mercado del Indecopi, 2006).

¿Cómo se identifican las barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad? El Indecopi ha establecido un esquema analítico que explica detalladamente este proceso:

**Gráfico 88** Metodología para determinar la legalidad y/o razonabilidad de las barreras burocráticas

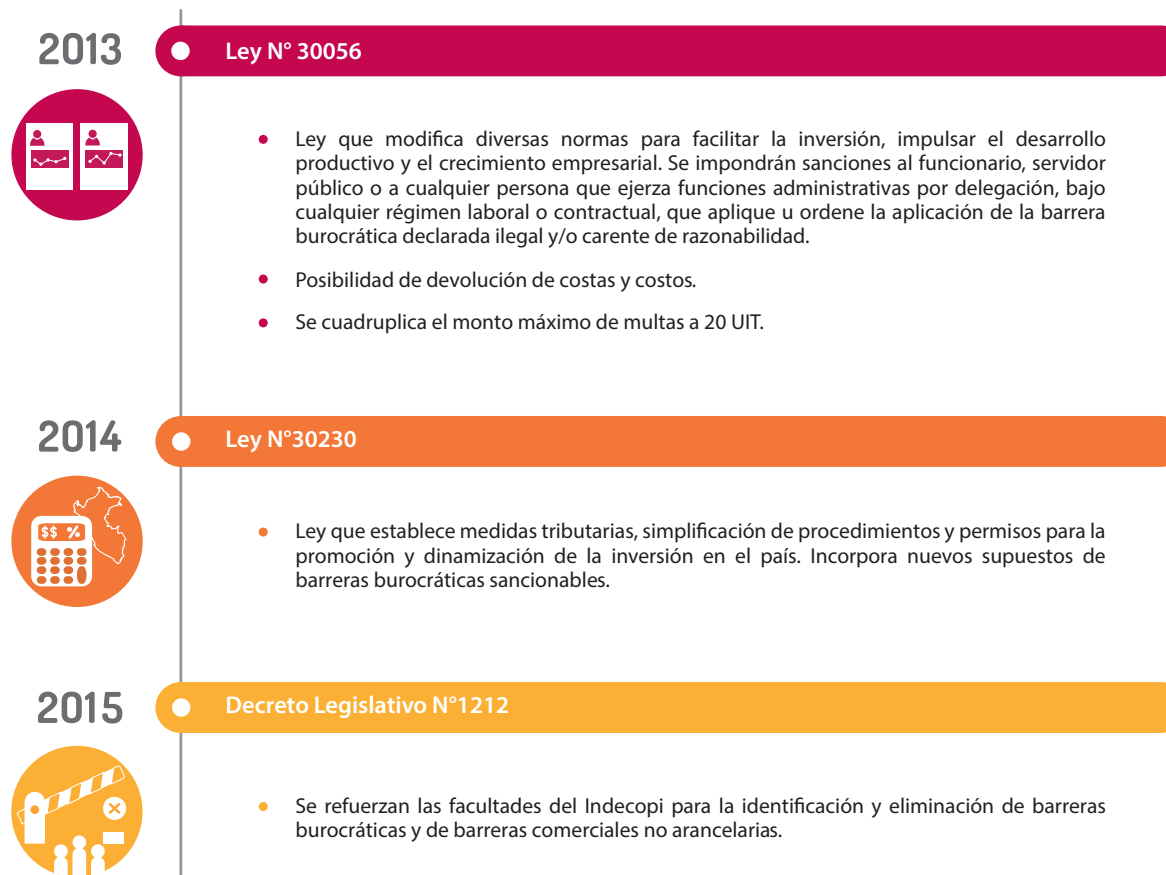


Fuente: Tassano, s.f.; Indecopi, 2015d.

Como parte del proceso de mejora continua, el Indecopi diseñó diversas propuestas legislativas para hacer más efectiva su labor

de supervisión y desactivación de barreras burocráticas, que se vieron reflejadas en las siguientes normas legales:

### Gráfico 89 Revisión de normas legales sobre barreras burocráticas



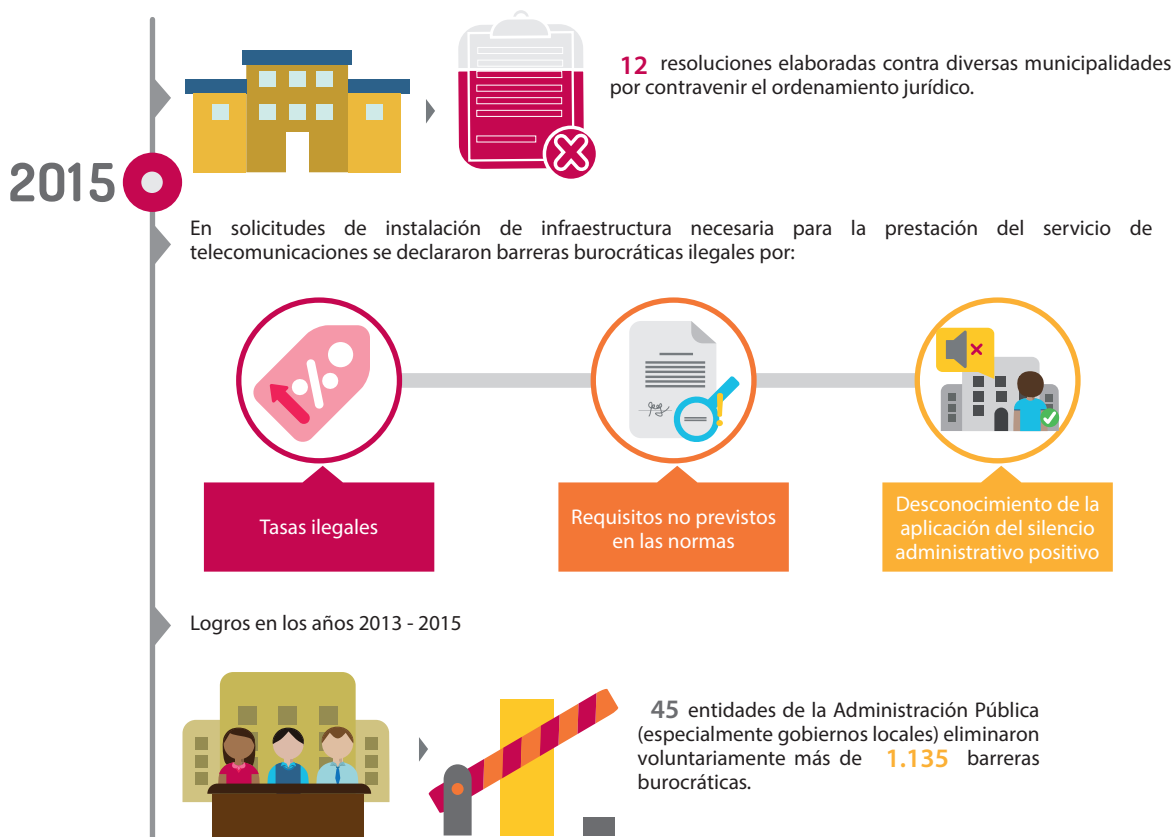
Adicionalmente a ello, en el 2013 la institución desarrolló y aprobó la metodología para el cálculo de sanciones por imposición de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad, con lo cual se pudo implementar correctamente la ley N°30056.

Un avance importante es el aplicativo denominado “Desarmabarreras”, una

herramienta informática *ad hoc* y puesta a disposición nacional que permite que los servidores públicos determinen la eventual sanción que les correspondería en caso de imponer barreras burocráticas ilegales o irrazonables. Es una destacada herramienta de predictibilidad al servicio del mercado y la administración pública.



**Gráfico 90** Eliminación de barreras burocráticas ilegales 2013-2015



Entre los años 2011 y 2015, el Indecopi inició 1.863 procedimientos para la detección y eliminación de barreras burocráticas, finalizando en dicho periodo 1.760 procedimientos (entre casos iniciados de parte y de oficio).

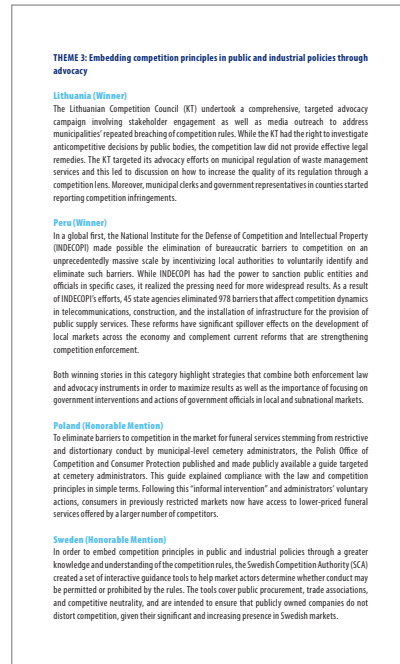
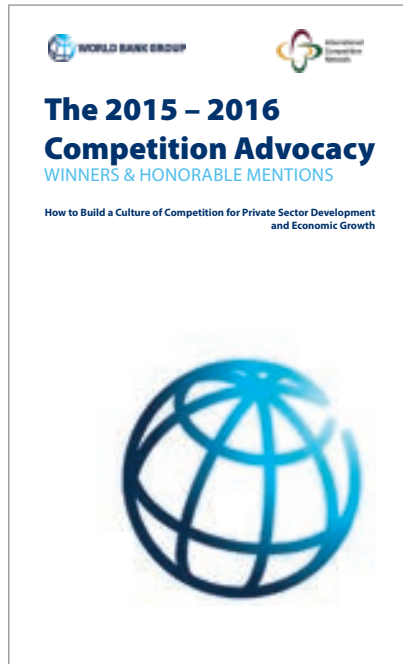
En el periodo de enero a diciembre de 2015, los órganos resolutivos con competencias en materia de eliminación de barreras burocráticas, identificaron, inaplicaron y eliminaron un total de 1.558 barreras burocráticas (entre casos iniciados de parte y de oficio), lo que representa un ahorro efectivo de S/ 333,33

millones de soles y un ahorro potencial de S/ 1.008,29 millones de soles<sup>20</sup>. Cabe indicar que el ahorro efectivo se refiere al monto que el agente económico afectado por una barrera burocrática (que ha presentado su denuncia) ha dejado de asumir gracias al accionar del Indecopi a través de sus resoluciones. El ahorro potencial corresponde a un supuesto en el que los efectos de los pronunciamientos de la institución se extienden a todos los agentes económicos afectados por la barrera burocrática en un sector y/o jurisdicción.

<sup>20</sup> Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi (2016) "Observatorio de Mercados, Año 10, N° 28, marzo 2016 - Midiendo el ahorro económico de los agentes económicos por la eliminación de barreras burocráticas en el Perú durante el 2015", pp. 2-5.

Entre los años 2013 y 2015, 45 entidades de la administración pública (especialmente gobiernos locales) eliminaron voluntariamente más de 1.135 barreras burocráticas gracias a las actividades de investigación y supervisión del Indecopi (exclusivamente en acciones de oficio). El resultado antes mencionado se logró gracias al diseño e implementación

de una estrategia preventiva que privilegió acciones de coordinación con las entidades sujetas a supervisión, antes que el inicio de procedimientos sancionadores. Esta práctica ha sido reconocida en el año 2016 por el Banco Mundial y la Red Internacional de Competencia como un caso exitoso a nivel de todas las agencias de competencia a nivel mundial.



## Fiscalización de la Competencia Desleal

Parte de las funciones del Indecopi es garantizar el cumplimiento de la legislación que prohíbe y sanciona los actos de competencia desleal, incluyendo las normas sobre publicidad y resguardando el adecuado funcionamiento del proceso competitivo.

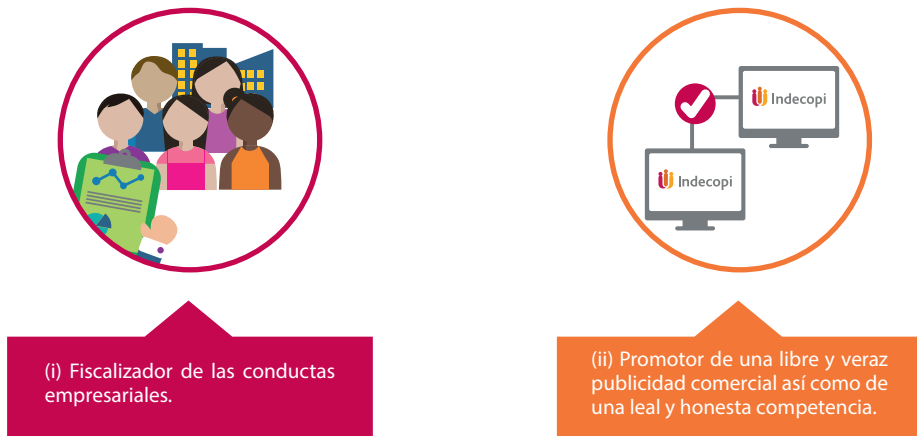
Así la institución cumple dos roles respecto de la competencia desleal:

### Competencia desleal.

*Es aquel acto que resulte objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe empresarial que deben orientar la concurrencia en una economía social de mercado.*

*Art. 6.2 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal*

**Gráfico 91** Roles de Indecopi frente a la competencia desleal



Para ello se cuenta con el Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, que reprime todo acto o conducta de competencia desleal que tenga por efecto, real o potencial, afectar o impedir el adecuado

funcionamiento del proceso competitivo.

Los actos de competencia desleal considerados en la norma son los siguientes:

**Gráfico 92** Actos de competencia desleal





Cabe destacar que, en primera instancia, el 100% de los expedientes sobre competencia desleal se encuentran dentro del plazo legal establecido para su tramitación y que el 67% de las resoluciones emitidas en primera instancia son consentidas, es decir, no son impugnadas por las partes, lo que refleja el nivel de confianza de los agentes económicos respecto de los pronunciamientos sobre competencia desleal.

El Estado a través de su actuación también puede incurrir en competencia desleal; esto sucedió con la Municipalidad Provincial de Ilo, a la cual se le prohibió realizar actividad empresarial estatal no subsidiaria consistente en prestar el servicio de administración de un terminal terrestre sin contar con una ley que expresamente la autorice a competir con operadores privados. De igual manera a la Municipalidad Distrital de Los Olivos, se le prohibió prestar el servicio de clínica veterinaria, ya que no contaba con una ley que la habilitara a desarrollar este tipo de actividad empresarial estatal no subsidiaria.

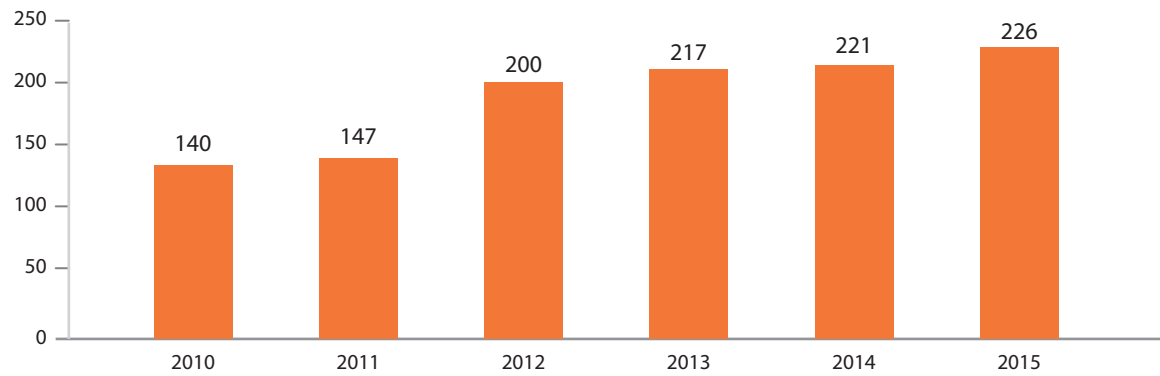
Asimismo, con la finalidad de fortalecer la labor de supervisión y fiscalización asignada al Indecopi, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 102-2015-INDECOPI/COD, de fecha 03 de junio del 2015, se creó la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal 2, con competencia de forma exclusiva para resolver procedimientos administrativos sancionadores en materia de competencia desleal, referidos a los rubros económicos de banca y seguros y educación, en actividad publicitaria y en violación de normas.

La creación de esta comisión obedece en específico al fortalecimiento de la labor de oficio por iniciativa de la autoridad, privilegiándose el impulso de casos de impacto en los temas asignados.

A nivel institucional el Indecopi participa activamente en diversas instancias vinculadas con la competencia desleal como la Mesa de Coordinación para Combatir la Informalidad en la Prestación de Servicios Turísticos; Reunión Intersectorial de coordinación para la Implementación del Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para el Control del Tabaco; Comité Directivo del Proyecto Transformación del Mercado de Iluminación en Perú; Comité Directivo del Proyecto de Etiquetado de Eficiencia Energética; Reuniones trimestrales con la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) para coordinar las actividades conjuntas de supervisión y fiscalización en el sector de medicamentos, entre otras. Además, ha colaborado en la elaboración de normas vinculadas con la competencia desleal como la Revisión de la Reglamentación Técnica elaborada por el Ministerio de Energía y Minas para la publicación final de la Ley N° 27345, Ley de Promoción del uso Eficiente de la Energía, y la elaboración de propuesta peruana para el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC por sus siglas en inglés) a celebrarse en el año 2016 en el Perú, en coordinación con la Gerencia de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales (GCT), Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONAR) y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur).

Todas estas acciones implican una mejora significativa en el marco regulatorio peruano sobre publicidad y competencia desleal y coadyuvan a un mayor dinamismo y eficiencia en el mercado nacional. Asimismo, se producido una mejora constante en la labor preventiva, que ha incrementado significativamente la cantidad de procedimientos iniciados sin mediar denuncia de parte (ver gráfico 93):

**Gráfico 93** Procedimientos sobre competencia desleal





El extraordinario trabajo desarrollado por el Indecopi en los últimos cinco años constituye un ejemplo de las mejores prácticas internacionales que existen sobre el desafío de instaurar en un país una verdadera cultura de competencia.

A través de una trayectoria ejemplar, el instituto ha logrado robustecer sus actividades de investigación y sanción de conductas anticompetitivas; realizar investigaciones más garantistas y poner en práctica mejores mecanismos de promoción de la competencia.

La respuesta de satisfacción de la ciudadanía, del empresariado y del Estado no se ha hecho esperar. El Indecopi se ha ganado la confianza, credibilidad y el respeto de los peruanos meritoriamente porque está propiciando el buen funcionamiento del mercado y la defensa de los consumidores, en beneficio de todos los ciudadanos y del crecimiento de los indicadores del bienestar en la economía.

**Michelle Cohen**

Presidenta de la Comisión Nacional de  
Defensa de la Competencia de la República  
Dominicana



## Procedimientos Concursales

El Indecopi propicia que la tramitación de los procedimientos concursales se desarrolle en un ambiente adecuado para la negociación entre los acreedores y el deudor común a todos ellos, con el objetivo de alcanzar soluciones eficientes destinadas a la recuperación del crédito.

Para tal fin la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal, regula dos clases de procedimientos concursales:

### Procedimientos concursales.

*Tienen por finalidad propiciar un ambiente idóneo para la negociación entre los acreedores y el deudor sometido a concurso, que les permita llegar a un acuerdo de reestructuración o, en su defecto, a la salida ordenada del mercado, bajo reducidos costos de transacción (Congreso de la República 2002).*

Gráfico 94 Clases de procedimientos concursales

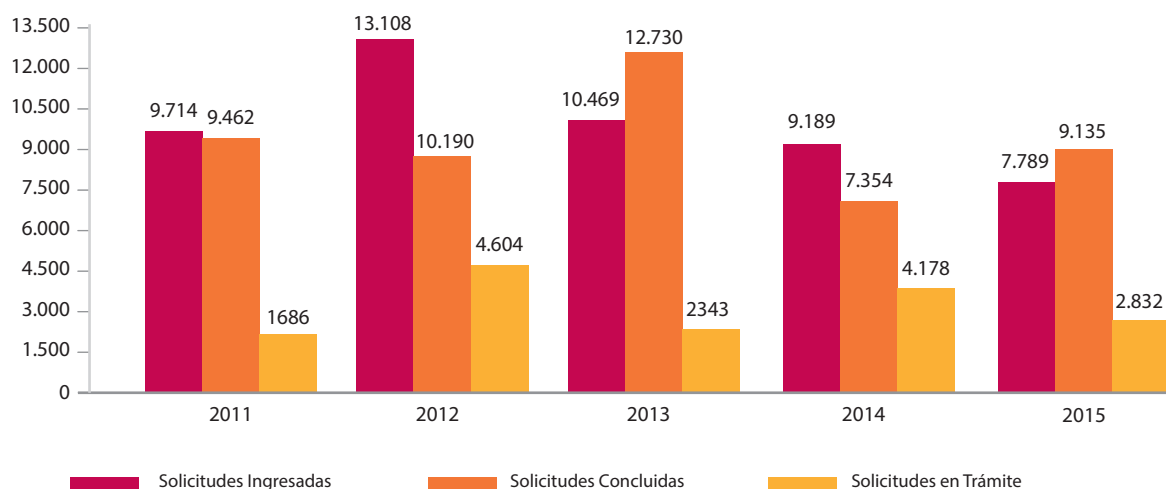


Para hacer más eficiente el uso de este instrumento, el Indecopi promovió la modificación del artículo 692-A del Código Procesal Civil que creó el Registro de Deudores Judiciales Morosos en reemplazo de la liquidación judicial, para cumplir así con el requisito de cuantía de las obligaciones para iniciar los procedimientos a solicitud de acreedores. Adicionalmente a ello se incentivó

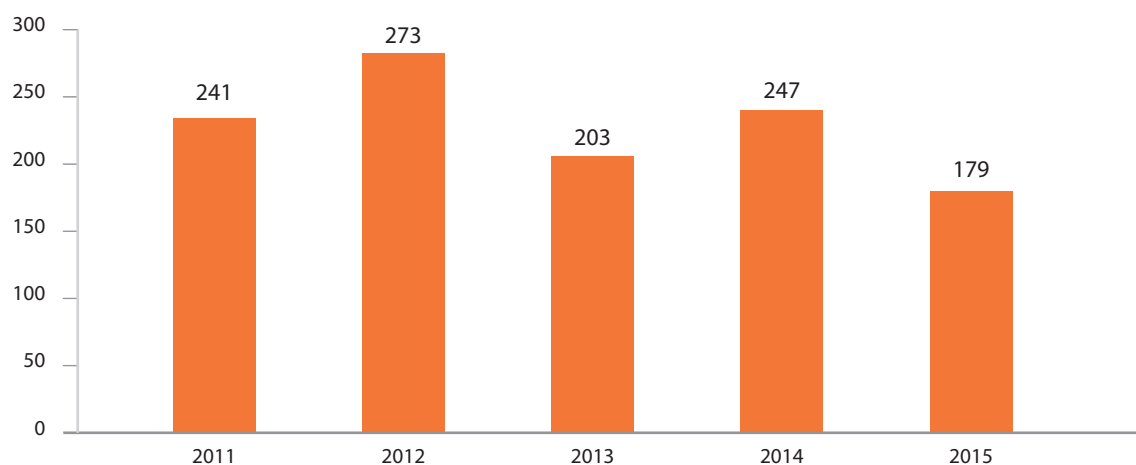
la modificación de la Ley General del Sistema Concursal, lo que se hizo realidad mediante el Decreto Legislativo N°1189, que asigna eficientemente los recursos, facilita la toma de decisiones, reduce los costos de transacción para un adecuado funcionamiento, lo que se refleja positivamente en la calificación de país en el Ranking Doing Bussines<sup>21</sup> del Banco Mundial.

<sup>21</sup> Respecto al Sistema Concursal, el Ranking Doing Bussines elaborado por el Banco Mundial, define 10 indicadores para la medición de la competitividad vinculados al ciclo de negocio empresarial: apertura de una empresa, manejo de permisos

**Gráfico 95** Solicitudes tramitadas



**Gráfico 96** Juntas de acreedores programadas

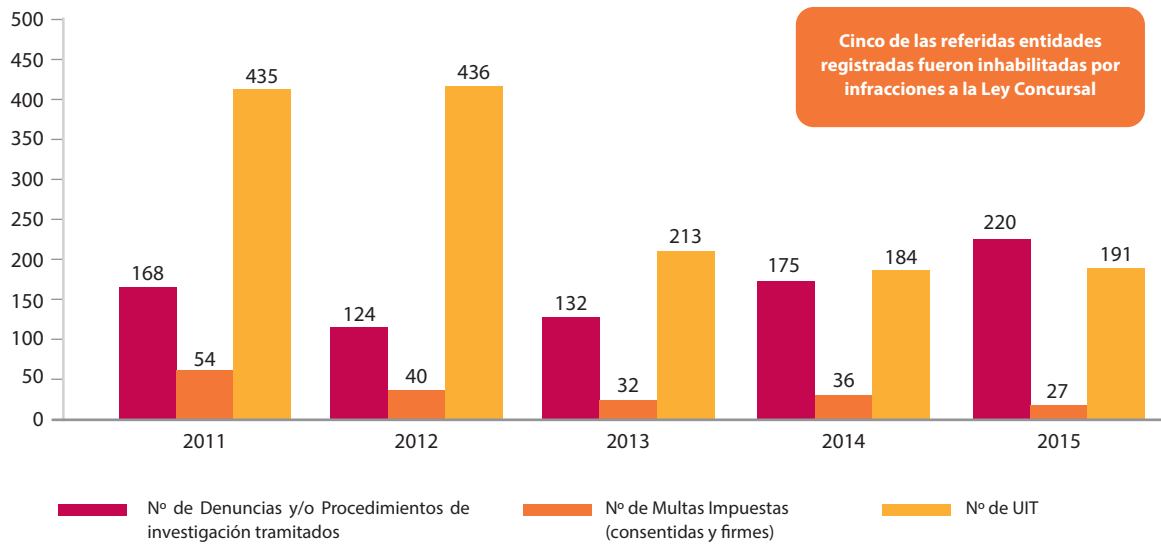


de construcción, obtención de electricidad, registro de propiedades, obtención de crédito, protección de los inversionistas minoritarios, pagos de impuestos, comercio transfronterizo, cumplimiento de contratos y resolución de la insolvencia.

Los actuales valores del indicador de resolución de insolvencia para el Perú muestran un avance hacia los valores de la OCDE, siendo el mejor el del costo del proceso de liquidación (7% del patrimonio para Perú comparado con el 8,8% de la OCDE), el del tiempo de liquidación de una empresa es de 3,1 años comparado con los 1,7 años en la OCDE, la tasa de recuperación por cada dólar de deuda de las acreencias (centavos por dólar) es de 28,5 en Perú y 72,3 en la OCDE, mientras que el índice de la fortaleza del marco regulatorio de la insolvencia es de 10 en Perú y para la OCDE llega a 12,1 (Banco Mundial, 2016).

A manera de ilustración, se muestra los Procedimientos Concursales de Lima en el periodos 2011-2015:

**Gráfico 97** Fiscalizaciones y sanciones a entidades liquidadoras







Desde el 2012 hasta mediados de 2015 he tenido el privilegio de colaborar con Indecopi en diversos proyectos en materia de propiedad intelectual, el último de ellos relativo a la elaboración de una estrategia nacional en la materia auspiciado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. Gracias a ello he vivido de primera mano las actividades que en esta materia han llevado a cabo las distintas unidades de la institución. Utilizando la terminología de la OMPI, se puede afirmar que en este periodo Indecopi se ha consolidado como una oficina de segunda generación que más allá de registrar y gestionar los derechos de propiedad intelectual focaliza sus actividades en la promoción de estos derechos como una herramienta para favorecer la competitividad de las empresas, universidades y centros de investigación peruanos. Así, entre los logros cosechados, es obligado citar la construcción de las nuevas instalaciones de la Escuela de Indecopi, la creación del equipo de promoción y difusión de Signos Distintivos y de la Sub Dirección del Fomento del Patentamiento, y los acuerdos internacionales de cooperación suscritos con oficinas de primer nivel. Asimismo cabe destacar la progresiva digitalización de los procedimientos de registro, y las plataformas de asistencia a la pequeña y mediana empresa.

En definitiva, Hebert Tassano y su equipo han llevado una tarea fundamental para la progresiva transformación del Perú en un país con una economía basada en la innovación.

**Aurelio López Tarruella**

Catedrático de la Universidad de Alicante

## Fomento y Protección de la Propiedad Intelectual

En los últimos años el Perú está promoviendo el desarrollo de la ciencia, tecnología e innovación con la participación de instituciones públicas, privadas y académicas. Pero, para obtener los máximos resultados posibles, se requiere que en el país se introduzca, generalice y extienda una cultura en torno al uso y aprovechamiento del sistema de patentes así como sobre la práctica de patentar en sí (Tassano 2015c). Y aquí es donde Indecopi tiene un rol fundamental al contribuir a construir y cultivar un entorno que favorezca el desarrollo de la cultura local de patentes, siendo la autoridad del Sistema de Propiedad Intelectual en el Perú (Tassano 2014).

### Signos Distintivos

El Indecopi reconoce la importancia de los signos distintivos porque ellos ayudan a diferenciar

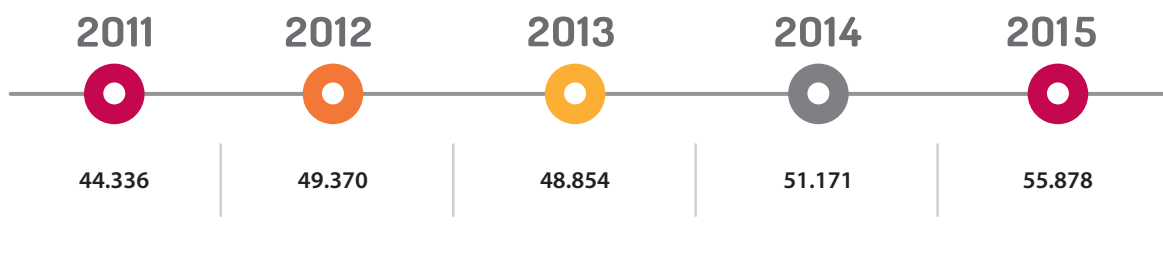
#### Signos distintivos.

*Son elementos de la propiedad industrial que permiten diferenciar los productos y servicios en el mercado y se encuentran conformados por: las marcas de productos y de servicios, las marcas colectivas, las marcas de certificación, los nombres comerciales, los lemas comerciales y las denominaciones de origen. (Indecopi)*

y posicionar los productos y servicios en los mercados nacional e internacional. Son una herramienta real de competitividad y forman parte de las estrategias de diferenciación y posicionamiento de las empresas; su protección garantiza que la inversión realizada en este activo intelectual sea aprovechada por la empresa y no indebidamente por terceros.

Las acciones implementadas en el período 2011-2015 han permitido obtener los siguientes resultados positivos:

Gráfico 98 Expedientes presentados



## Gráfico 99 Expedientes resueltos



Asimismo, a pesar del incremento en la presentación de solicitudes, cabe indicar que al finalizar el año 2015 se encontraban en trámite 10.508 expedientes, en comparación con los 19.963 en trámite a inicios del 2014, lo cual representa una mejora de un 47%. Especial mención merece la intensa labor de observancia de los derechos de marca, habiéndose emitido durante el año 2015 un total de 327 medidas cautelares, contra las 201 expedidas el 2013 y 297 emitidas el 2014, lo que representa un incremento de 63 %, en dos años.

Gracias a la confianza generada entre los usuarios, a lo largo del 2015 se experimentó una demanda de los servicios de observancia sin precedentes, registrándose el índice más alto de expedientes presentados desde la fundación del Indecopi, con un total de 813, lo que representa respecto de los procedimientos iniciados el 2013 (474 solicitudes de infracción presentadas) un crecimiento de 71 %.

Estos resultados se han obtenido gracias a la realización de diversas actividades ejecutadas en el período 2011-2015:

**Plan estratégico de marcas colectivas y marcas de certificación.** A inicios del 2015 se elaboró el documento Plan estratégico de marcas colectivas y marcas de certificación que ha permitido sostener reuniones o comunicaciones con distintos sectores productivos e instituciones públicas y privadas, para establecer alianzas estratégicas o impulsar las ya existentes.

Se implementó el Programa de Marcas Colectivas (MCo) y Marcas de Certificación (MCE), creado para fomentar el registro, uso y gestión de estas marcas por parte de los diversos sectores productivos del país (agricultores, artesanos, entre otros) en el marco de una actuación conjunta del Indecopi y aliados estratégicos públicos y privados como el Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural (Agro Rural), Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas (Devida), Sierra Exportadora, Sociedad Peruana de Gastronomía (Apega), etcétera, para que los productores peruanos puedan competir en mejores condiciones en el mercado.





Lanzamiento del Programa Marcas Colectivas





**Gráfico 100** Programa de Marcas Colectivas (MCo) y Marcas de Certificación (MCe): resultados obtenidos



• **Alianzas estratégicas**

**Gráfico 101** Alianzas estratégicas para promocionar los signos distintivos

2012

• **Alianza Indecopi-Agro Rural-Onudi (2012)**

Alianza que busca capacitar a los agricultores sobre la importancia de las marcas colectivas, además de apoyarlos en la promoción de sus productos. Es así que la alianza participó en la V Feria Gastronómica Internacional Mistura 2012 promocionándose cuatro productos seleccionados: Sumaq Sonqo (papas nativas de Huancavelica); Doña Mica (tallarines de casa de Abancay); Utku Muchik (tejidos artesanales de Lambayeque elaborados con algodón nativo); y La Reina de Olmosa (miel de abeja). En el año 2013 se promocionaron estos productos más el queso fresco prensado de Junín de la marca Tikay Kanpu.

En el año 2012 también se realizaron Talleres Macro Regionales donde se difundió la importancia del registro de marcas colectivas como parte del proyecto "Marcas Colectivas como herramientas de desarrollo rural" de esta Alianza.



2014

• **Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas (DEVIDA) (2014)**

Convenio de Colaboración Interinstitucional para realizar acciones conjuntas que impulsen el uso y registro de marcas colectivas por parte de los emprendimientos rurales (agricultores, acuicultores, piscicultores, artesanos, entre otros) en los que DEVIDA tiene una intervención directa. En abril del 2015 se realizó el "Taller de Formación de Facilitadores en Marcas Colectivas" en Lima, generándose tres pre proyectos de marcas colectivas de productores de Aguaytía (granos de cacao y chocolate en taza), el Huallaga (café verde y tostado) y el Vraem (café verde y tostado). También se asesoró a la Cooperativa Agraria Cafetalera Valle Río Apurímac para el registro de la marca colectiva Sol del Vrae y logotipo para distinguir cacao, pasta de cacao y chocolate, otorgándose la misma el 6 de agosto de 2015.



• **Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) (2014)**

Acuerdo de cooperación para la implementación del proyecto de digitalización IPAS (Sistema de Automatización de la Propiedad Industrial).



• **Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina (2014)**

El Tribunal de Justicia reconoció la legitimidad activa de los organismos de Indecopi para solicitar interpretaciones prejudiciales. En febrero del 2015 se llevó a cabo el "Seminario Ordenamiento Jurídico Comunitario Andino y Mecanismos de Cooperación Judicial entre las Entidades Nacionales y el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina". En mayo del mismo año se suscribió el Convenio de Colaboración Interinstitucional que permitirá enviar a funcionarios de Indecopi como pasantes al Tribunal, otorgándose la misma el 6 de agosto de 2015.



2015

• **Sierra Exportadora (2015)**

Convenio de Colaboración Interinstitucional para la realización de acciones conjuntas que impulsen el uso y registro de marcas colectivas por parte de los emprendimientos rurales (agricultores, acuicultores, piscicultores, artesanos, entre otros), en los que interviene de manera directa Sierra Exportadora. Se impulsó el registro de la marca de certificación para quesos maduros Terrandina del Programa de Quesos Maduros de Sierra Exportadora; se dio asesoría a su programa "Tiendecita Andina".



• **Sociedad Peruana de Gastronomía (Apega) (2015)**

Convenio de Colaboración Interinstitucional para impulsar el registro de marcas en el sector gastronómico y el fomento del uso de marcas de certificación por parte de Apega. Así se llevó a cabo el "Taller Protege tu marca, protege tu inversión: el Indecopi te asesora en marcas" los días 23 y 25 de junio, dirigido a sus asociados, a fin de promocionar el uso y gestión de signos distintivos.





Durante los últimos años Indecopi ha sido una institución que ha seguido crecido con eficiencia y responsabilidad. El Instituto ha sido un ejemplo en cuanto agencia encargada de la propiedad intelectual, al tener una visión omnicomprendensiva de esta última, haciéndose cargo de ella desde todas sus perspectivas con mucho éxito.




Quisiera destacar en especial el gran trabajo que Indecopi ha realizado estos años en torno a la protección de los conocimientos tradicionales de los pueblos indígenas en Perú. En este sentido es una institución que va a la vanguardia, enfrentando el desafío de la salvaguarda de las tradiciones de manera ejemplar. Esperamos que nuestra alianza y cooperación siga siendo siempre tan estrecha como lo es hoy en día.

**Maximiliano Santa Cruz Scantlebury**  
Director del Instituto Nacional de Propiedad  
Intelectual de Chile

**Gráfico 102** Alianza Indecopi - Agro Rural – ONUDI. Talleres Macro Regionales ejecutados en el 2012

TALLERES	FECHA	DEPARTAMENTO
Dirigido a las regiones de Apurímac, Cusco y Ayacucho.	6 y 7 de marzo 2012	 Apurímac
Dirigido a las regiones de Arequipa, Tacna, Moquegua y Puno.	20 y 21 de marzo 2012	 Arequipa
Dirigido a las regiones de Lambayeque, Piura, Tumbes, Cajamarca, Amazonas, La Libertad y Ancash.	27 y 28 de marzo 2012	 Lambayeque
Dirigido a las regiones de Junín, Pasco, Ucayali, Huánuco, Huancavelica y Ayacucho.	10 y 11 de abril de 2012	 Junín
Dirigido a representantes de Care Perú y de Agro Rural.	7 y 8 de mayo 2012	 Huancavelica
Dirigido a representantes de El Collao, San Román y Huancané.	7, 8 y 9 de agosto 2012	 Puno
Reuniones de trabajo con los productores de miel de los bosques secos y de algodón nativo de Lambayeque. Asimismo, se realizó visitas a las zonas de producción.	21 y 22 de agosto 2012	 Lambayeque

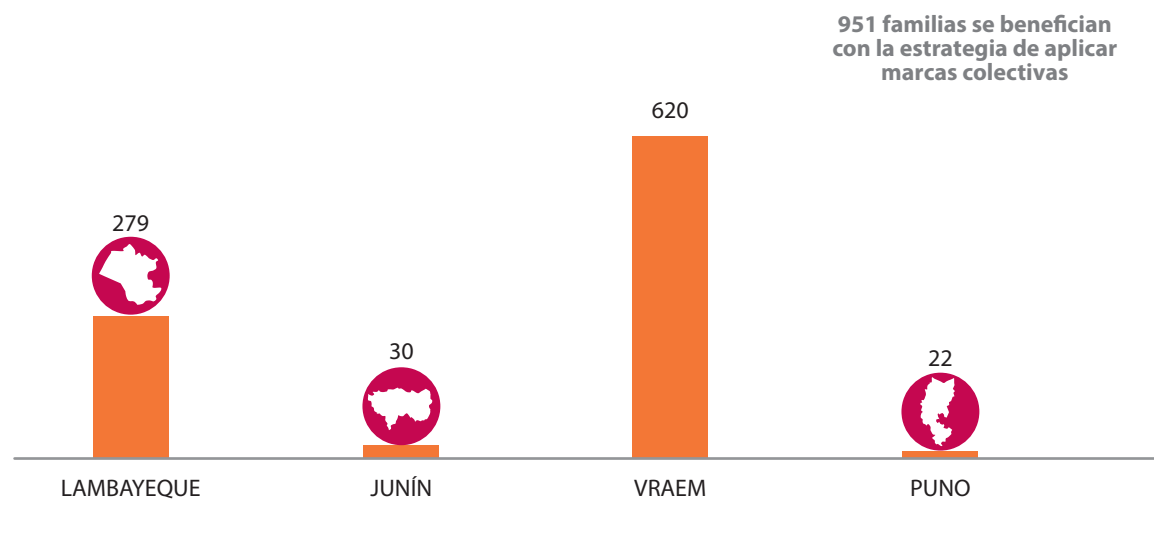
**Gráfico 103** Actividades de difusión de marcas colectivas

TALLER	FECHA	DEPARTAMENTO
Taller de fortalecimiento de la asociatividad y competitividad a través de las marcas colectivas.	6, 7 y 8 de febrero 2013	 Junín
Taller sobre marcas colectivas y visita técnica de proyectos en marcha.	25, 26 y 27 de febrero 2013	 Incahuasi, Lambayeque
Taller de asociatividad y competitividad a través de las marcas colectivas.	13 de diciembre 2013	 Aguaytia, Ucayali



Se estima que las marcas colectivas han beneficiado a 951 familias, conforme se puede apreciar en el siguiente gráfico:

**Gráfico 104** Resultados de aplicación de marcas colectivas



**Marca colectiva Hongos deshidratados Inca Wasi.-** El Indecopi entregó la marca colectiva “Hongos deshidratados Inca Wasi: De nuestra tierra a tu mesa”, perteneciente a la Asociación Conservacionista Agropecuaria Forestal de Marayhuaca, ubicada en el distrito de Incahuasi, en la sierra de Lambayeque. De esta manera se beneficia a más de 250 familias de la comunidad José Carlos Mariátegui, caseríos de Piedra Colorada y Piedra Parada que representan al 60% del distrito de Incahuasi.

**Marca colectiva Acuijunin.-** Pertenece a la Asociación de Productores de Trucha Junín, quienes cuentan con 6 asociados, de la región Junín. Con un cálculo de 5 familias por cada empresa asociada dan 30 familias.

**Marca colectiva Sol del Vrae.-** De los 1,447 productores de café y cacao, asociados a la

cooperativa Cacvra, 620 se encuentran dedicados a la producción de este último producto, los cuales están agrupados en 42 comités y serán los que tendrán la posibilidad de usar directamente la marca colectiva, mejorando así, la economía de sus hogares y poblados.

**Marca colectiva Aynok’a.-** Cuenta con 06 integrantes, entre las cuales 04 son personas jurídicas y 02 son personas naturales, de la región Puno. Con un cálculo de 5 familias por empresa mas dos de las personas naturales que representan una familia, se estima en 30 familias.

**Marca colectiva Uiz KiK.-** Pertenece a la Asociación Peruana de Productores Agropecuarios (Appagro), quién representa a 29 productores de quinua y otros, de la región Lambayeque. 29 productores representan 29 familias.



Registro de marca “Sol del Vraem” a los productores de la Cooperativa Agraria Cafetalera Valle Río Apurímac Ltda. por el cacao para taza proveniente de Ayacucho y Cusco

Registro de marca “Sumaq Sonqo”, papas nativas de Huancavelica.



Registro de marca “Doña Mica”, tallarines de casa de Abancay.



En el 2013 se distinguió a la empresa Guitarras Falcón EIRL de Abraham Falcón, creador de la guitarra clásica de concierto, por el buen uso de su marca, producto y nombre comercial.

También se entregaron los certificados de registro de las marcas colectivas a Utku Muchik (tejidos artesanales de Lambayeque elaborados con algodón nativo). Durante el año 2013 se reconocieron 49 denominaciones de origen de la Unión Europea, como un avance con las obligaciones que nuestro país asumió al suscribir el Tratado de Libre Comercio, realizándose diversas actividades de difusión.

A la fecha, se vienen asesorando 06 marcas de certificación a instituciones tales como: Agro Rural, Devida y Mincetur, que van a beneficiar a productores de quinua, productores de desarrollo alternativo de las zonas del Vraem y artesanos de Cusco, Piura, Puno y Ucayali, respectivamente. Por otro lado, producto de las intervenciones a los sectores productivos rurales, se han registrado 05 marcas colectivas y 02 marcas de certificación, entre los años 2015 y 2016.

#### *Denominación de origen.*

*Es el nombre o indicación de un lugar geográfico, que puede ser un país o región determinada, que designa un producto que por ser originario de dicha región y por las costumbres de producción o transformación de sus habitantes, tiene unas características y/o reputación que lo hacen diferente de los productos semejantes provenientes de otros lugares geográficos.*

*Superintendencia Industria y Comercio, s.f.*

La aprobación de las denominaciones de origen es una de las tareas del Indecopi. En el año 2014 se efectuó el reconocimiento de la novena denominación de origen “Aceituna de Tacna”, y se autorizó el funcionamiento del Consejo Regulador de la denominación de origen “Café Villa Rica”.





En diciembre del 2012 Indecopi reconoció al loche de Lambayeque como denominación de origen.

En el 2013 en Piura se realizó la ceremonia de denominación de origen cerámica Chulucanas.





**Tabla 27** Actividades de difusión sobre régimen de marcas colectivas y desarrollo de denominaciones de origen peruanas

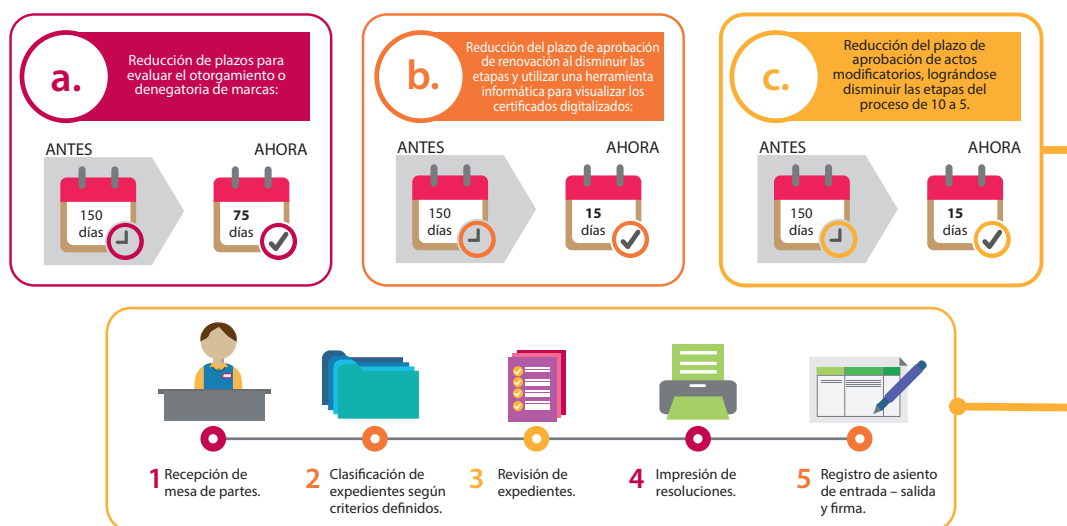
TALLER	FECHA	DEPARTAMEN
XV Curso de Extensión Universitaria sobre Políticas de Competencia y Propiedad Intelectual.	27 de febrero 2013	Lima
Reunión de trabajo con productores de las denominaciones de origen maíz blanco gigante cusco y café Machu Picchu – Huadquiña.	13 y 14 de junio 2013	Cusco
Seminario empresarial fortaleciendo a los emprendedores de la región.	25 y 26 setiembre 2013	Ica
Quinta intervención conjunta estratégica multisectorial "El Porvenir se pule".	29 de octubre 2013	Trujillo - La Libertad
Taller sobre la cadena productiva de la tilapia y especies acuícolas amazónicas.	4 y 5 de diciembre 2013	Tarapoto - San Martín

Es importante destacar que estos resultados se han obtenido luego de una reingeniería realizada por el Indecopi al interior de sus áreas y procesos de signos distintivos, siendo primordial la clasificación de los expedientes en

simples y complejos.

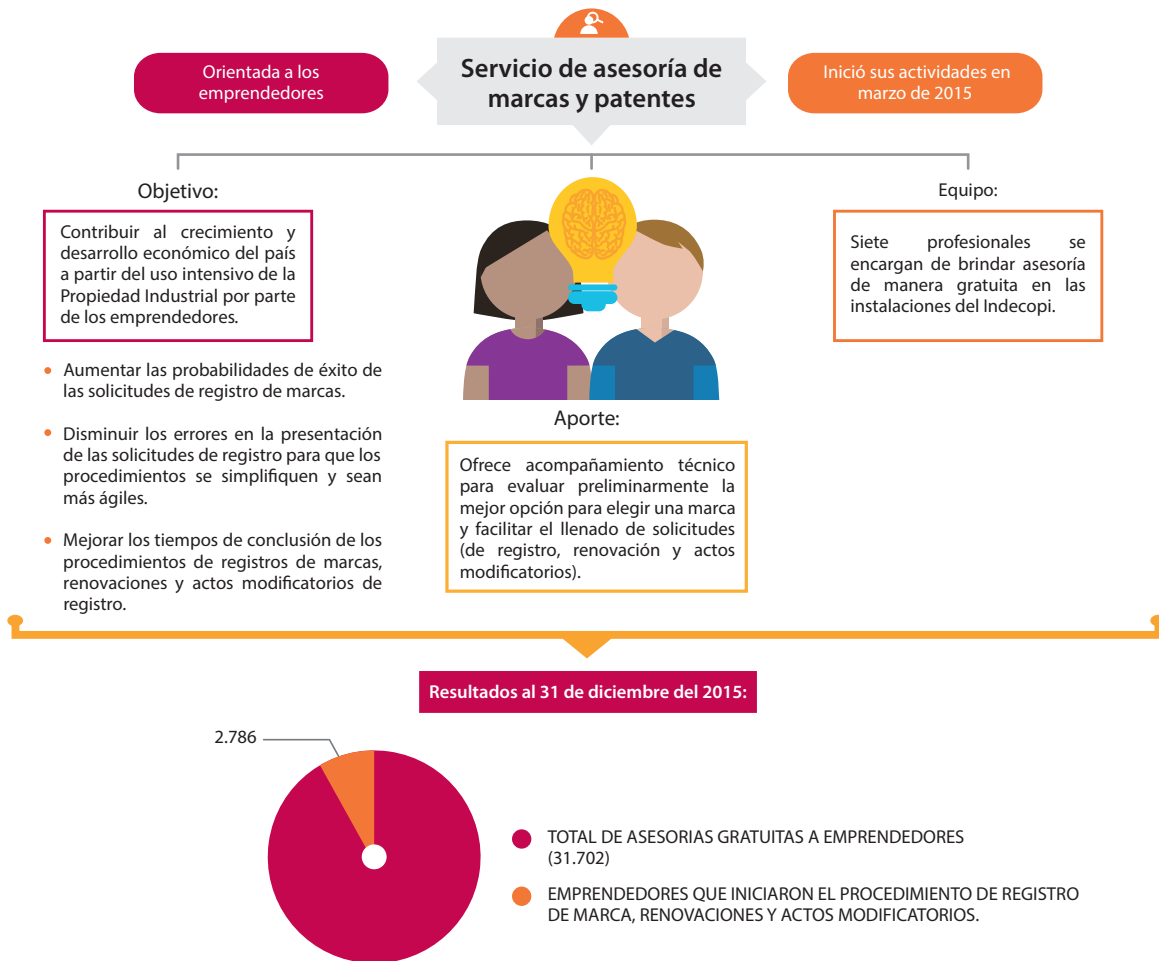
Además se implementaron tres nuevos procedimientos que simplifican y agilizan los trámites:

**Gráfico 105** Procedimientos simplificados y agilizados en signos distintivos



También se creó una plataforma de asesoría gratuita y personalizada en materia de signos distintivos y patentes orientada a los emprendedores, que inició sus actividades en marzo de 2015.

**Gráfico 106** Servicio de asesoría de marcas y patentes



Adicionalmente se realizaron mejoras al sistema de seguimiento de expedientes, dándole mayor funcionalidad al gestor de búsquedas figurativas para hacer análisis más complejos en menor tiempo; y se desarrolló un módulo para administrar el seguimiento a los expedientes y conocer en qué etapa se encuentra su evaluación.

En atención al esfuerzo desplegado, en particular, entre los años 2014 y 2015, importantes organizaciones públicas y privadas, en el ámbito de la propiedad intelectual, han manifestado su agradecimiento y reconocimiento respecto a las mejoras implementadas por el Indecopi en materia de signos distintivos:

- La Asociación Internacional de Marcas (INTA) agradece el trabajo realizado por el Indecopi, con especial mención a las actividades llevadas a cabo en el marco del Memorando de Entendimiento formalizado entre ambas instituciones en el año 2015.
- La Asociación Peruana de Propiedad Industrial y Derechos de Autor (APPI) saluda con satisfacción las medidas adoptadas y los resultados que se vienen obteniendo en cuanto a reducción del plazo de resolución de las solicitudes presentadas ante la DSD.
- La Asociación Interamericana de la Propiedad Intelectual (Asipi) manifiesta su disposición a realizar actividades o emprender estudios relacionados a temas de propiedad intelectual.
- El Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina destaca la participación de la Dirección de Signos Distintivos del Indecopi en el Simposio sobre Régimen Común de Propiedad Industrial de la Comunidad Andina – 15 años de la Decisión 486, y reitera el interés en consolidar las relaciones de colaboración con la institución, particularmente para continuar trabajando en temas de interés común.



## Derecho de Autor

*«Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten. Toda persona tiene derecho a la protección de los intereses morales y materiales que le correspondan por razón de las producciones científicas, literarias o artísticas de que sea autora».*

*Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948*

El Indecopi es responsable de la protección y cautela administrativa del derecho de autor y los derechos conexos. En ese contexto se han realizado diversas acciones durante el período 2011-2015 fortaleciéndose su labor; las mismas que se explicarán en los párrafos siguientes.

La institución participa activamente en la Comisión Nacional de Lucha contra los Delitos Aduaneros y la Piratería, que preside el Ministerio de la Producción; especialmente en la Mesa de Trabajo para el análisis de la problemática de la Piratería de la TV Paga, con la participación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), Produce, Policía Fiscal y distintos representantes del sector privado tales como DirectTV, Movistar, Claro, entre otros. En el marco de dicha comisión participa en el programa educativo “Yo Decido, Yo Respeto”, capacitando a escolares de colegios públicos de los dos últimos años de educación secundaria.

Igualmente, se ha instalado mesas de trabajo contra la piratería editorial y de software, incentivándose la coordinación permanente con la Municipalidad Metropolitana de Lima, dirigida a adoptar acuerdos para hacer más efectiva y constante la lucha contra la piratería de CD y DVD.

También se han suscrito Convenios Interinstitucionales con el CITE Chio Lecca; con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), con la Asociación Peruana de Software (Apesoft), así como con la Dirección de Derecho de Autor de México (Indautor).

En el año 2012, junto con el Ministerio de la Producción (Comisión de Lucha contra los Delitos Aduaneros y la Piratería) y el apoyo de Usaid | Facilitando Comercio se lanzó la plataforma “Compra Legal, Compra Original”, que brinda información sobre proveedores de productos y servicios prestados legalmente, en los que se pueden apreciar los videos de la campaña antipiratería de los sectores editorial, musical y audiovisual. En el 2013 se lanzó el sistema de registro virtual que permite realizar trámites de registros on line, otorgándose en 24 horas el registro, beneficiándose así los creadores que radican en el interior del país o en el extranjero. También se elaboró el Manual de Derecho de Autor para Entidades Públicas, que se distribuye en forma física o a través de la web institucional.

El archivo de Derecho de Autor del Indecopi, con acceso gratuito a través de la página web institucional, cuenta con un aproximado de 50.000 obras inscritas, siendo el registro otorgado más antiguo uno que data del año 1914.

En el año 2014, como parte de la iniciativa para su puesta en valor, se inició un inventario de las obras custodiadas, el mismo que incluyó la actualización del sistema DDA-Registros y de un registro electrónico de las obras. Paralelamente, se llevó a cabo un trabajo de conservación documental que incluyó revisión y limpieza de cada pieza documental a fin de eliminar todo tipo de material corrosivo que pudiera poner en riesgo la integridad de las mismas.

En mayo de 2016 se implementó una plataforma para asesorar a los autores en el registro de sus obras que ha permitido lo siguiente:

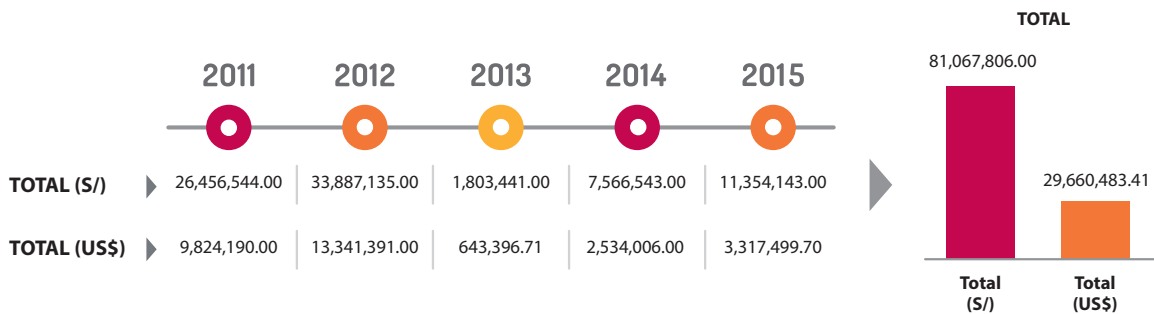


- Los check list que brinda la plataforma han permitido que las solicitudes no contengan observaciones. Es así que de los 21 expedientes asesorados en plataforma en el transcurso de un mes, todos fueron emitidos sin observaciones (efectividad 100%).
- La emisión de la partida registral de los expedientes orientados por plataforma DDA y que son presentados en físico en la sede central se vienen otorgando en un promedio de cinco días hábiles desde la fecha de ingreso a mesa de partes, siendo 30 días hábiles el plazo legal para la emisión de la partida registral.
- Debido a la orientación personalizada y a la promoción del uso del registro virtual de los expedientes realizada por

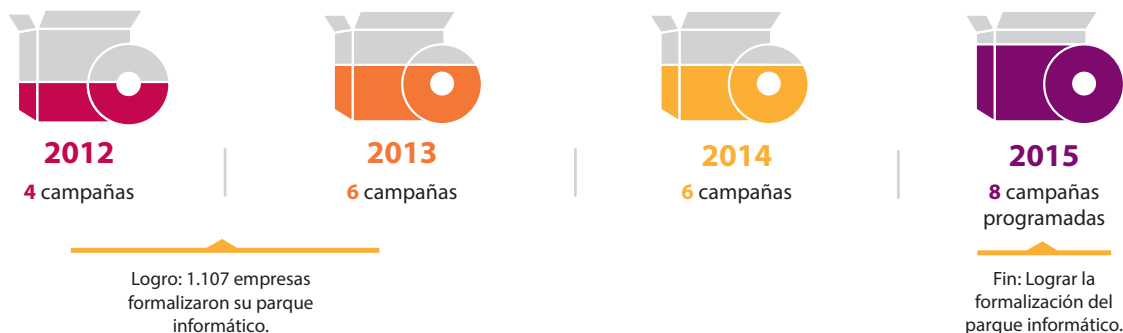
la persona encargada de la plataforma DDA, se ha incrementado en un 50%. aproximadamente el promedio mensual del registro virtual durante el último mes de evaluación (del 10 de mayo al 10 de junio del 2016), ingresando en un mes un total de 28 solicitudes virtuales.

**Acciones de fiscalización y control.** En el ámbito de las facultades otorgadas al Indecopi por el Decreto Legislativo N°822, en el territorio nacional, en el periodo del 2011 al 2015 se incautó -como medida cautelar- mercancía infractora (soportes que contienen obras protegidas) contra el Derecho de Autor en terminales de almacenamiento aduanero por más S/ 81 millones. También se han realizado campañas de legalización de uso de software dirigidas a PYME:

**Tabla 28** Incautaciones valorizadas, 2011-2015



**Gráfico 107** Campañas de legalización de uso de software dirigidas a PYME





- Gestión colectiva.** Se realizaron acciones de fiscalización junto con la Asociación Peruana de Autores y Compositores (Apdayc). Las acciones de prevención y fiscalización en materia de derecho de autor a nivel nacional se han incrementado debido al inicio de inspecciones de oficio a los establecimientos públicos que realizan actos de comunicación al público.
- Lucha contra la Piratería.** Se efectuaron labores de sensibilización a autoridades, como el Ministerio Público, Policía Nacional, Aduanas, a nivel nacional, a fin de lograr sinergias en la lucha contra la piratería, por ser de interés nacional. También se realizaron acciones de inspección e intervenciones:

**Gráfico 108** Lucha contra la piratería. Inspecciones a empresas proveedoras de servicios de cable en Lima y provincias



**Gráfico 109** Casos emblemáticos de Derecho de Autor

CASO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO
 <p>Pirate Bay</p>	<p>La Dirección de Derecho de Autor pidió suspender el dominio thepiratebay.pe, que permite el intercambio de archivos entre sus usuarios. Se presentó una medida cautelar a la Red Científica Peruana para postergar su registro pues "en diferentes países del mundo (esta página web) ha cometido infracciones al Derecho de Autor y pretendería hacer lo mismo en el Perú". Se verificó que el sitio web había cambiado de dominio en más de una ocasión para eludir los bloqueos ordenados por las autoridades judiciales.</p>	<p>Se suspendió el dominio, la página web enseguida cambió su dominio a Guyana (.gy).</p>
 <p>Borrado de Murales en el Centro de Lima</p>	<p>Offer Leonardo denunció a Oscar Luis Castañeda Lossio y la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) por la presunta vulneración a sus derechos morales de integridad, modificación o variación, retiro de la obra del comercio, y a su derecho patrimonial de comunicación al público, en virtud del borrado de las obras plásticas murales denominadas "Alegoría a la Solidaridad", "Latidos", "Yakumama", "Cultura Lima" y "Aire", de su autoría, efectuadas en el Centro Histórico de Lima.</p>	<p>La Dirección de Derecho de Autor declaró fundada la denuncia contra la MML, imponiéndole una multa ascendente a 5 UIT, pues la destrucción total de los mencionados murales vulnera el derecho moral de integridad. Se declararon infundadas las demás denuncias.</p> <p>Declaró improcedente la denuncia formulada contra el alcalde porque actuó como funcionario de la MML.</p>

CASO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO
 <p>Radio A Frecuencia Modulada S.A.C.</p>	<p>La Unión Peruana de Productores Fonográficos (UNIMPRO) puso una denuncia contra Radio A Frecuencia Modulada S.A.C. por infracción al derecho de puesta a disposición del público de fonogramas que forman parte del repertorio bajo su administración, a través de la página web <a href="http://www.radioamor.pe">www.radioamor.pe</a>.</p>	<p>La Comisión de Derecho de Autor declaró infundada la denuncia. La puesta a disposición del público de fonogramas es una forma de comunicación interactiva, brindándole al usuario la posibilidad de elegir el fonograma que quiere escuchar, en el lugar y en el momento que escoja. El usuario únicamente es un receptor de los contenidos difundidos, no teniendo la posibilidad de elegir uno específico.</p>
 <p>Linio</p>	<p>Sony denuncia a Linio por la presunta distribución mediante la tienda on line bajo su administración (<a href="http://www.linio.com.pe/">http://www.linio.com.pe/</a>), de consolas PlayStation 4 que reproducirían el software del Sistema PlayStation 4 de su titularidad, sin contar con su autorización. Dicho software estaría autorizado para ser distribuido únicamente en los Estados Unidos y no en el Perú. La denunciada señaló que ello no habría acreditado y que estaría actuando bajo la figura de importaciones paralelas, la cual es aceptada por la legislación de propiedad intelectual debido al agotamiento del derecho.</p>	<p>La Comisión declaró infundada la denuncia. La denunciante no acreditó fehacientemente que el referido software incorporado en las consolas comercializadas por la denunciada, únicamente habría sido autorizado para ser distribuido en los Estados Unidos de América.</p>
 <p>Audiostream S.A.C.</p>	<p>Denuncia presentada por la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) contra Audiostream S.A.C. por presunta infracción al artículo 146 del Decreto Legislativo N°822 porque estaría realizando actos correspondientes a una sociedad de gestión colectiva, al ofrecer música ambiental no comercial a las tiendas París, de la empresa Cencosud Retail Perú S.A. La denunciada señaló que no actuaría como una sociedad de gestión colectiva sino como un negocio privado, a cambio de una contraprestación.</p>	<p>Se declaró infundada la denuncia porque la denunciada no realizaba las actividades propias y exclusivas de las sociedades de gestión colectiva.</p>
 <p>Altec Soluciones S.C.R.L y otros</p>	<p>Denuncia interpuesta por Ank Soluciones S.A.C. contra Altec Soluciones S.C.R.L y otros.</p>	<p>La Comisión de Derecho de Autor declaró improcedente la denuncia en cuanto a la presunta infracción al derecho moral de paternidad.</p> <p>También se declaró infundada la denuncia en cuanto a la presunta infracción a los derechos patrimoniales de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación.</p>
 <p>Carlos Jesús Oliveros Monti</p>	<p>El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) denunció a su ex trabajador Carlos Jesús Oliveros Montila, quien creó y registró el software para gestión de portales Internet mediante Partida Registral N° 00173-2004, Asiento N° 01. OSCE señaló que el software había sido creado por su empleado cuando prestaba servicios para CONSUCODE (actualmente OSCE), por lo que, en su opinión, la titularidad del programa le correspondía pues su institución fue la productora.</p>	<p>La Comisión de Derecho de Autor declaró infundado el procedimiento de nulidad y posterior cancelación de la partida registral mencionada porque OSCE no pudo demostrar la condición de productor, es decir, que haya tenido la iniciativa, coordinación y responsabilidad en la creación del programa informático.</p>

## Inventiones y Nuevas Tecnologías

Dentro del ámbito de la propiedad intelectual un espacio importante que es el de las invenciones y nuevas tecnologías que se trabajan bajo dos ejes centrales: el Sistema de patentes, y el Sistema de protección de los conocimientos colectivos de los pueblos indígenas vinculados a los recursos biológicos.

En el período 2011-2015 el Indecopi avanzó en el fomento proactivo del sistema de patentes en el país para fomentar la incorporación de las mismas en los procesos de invención e innovación tecnológica desarrollados a nivel local. Las líneas de trabajo de esta área se presentan en el gráfico siguiente:

**Gráfico 110** Líneas de trabajo de Invencciones y Nuevas Tecnologías



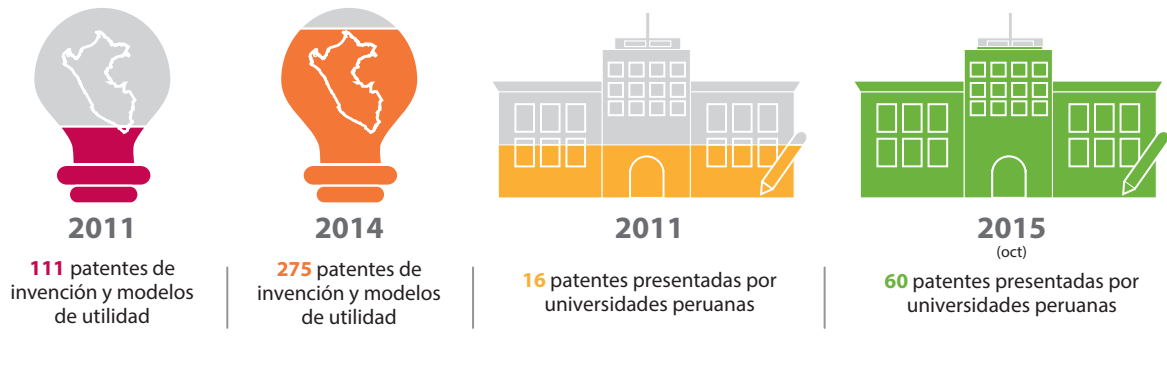
En el 2012 el Indecopi puso en marcha la Política de Fomento de Patentes a Escala Nacional, sustentada en el objetivo estratégico institucional del Plan Operativo Institucional 2012-2016 referido a «... difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual».

Dentro de los principales logros alcanzados en el período 2011-2015 se encuentra la creación de

la Subdirección de Promoción al Patentamiento (SPP) para promover y consolidar la integración, uso y aprovechamiento sostenible del sistema de patentes en los procesos de invención e innovación impulsados a nivel local. A partir de esta política se han impulsado diversas acciones para acercar conceptos, implicancias, beneficios y aplicación práctica de las patentes a la comunidad de inventores, investigadores e innovadores locales. Ello ha permitido los siguientes resultados:



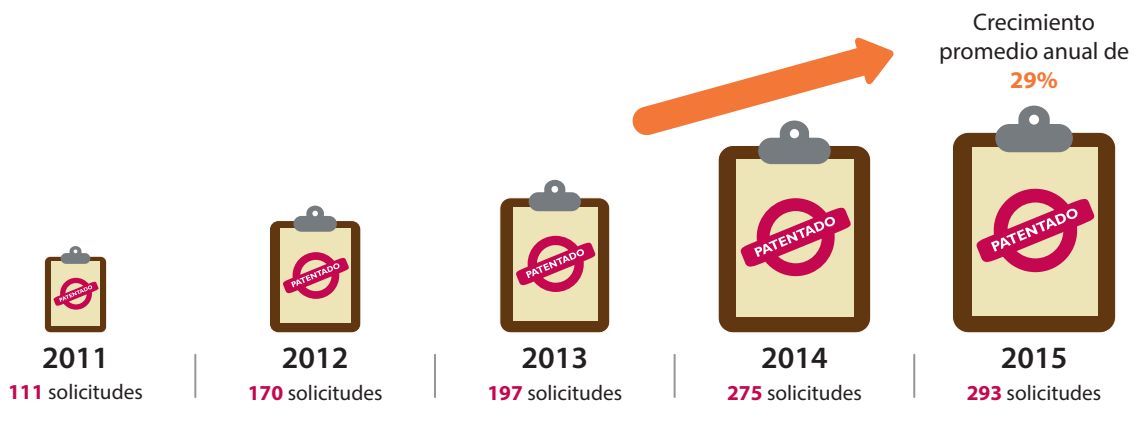
**Gráfico 111** Solicitudes de patente, 2011-2015



El resultado de esta primera etapa fue alentador porque entre el 2012 y el 2015 se tramitaron 935 solicitudes nacionales de patentes, una cifra

récord que no se hubiera alcanzado sin la puesta en marcha de la mencionada política.

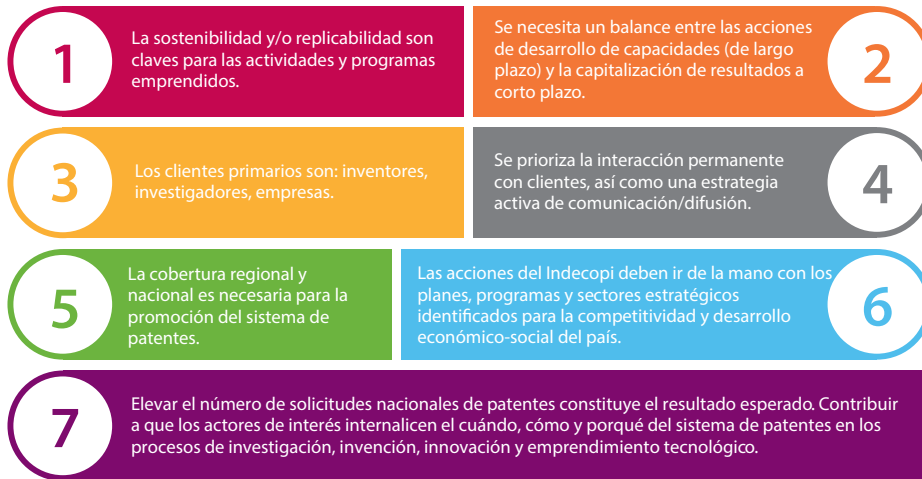
**Gráfico 112** Solicitudes nacionales de patentes tramitadas ante el Indecopi, 2011-2015



En el año 2013 se inició el “Programa Patente Rápida” que orienta y asesora, de manera gratuita, a los interesados en solicitar una patente apoyándolos en el llenado de la solicitud de

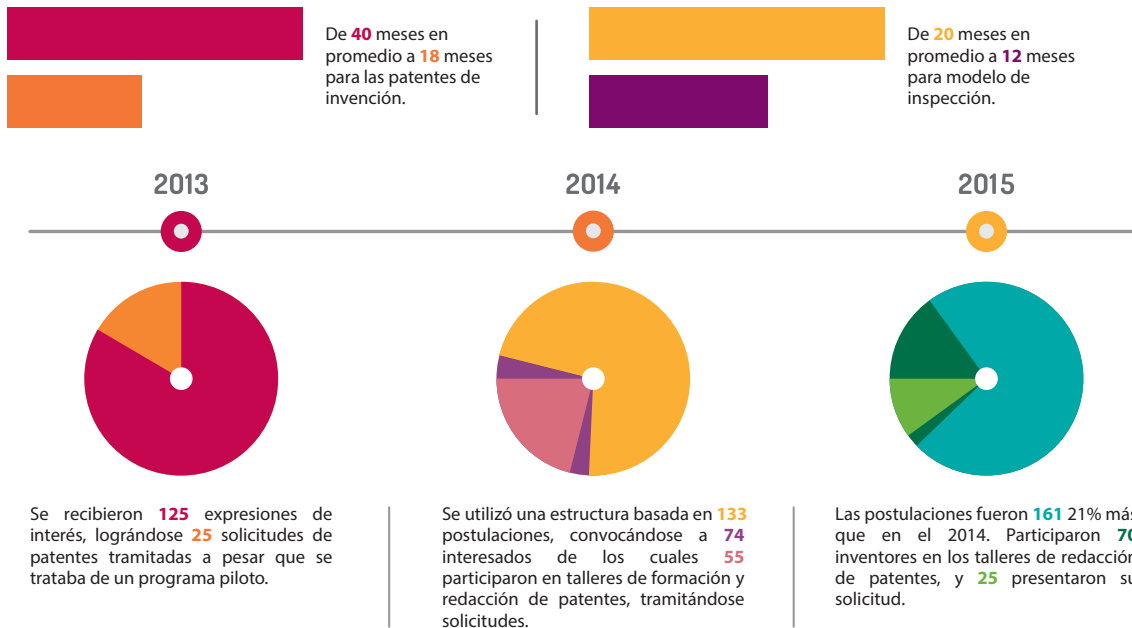
patentes de invención o de modelos de utilidad, incrementándose en un 90% las posibilidades de obtener una patente.

**Gráfico 113** Principios rectores de los programas de promoción del patentamiento



Los efectos han sido importantes en reducción de tiempos, en caso de concederse la patente respectiva:

**Gráfico 114** Programa Patente Rápida: resultados



También se ejecutó el programa de identificación de materia patentable en universidades, con apoyo de la Agencia para el Desarrollo Internacional de Estados Unidos (USAID) y el Fondo para la Innovación, la Ciencia y la Tecnología (FINCyT) con la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la Universidad Nacional de Ingeniería, entre otras.

En 1996 se crea el Concurso Nacional de Inventiones pero es recién a partir del 2012 que se convierte en uno de los principales espacios de la actividad inventiva del Perú, considerando ocho áreas temáticas: agropecuario y agroindustria; vivienda y saneamiento; energía y transporte; biotecnología y medicina; minería y metalurgia; medio ambiente; telecomunicaciones y electrónica; y utilitarios y otros.

**Tabla 29** Resultados del Concurso Nacional de Inventiones

AÑO	CONCURSO	PRESENTADOS	DESCALIFICADOS	PRE SELECCIONADOS	EXHIBIDOS
2011	X	119	10	109	79
2012	XI	248	22	226	167
2013	XII	289	29	260	66
2014	XIII	270	26	244	88
2015	XIV	247	224	23	100
<b>TOTAL</b>		<b>1.173</b>	<b>311</b>	<b>862</b>	<b>500</b>

Cabe señalar que todos aquellos inventores que resultasen seleccionados en el Concurso y que opten por efectuar la protección de su invento ante el Indecopi tenían como beneficio la exoneración de la tasa de presentación de solicitud de patente respectiva.

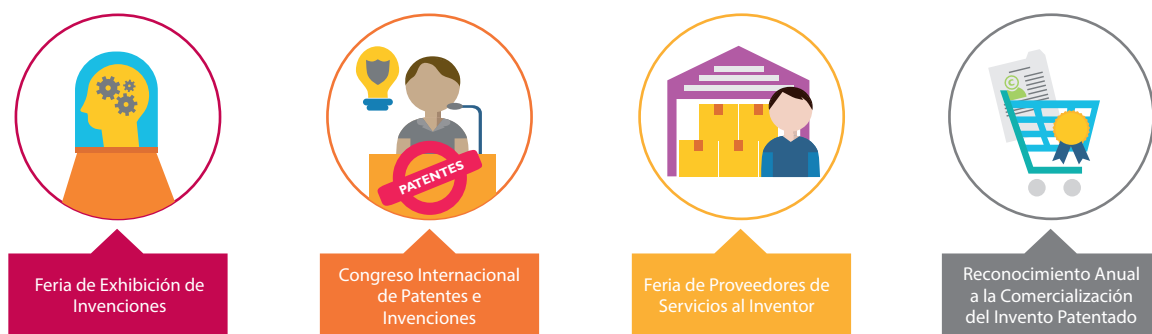
Otra actividad importante fue la organización, por primera vez, de la Convención Nacional

Anual de Patentes e Inventiones (CNAPI), que desde el año 2014 es un espacio de manifestación y reconocimiento de la actividad inventiva nacional, donde se encuentran los agentes locales de invención e innovación, y se promueve el debate y la transferencia de conocimientos sobre las patentes.



En la edición del año 2015 se realizaron cuatro actividades:

**Gráfico 115** Actividades de la Convención Nacional Anual de Patentes e Invencciones (CNAPI) edición 2015



También se desarrolló el Curso sobre Propiedad Intelectual y Patentes en los centros académicos en donde se producen los inventos, especialmente en las carreras de ciencias básicas, ingenierías e inclusive negocios. En el 2013 en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se lanzó el curso piloto semestral electivo denominado Propiedad Intelectual y Patentes en la Facultad de Farmacia y Bioquímica. A la fecha se están realizando conversaciones con dos universidades particulares para dictar cursos centrados en patentes en sus facultades de ciencias e ingeniería.

Adicionalmente, desde el 2012 se brinda asesoría directa a centros como el Instituto Nacional de Salud (INS), la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), el Instituto Nacional de Innovación Agraria (INIA), entre otros, para la elaboración de reglamentos y políticas de Propiedad Intelectual.

### Conocimiento colectivo

En cuanto a los temas de conocimiento colectivo, Indecopi ha ejecutado acciones *in situ* de especial importancia, contando con la colaboración de instituciones aliadas que tienen incidencia en comunidades. El proceso implica una etapa previa de sensibilización y promoción para ingresar a las comunidades y lograr la protección de sus conocimientos.

#### Conocimiento Colectivo

Conocimiento acumulado y transgeneracional desarrollado por los pueblos y comunidades indígenas respecto a las propiedades, usos y características de la diversidad biológica. (Ley 27811. Ley que establece el régimen de protección de los conocimientos colectivos de los pueblos indígenas vinculados a los recursos biológicos)





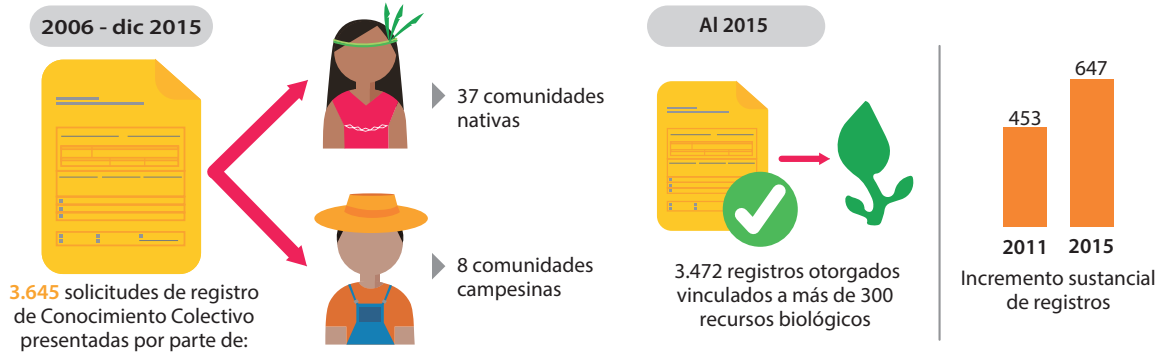
Indecopi otorgando, en la comunidad nativa de Pucaurquillo, 453 títulos de conocimientos colectivos a las comunidades de Brillo Nuevo, Nuevo Perú, Nueva Esperanza, de la región Loreto, para preservar los conocimientos que tienen los pueblos nativos de la Amazonía sobre el uso de la biodiversidad.

En diciembre del 2015 se publicó en la *web* del Indecopi un manual práctico para acceder a los recursos genéticos y usar los conocimientos tradicionales de las comunidades para que los investigadores y empresas nacionales y extranjeras tengan información sobre los aspectos a tomar en cuenta al acceder a recursos genéticos de la biodiversidad peruana y los conocimientos tradicionales, y cómo la propiedad intelectual apoya los principios del acceso y la distribución de beneficios.

En ese mismo año se instaló una plataforma física ubicada en la sede central del Indecopi para ofrecer orientación, asistencia e información gratuita a usuarios con respecto a temas relacionados con el proceso de solicitud de patentes y del sistema de patentes en general. A diciembre de 2015, la plataforma atendió a más de 4.000 usuarios interesados en los temas indicados.



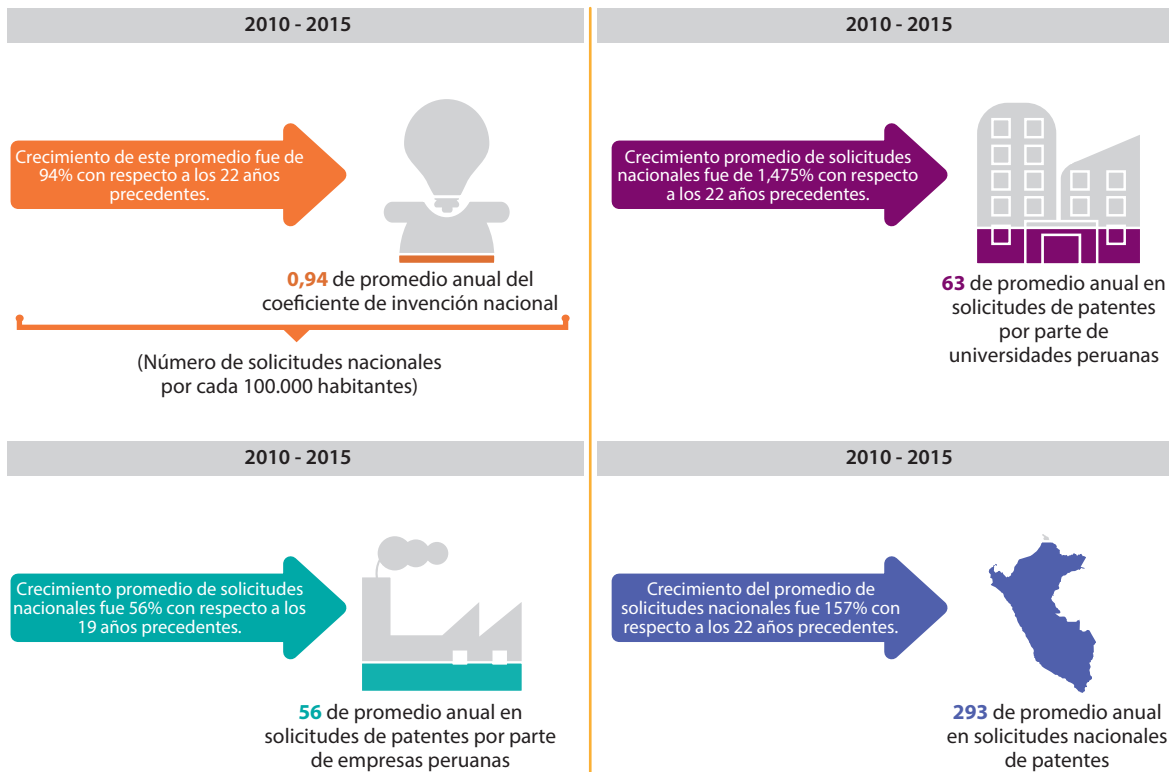
**Gráfico 116** Conocimiento Colectivo: Resultados de acciones in situ



A *grosso modo* podríamos decir que los logros más relevantes en cuanto a Inveniones y

Nuevas Tecnologías son los siguientes:

**Gráfico 117** Inveniones y Nuevas Tecnologías: logros 2011-2015



## Protección al Consumidor

*“Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas... Pero es el único grupo importante, cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados.”*

*Jhon F. Kennedy, 1962*

El Indecopi posee órganos administrativos competentes y especializados para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en ella.

En su calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, el Indecopi tiene la función de articular los esfuerzos de entidades públicas y privadas vinculadas con la protección de los consumidores. En este periodo se han realizado, entre otros, los siguientes esfuerzos orientados a la implementación y funcionamiento adecuado del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y la promoción de sus derechos:

- Elaboración de la Política Nacional de Protección al Consumidor.
- Elaboración del Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
- Trabajo continuo y fortalecimiento del Consejo Nacional de Protección del Consumidor (CNPC), a través de la emisión de directivas para su funcionamiento y elección de miembros, en el caso de asociaciones de consumidores.
- El monitoreo anual del estado de la protección de los consumidores, en

cumplimiento de las funciones asignadas.

- La implementación del sistema de información y orientación de alcance nacional, a través del Portal del Consumidor, como una plataforma virtual que consolida toda la información útil para el consumidor que generan las distintas entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.
- Fortalecimiento de mecanismos de prevención y resolución de conflictos en las relaciones de consumo, como es el caso de
  - i) La creación del Registro de Infracciones y Sanciones, y puesta en servicio a través de una herramienta que fortalece el acceso a la información de los consumidores, denominada “Mira a quién le compras”,
  - ii) Creación y puesta en servicio de herramientas que favorecen el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores y facilitan la labor de supervisión de la institución como “Controla tus reclamos” (vinculado al Libro de Reclamaciones), “Examínate” (para centros educativos),
  - iii) modificaciones al reglamento del Libro de Reclamaciones,
  - iv) mejora al marco de los procedimientos administrativos de Protección al Consumidor (Modificaciones al Procedimiento Sumarísimo; y
  - iv) implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo, a través de la Junta Arbitral Piloto ubicada en la Sede de Lima Sur.
- La elaboración del Proyecto de Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de Alertas de Productos Peligrosos colocados en el mercado (Remitido a la PCM para la evaluación y publicación respectiva) a fin de implementar el Sistema de Alerta.

A continuación se revisarán los logros más importantes:

### En materia resolutive

En enero del 2014 se introdujeron modificaciones al procedimiento sumarísimo que han permitido una tramitación más ordenada del mismo, pues se determinó una etapa de Evaluación Previa con el fin de iniciar el trámite contando con mejores indicios de comisión de la infracción, ya que esta etapa permite que el usuario subsane alguna omisión. Es así que se realizan las investigaciones necesarias para determinar si se inicia o no el procedimiento administrativo sancionador. En ese sentido, el plazo de 30 días hábiles del procedimiento sumarísimo se computa a partir de la fecha de notificación de la imputación de cargos al administrado.

Con la finalidad de hacer más eficiente el servicio y luego de evaluar la situación de la protección al consumidor, en febrero del 2013 se aprobó la especialización de la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Sede Central que se dividió en dos. De igual manera, en junio del 2015 se creó la Comisión de Protección al Consumidor N°3 destinada a desarrollar supervisiones de gran impacto con el apoyo y coordinación de las áreas respectivas del Indecopi. A continuación se presenta la especialización de las tres comisiones de protección al consumidor que operan en la sede central.

**Tabla 30** Especialización de las Comisiones de Protección al Consumidor de la sede central

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1 (CC1)	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°2 (CC2)	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°3 (CC3)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios bancarios y financieros.</li> <li>• Mercado de valores.</li> <li>• Sistemas de pensiones.</li> <li>• Seguros (incluidos el SOAT y CAT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demás sectores económicos no incluidos en la competencia de CC1.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de tramitar y resolver los procedimientos de oficio que se desarrollan por iniciativa de la autoridad dentro del ámbito territorial de la sede central y, cuando corresponda, los casos en los que las posibles infracciones tengan alcance nacional.</li> </ul>

De esta forma el Indecopi tiene la facilidad de monitorear el mercado para detectar y reprimir posibles casos que involucren la afectación a un número significativo de consumidores.

Desde su creación hasta diciembre del 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N°3 inició 106 procedimientos administrativos sancionadores y resolvió 26 casos, imponiendo sanciones por un total de 59,6 UIT. El 65% de los procedimientos iniciados están referidos a servicios educativos, el 10% corresponde a entidades financieras y el restante a otros

sectores que incluyen servicios de transporte terrestre, inmobiliario, entre otros.

En el primer trimestre del 2016, la Comisión inició 23 procedimientos sancionadores y ha resuelto 86 casos, imponiendo 1.119 UIT en multas por infracciones a la normativa de protección al consumidor en distintos sectores.

Los casos más destacados resueltos por la CC3 son:

- Mediante Resolución N°1-2016/CC3 la Comisión sancionó a la Empresa de



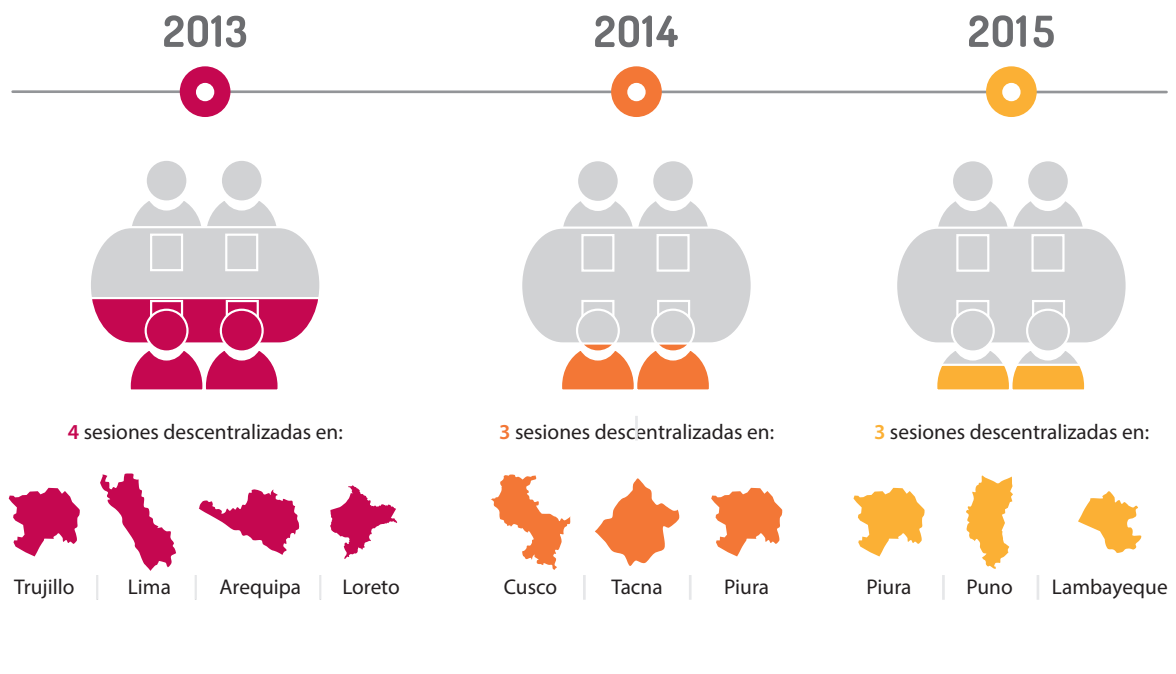
Transportes Unidos S.A. (ETUSA) por falta de idoneidad en el servicio de transporte urbano de pasajeros, al no respetar el derecho al medio pasaje de los estudiantes universitarios y de institutos superiores, se le impuso una multa de 314,8 UIT. Dicha resolución se encuentra apelada ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

- La Comisión, mediante Resolución N°40-2016/CC3 sancionó a la Institución Educativa Privada Matemática Santísima María S.A.C. por actos de discriminación en contra de un menor de edad a quien no le permitió inscribirse en su establecimiento educativo debido a que, por sus creencias religiosas, llevaba cabello largo. Se sancionó a la referida empresa con 62,5 UIT. Se debe precisar que dicha multa fue pagada por

la infractora, los otros extremos resueltos fueron apelados ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Desde el año 2013 hasta el 2015, la Sala de Protección al Consumidor desarrolló 10 sesiones descentralizadas en diversas ciudades del país, con la asistencia de colaboradores y miembros de los colegiados pertenecientes a las oficinas regionales de Ancash, Apurímac, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Lambayeque, La Libertad, Madre de Dios, Moquegua, Piura, Puno, San Martín, Tacna y Tumbes. Estas sesiones se realizaron con el fin de acercar la justicia administrativa a los ciudadanos de las diferentes regiones y compartir con todo el personal de las oficinas regionales involucradas la dinámica de la presentación, discusión y resolución de los casos en materia de protección al consumidor.

**Gráfico 118** Sesiones descentralizadas de la Sala de Protección al Consumidor, 2013-2015













Teniendo en cuenta el número de casos resueltos y el número de sanciones impuestas en materia de protección al consumidor, a continuación se presentarán los más relevantes según sector.

**Gráfico 119** Casos emblemáticos de Protección al Consumidor, 2011-2015

SECTOR	AÑO	DENUNCIADOS	HECHO	MULTA
 Seguros	2011	Rimac Seguros	 Discriminación en el consumo por ser niña con síndrome de down.	50 UIT, que la Sala dejó en 45 UIT
	2014	Compañías de seguros Rimac, Pacífico Peruano Suiza, Mapfre y La Positiva	 Infracción de las normas de protección al consumidor al no atender las solicitudes de indemnización de los beneficiarios del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) en el plazo establecido por la Ley.	83 UIT
 Editoriales	2012	Editoriales Santillana, Nazareth, Bruño, Hilder, Corefo y Master Libros.	 Incurrir en afectaciones a los intereses económicos de los padres de familia al ofrecer beneficios patrimoniales a centros educativos particulares a cambio de que requieran a sus alumnos sus textos escolares.	240 UIT

SECTOR	AÑO	DENUNCIADOS	HECHO	MULTA
 Transporte aéreo de pasajeros	2012	Peruvian Air Line S.A.	 Discriminación contra 9 pasajeros sordomudos al impedir que aborden un vuelo.	45 UIT
 Salud	2013	Clínica Ricardo Palma S.A., Clínica el Golf S.A. y el doctor Carlos Alberto Contardo Zambrano	 Denuncia por no brindar un servicio idóneo al no ordenar el internamiento de la denunciante.	240 UIT
	2014	Administradora Clínica Ricardo Palma S.A.	 Infracción al deber de idoneidad y al derecho a la protección de la salud por la falta de diagnóstico de un cuadro clínico, falta de tratamiento previo a una intervención quirúrgica y falta de cuidado en la etapa postoperatoria.	90 UIT
 Servicios bancarios y financieros	2014	Caja Municipal de Crédito Popular de Lima S.A.	 Cobro indebido de comisiones, falta de entrega de documentos en la contratación, apertura de cuentas sin autorización del consumidor y limitaciones a la disponibilidad de las mismas.	279,36 UIT
	2014	Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda.	 Cobro de tasas de interés sin considerar los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).	620 UIT

### El Indecopi como Autoridad Nacional

El Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, por lo que diseña, establece e implementa las políticas públicas vinculadas con esta temática.

Para viabilizar su rol de autoridad se creó la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor lo que ha permitido al Indecopi, dar cumplimiento a las funciones que le fueron asignadas como ente rector por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que antes de su creación ningún área tenía asignadas dichas funciones.

En ese contexto, Indecopi ha emitido las normas pendientes y ha gestionado el funcionamiento del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, en su condición de Presidente, y ha trabajado activamente en la articulación del trabajo de las distintas entidades públicas y privadas que pertenecen al Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor sentando con ello las bases interinstitucionales para el desarrollo efectivo de las políticas públicas en materia de protección del consumidor de manera transversal en todo el Estado.

Para ello, se han trabajado todas las acciones necesarias de manera técnica realizando un



Reunión del Consejo Nacional de Protección del Consumidor (CNPC) órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) que está conformado por 16 representantes del sector público y privado.

diagnóstico de la problemática concreta y evaluando el impacto de las mismas, todo con un nuevo enfoque, en tanto, proactivo, preventivo y de promoción de buenas prácticas.

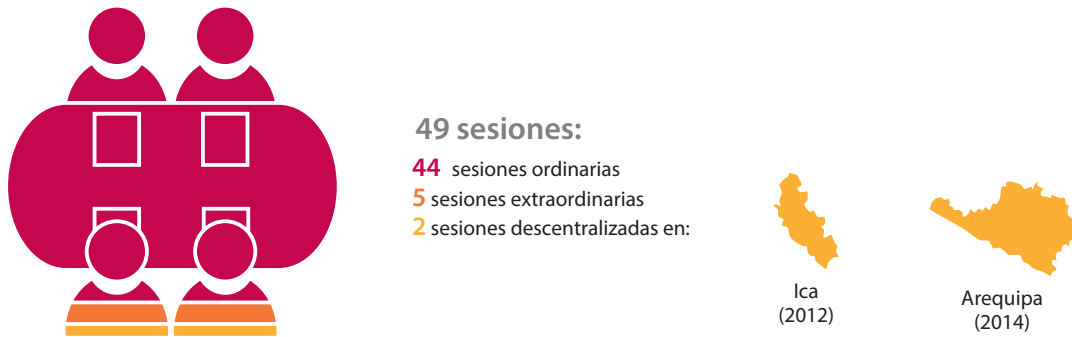
**Gráfico 120** Conformación del Consejo Nacional de Protección del Consumidor



Fuente: Web de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.



**Gráfico 121** Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Protección al Consumidor



En cumplimiento de las funciones asignadas por el Código, referidas a la Política Nacional y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, se hizo lo siguiente:

**Elaboración de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.**

Al respecto, en sesión del 29 de abril de 2015, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor aprobó el proyecto de “Política Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores” presentado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, que marca por primera vez en el país la línea general de actuación del Estado Peruano en dicha materia, la misma que se desarrolla en 4 Ejes estratégicos:



Dicha política establece los lineamientos para el desarrollo del Plan Nacional de Protección de los Consumidores. La política ha sido aprobada por la PCM estando pendiente su publicación luego de la firma de la Presidencia de la República.

**Elaboración del Plan Nacional de Protección de los Consumidores.**

El Plan, para el período 2015-2018, establece objetivos, indicadores y metas que impulsarán el desarrollo del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor en el Perú.

Este documento ha sido elaborado bajo los lineamientos de las políticas de protección al consumidor del Estado.

Ambos documentos han requerido la coordinación y el trabajo conjunto con todas las entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor así como la formulación de documentos de medición tales como la Primera Encuesta Nacional en Materia de Protección del Consumidor. En tal contexto, dichos documentos constituyen un hito en tanto permitirán la focalización y priorización de esfuerzos institucionales hacia un mismo objetivo, con una medición y evaluación constantes que permitan identificar

las oportunidades de mejora y/o reconducción de los objetivos, constituyéndose así en un documento vigente y efectivo en la protección de los derechos de los consumidores.

**Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú.** Con respecto al monitoreo del estado de la protección del consumidor, es de destacar que cada año Indecopi elabora el Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú. Dicho informe compila todo lo actuado a nivel nacional en materia de protección al consumidor por parte de distintas entidades públicas y privadas, su elaboración involucra la solicitud y análisis de información de 300 entidades, entre ministerios, organismos reguladores, supervisores, gobiernos locales, gobiernos regionales, asociaciones de consumidores y gremios empresariales, etc. y constituye una evaluación año a año de cómo las entidades han cumplido con su labor de protección del consumidor.

La información que remiten las diversas entidades está relacionada, entre otros, con los siguientes aspectos i) si la entidad cuenta con un área especializada en consumidores,

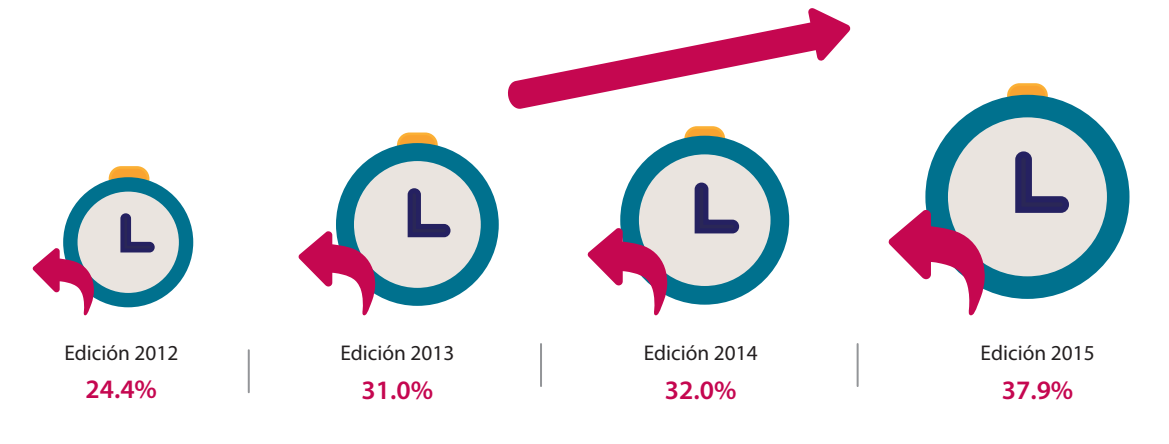
ii) relación de normas vigentes relacionadas a la protección de consumidores (para usuarios o consumidores), iii) estadísticas sobre actividades de capacitación, orientación y difusión (instrumentos de información) dirigidos a los agentes (consumidores y proveedores), iv) acciones de supervisión y sanción, v) estadísticas sobre conflictos (denuncias o reclamos), de ser el caso y; vi) descripción y modificaciones normativas a los mecanismos de resolución de conflictos.

Si bien la elaboración del informe se inició en el año 2012 (en el que se elaboró el informe del año 2011), es en los últimos años que se complementa con la i) recopilación de información primaria a través de la ejecución de Encuestas a Consumidores en Lima Metropolitana (2013) y a nivel nacional (2015) y; ii) la medición de la percepción anual de las diversas entidades miembros del Sistema, estudios hechos por primera vez en el país que permiten saber dónde estamos y hacia donde enfocar los esfuerzos. Asimismo, la cantidad de entidades consultadas se ha incrementado así como la tasa de respuesta, logrando con ello un mayor alcance en el diagnóstico de la situación.

**Tabla 31** Informe anual: Estado de protección de los consumidores en el Perú

	Edición 2012	Edición 2013	Edición 2014	Edición 2015
N° de entidades a las que se solicitó información	320	375	334	343
% de respuesta	24.4%	31%	32%	37.9%
Encuesta de consumidores	NO	SI	NO	SI
Encuesta o cualitativo (Consumidores o Proveedores)	NO	SI	NO	SI
Sondeo de opinión a entidades del Sistema	NO	SI	SI	SI

**Gráfico 122** Evolución de la tasa de respuesta de los agentes y entidades del sistema

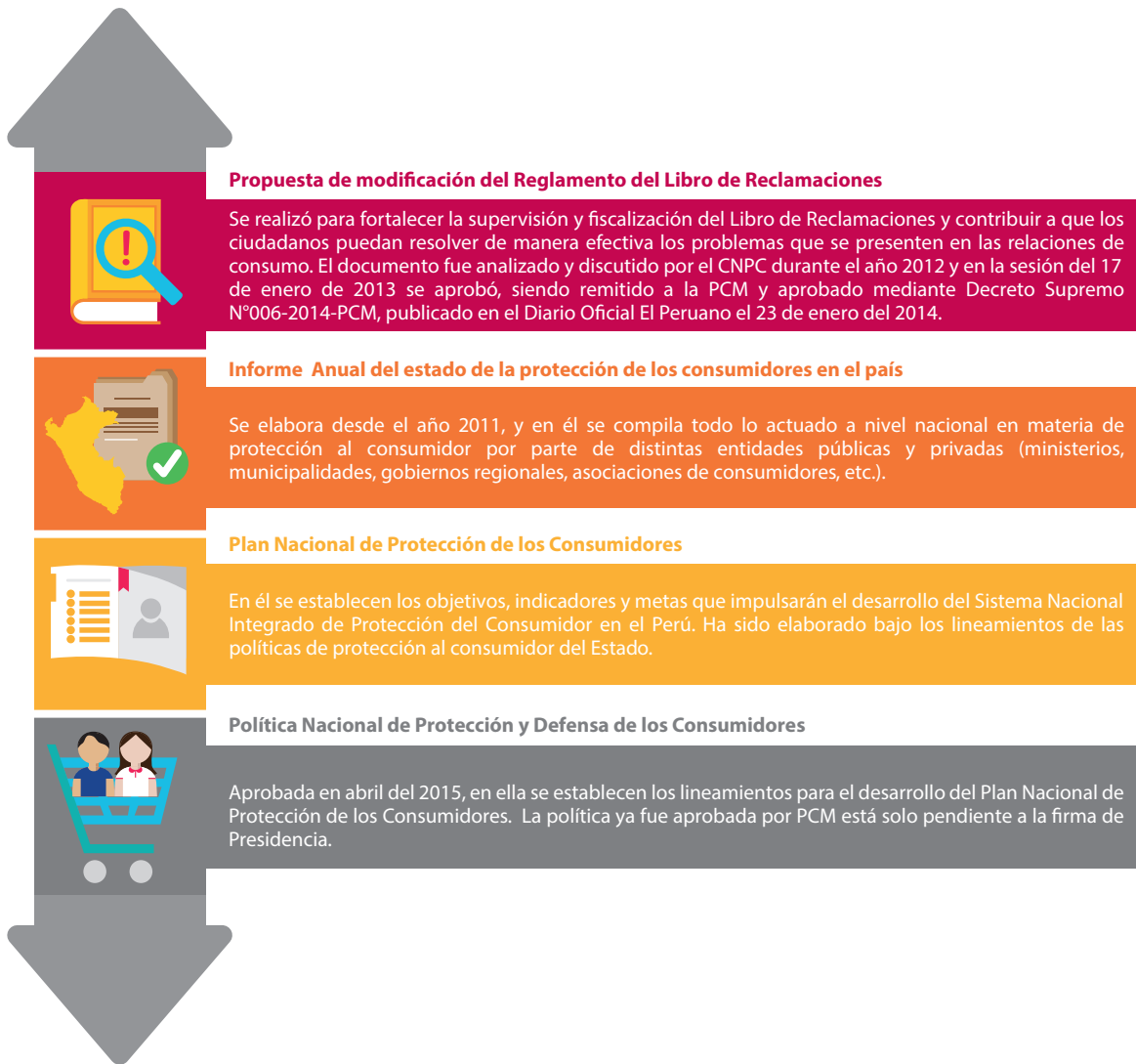


A junio del 2016, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor ha aprobado los Informes Anuales de los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015; información que sirve de base para la formulación de medidas por parte de

las distintas entidades del Sistema Nacional Integrado que tienen por finalidad la mejora del bienestar de los consumidores en el Perú; y está disponible a toda la comunidad.



**Gráfico 123** Protección al Consumidor



• **Herramientas para una mejor toma de decisiones**

Una de las principales acciones en materia de difusión ha sido gestionar la creación de un Portal del Consumidor [www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe), que consolida y agrupa toda la información en materia de protección del consumidor correspondiente a las entidades del Sistema Nacional Integrado. De ese modo, el consumidor hoy tiene una sola plataforma en la cual acceder

a toda la información que necesita para tomar decisiones adecuadas y conocer a dónde acudir ante un problema con algún proveedor.

Así, el Portal del Consumidor nace con el propósito de integrar en una sola plataforma virtual todos los mecanismos, productos y servicios sobre protección del consumidor que brinda el Indecopi y los miembros que conforman el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. Este portal



web es informativo, pedagógico, inclusivo y accesible, haciéndolo único en su tipo dentro de las agencias de consumo a nivel mundial. Además de incorporar las disposiciones en gobierno abierto de la Presidencia del Consejo de Ministros.

En el portal del consumidor, el Indecopi presenta un conjunto de herramientas para los consumidores, la mayoría de ellas han sido desarrolladas como herramientas informáticas gratuitas disponibles permanentemente en el Portal del Consumidor.

**Gráfico 124** Herramientas a favor de los consumidores



**Gráfico 125** Herramienta Infórmate y Compara



Es importante destacar como una de las primeras herramientas que viene teniendo un gran impacto a lo largo de los años es el registro “Mira a quién le compras”, que permite a los consumidores conocer si su proveedor tiene alguna sanción, así como el motivo de la misma.

### **Protección de la salud y seguridad de los consumidores**

#### Sistema de Alertas de productos peligrosos

En el 2012 se inició la implementación del Sistema de Alertas de productos peligrosos

a fin de detectar, evaluar e informar a los consumidores de los productos riesgosos que se comercializan en el mercado peruano.

De ese modo este sistema permite detectar aquellos productos que puesto en el mercado peruano, se tornan riesgosos para los consumidores, promover la toma de medidas inmediatas por parte de las empresas e informar a los ciudadanos acerca de dicha situación.

Desde el 2012 hasta el 2015 se han beneficiado 255.172 consumidores, conforme al siguiente detalle:

**Tabla 32** Resultados del Sistema de Alertas de productos peligrosos

RUBROS INVOLUCRADOS	ALERTAS INVESTIGADAS	ALERTAS PUBLICADAS	UNIDADES INVOLUCRADAS
Productos Electrónicos	4	4	98.976
Automóviles	137	65	85.780
Cosméticos	1	1	38.654
Fabricación de Papel y Cartón	1	1	25.964
Eléctricos	2	2	2.170
Motocicletas	7	2	1.349
Artículos Deportivos	1	1	1.000
Asiento para Bebés	4	2	471
Neumáticos	4	1	406
Electrodomésticos	4	1	270
Audio	2	2	79
Armas de Fuego	1	1	53
Alimentos	2	1	0
Medicamentos	6	3	0
Juguetes	1		
Productos (Ollas)	1		
Venta por Internet	1		
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>87</b>	<b>255.172</b>

## Monitoreo de redes internacionales

En un contexto de mercados globalizados y dinámicos, la seguridad de los productos de consumo supera las fronteras de los países y se ha tornado en un reto que internacional que exige dejar de lado la forma de afrontar de manera aislada dichos riesgos y adoptar un enfoque hemisférico y global. En ese contexto, la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA) se torna en la principal fuente de intercambio

de información que permite poner en marcha el sistema de alertas en nuestro país.

Desde el 2013 el Indecopi colabora activamente con la OEA y OPS en la Red de Consumo Seguro y Salud, mecanismo interamericano especializado en promover - a nivel nacional y hemisférico- la protección de los derechos de las personas consumidoras en la vigilancia de la seguridad de los productos de consumo y el impacto en su salud y bienestar.



Así, a finales del 2013 – y con miras a la construcción del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) sobre productos de consumo - se constituyó un Comité de Gestión y un Grupo de Trabajo para la Implementación del SIAR. El Comité de Gestión estuvo presidido por el Indecopi – siendo también integrante del Grupo de Trabajo para la Implementación del SIAR. Fruto de dichas labores, el 4 de junio de 2014 la Asamblea General de la OEA aprobó la estructura para la conducción de los trabajos de la Red Consumo Seguro y Salud y la propuesta de implementación del SIAR, cuyo piloto fue puesto en marcha en el 2015 y del cual el Perú, a través de Indecopi, forma parte.

De manera concreta, el SIAR es alimentado por diversas agencias y redes de seguridad de productos y a su vez comunica estas alertas a los países que lo conforman, logrando que la protección frente a un riesgo concreto proteja a la mayor cantidad de consumidores posibles.

## Campañas de seguridad de productos en coordinación con la OECD

El compromiso del Indecopi respecto a la protección de los consumidores antes los riesgos provenientes de los productos de consumo se refuerzan a través de la participación en el Comité de Políticas del Consumidor de la OCDE y especialmente en el Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos de Consumo desde el 2013. Es en dicho grupo de trabajo donde se han promovido y llevado a cabo campañas internacionales de concientización que buscan reducir el riesgo de lesiones y muerte. A la fecha el Indecopi ha participado activamente de las tres campañas internacionales llevadas a cabo.

La primera campaña fue denominada “Semana de concientización internacional sobre la seguridad de las pilas botón” y se realizó entre el 16 y 20 de junio de 2014. La segunda campaña

internacional de concientización versó sobre el uso seguro de cápsulas de detergente líquido y se realizó entre el 16 y 23 de marzo de 2015. La tercera campaña se denominó ‘Cortinas

seguras’ y se realizó del 23 al 30 de junio de 2016 y buscó informar a los padres y adultos acerca del riesgo que podrían representar los cordones de las cortinas o persianas para los niños.



**Mecanismos alternativos de resolución de conflictos**

El Arbitraje de Consumo es un mecanismo alternativo, voluntario, rápido y gratuito de resolver los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores. Funciona a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, creadas en gobiernos locales o regionales, con la finalidad de promover el uso del sistema y atender los casos dentro de su localidad. Solo no se constituyera Juntas Arbitrales en una determinada jurisdicción, el Indecopi excepcionalmente podría constituir una en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales.

formalización del distintivo oficial del Sistema de Arbitraje de Consumo con la finalidad de que los proveedores adheridos al sistema puedan distinguirse en el mercado y orienten la preferencia de los consumidores. Para cumplir con esta última finalidad, se otorgará licencias de uso a cada una de las empresas que logren registrarse y cumplan con el reglamento de uso respectivo.

Si bien se instituye por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, su implementación por parte de los gobiernos locales y regionales no ha sido posible hasta el momento, motivo por el cual la institución tomó la decisión de constituir una Junta Arbitral de Consumo adscrita a la Sede Central, acompañando el proceso de difusión para el conocimiento del mecanismo, capacitación a potenciales árbitros y reuniones con proveedores y principales stakeholders. Además viene gestionando la





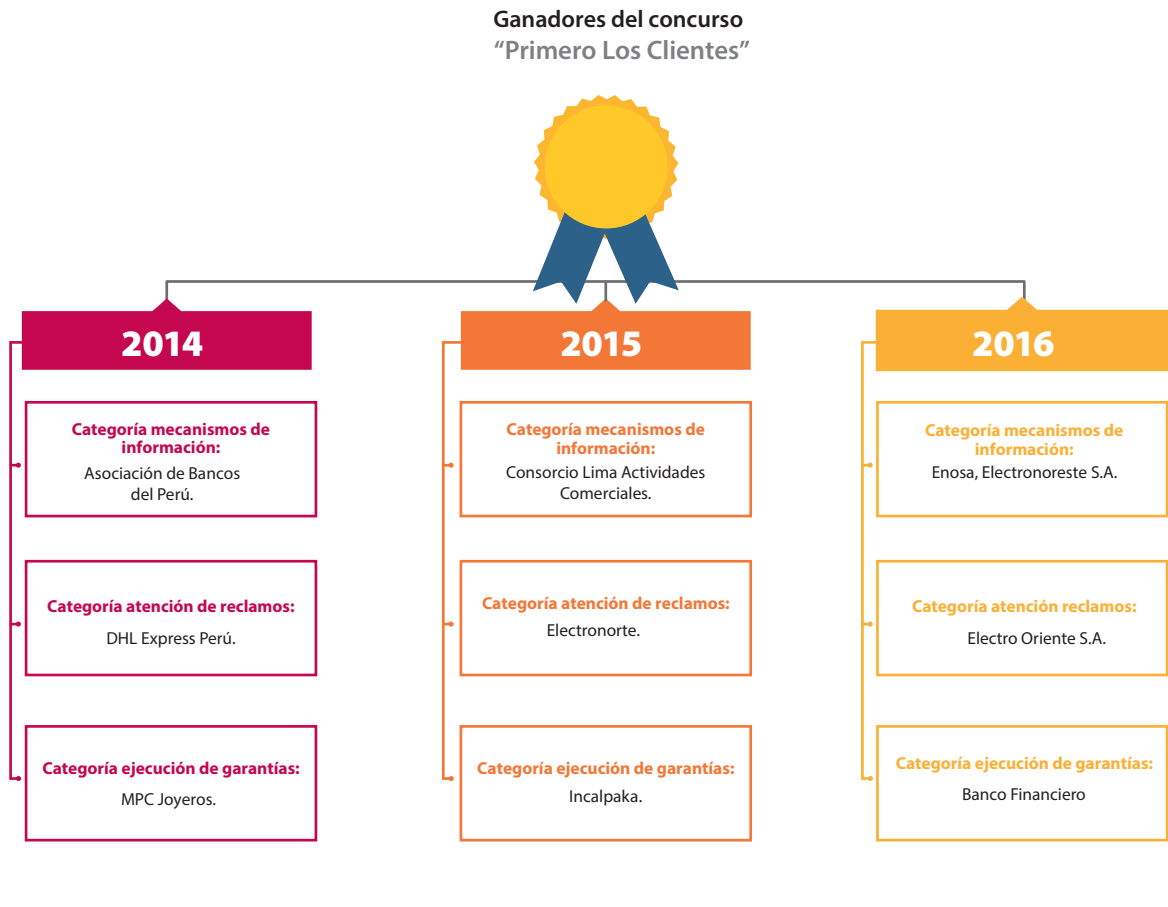
• **Promoción de Buenas Prácticas**

Convencidos de que la promoción de buenas prácticas por parte de los proveedores tiene incidencia directa en la prevención de conflictos, es que la actual gestión Indecopi ha promovido actividades dirigidas a dicho fin.

- **Concurso “Primero, los clientes”.**  
Desde el año 2014 se realiza anualmente este concurso para promover las buenas

prácticas de prevención y solución de conflictos entre consumidores y proveedores. Se consideran tres categorías: mecanismos de información; atención de reclamos y ejecución de garantías. El desarrollo del concurso involucra un proceso continuo de acercamiento con los proveedores con los resultados de 24 postulaciones presentadas en el 2014, 29 de 22 empresas en el 2015 y 44 postulaciones de 38 empresas en el 2016.

**Gráfico 126** Ganadores del Concurso “Primero, los Clientes”



## Premio Primero los Clientes



Ganadores en el 2016



Ganadores en el 2015



Ganadores en el 2014

**Participa**

# premio -PRIMERO- bs CLIENTES

*Los clientes*

**Etapas del concurso:**

- Recepción de postulaciones:** hasta el 17 de febrero de 2014
- Evaluación de postulaciones:** del 22 de febrero de 2014 al 7 de marzo de 2014
- Premiación:** 14 de marzo de 2014

**Podrán participar todos los comercios privados y públicos que hayan implementado buenas prácticas en atención al cliente y que cuenten con un mecanismo de atención al cliente que garantice la satisfacción de los requerimientos de los consumidores.**

Participa inscribiéndote en las siguientes categorías:

- Mecanismo de información
- Atención de reclamos
- Ejecución de garantías

Mayor información:

[primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe)

[#primerolosclientes](#) [@primerolosclientes](#)



- **Proyecto CASERA** En un esfuerzo conjunto con APEGA y BID-FOMIN y con los mercados de abastos brindó asesoría a comerciantes de mercados de abastos a fin de que implementen una serie de mejoras en beneficio de los consumidores, tales como exhibir los precios de los productos que ofrecen y colocar las balanzas a la vista.

En efecto, las encuestas realizadas tanto en Lima y Callao como, posteriormente, a nivel nacional, planteaban la preocupación constante de los consumidores por los establecimientos de expendio de alimentos como mercados de abastos y bodegas. Por ello, el Indecopi decidió participar en esta iniciativa que promueve el desarrollo y mejora de un sector tan importante para las familias del país.





• **Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores como agentes activos en la protección de sus derechos**

○ **Registro Oficial de Asociaciones de consumidores**

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor elaboró la Directiva N° 009-2013-/DIR-COD-INDECOPI “Normas Sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos Sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”.

Dicha norma permitió la adecuación y sinceramiento del registro. De igual manera ha permitido ordenar y organizar apropiadamente la información, facilitando la incorporación y reconocimiento de nuevas asociaciones y la celebración de convenios de cooperación interinstitucional con el Indecopi.


El proceso de adecuación de las Asociaciones de Consumidores al nuevo

registro se inició el 2014 y ha continuado durante el 2015; habiéndose –a febrero 2016– registrado 39 asociaciones.<sup>22</sup>

○ **Representatividad de las Asociaciones de Consumidores en el CNPC**

Adicionalmente, a fin de lograr una adecuada participación de los representantes de las asociaciones de consumidores en el Consejo Nacional de Protección al Consumidor, como miembros integrantes del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, se elaboró la Directiva “Reglas para la elección de los representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el CNPC, Directiva 006-2013/DIR-COD-INDECOPI”, la misma que busca garantizar la alternancia de la representación en el Consejo. Habiendo transcurrido ya dos años desde la designación anterior, la DPC organizará una nueva elección la misma que se llevará a cabo en el mes de noviembre de este año.

**Tabla 33** Informes de problemática sectorial

CASO	AÑO	DESCRIPCIÓN
 <p>Propuesta de lineamientos de sanciones: Caso Reglamento del Libro de Reclamaciones</p>	2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Elaboración de una propuesta de multas base para las sanciones a ser impuestas a los proveedores que no cumplan con lo establecido en la modificación al Reglamento del Libro de Reclamaciones.</li> <li>▶ Proponer lineamientos para la aplicación de las mismas</li> </ul>

<sup>22</sup> La lista completa de asociaciones y demás información del Registro Oficial de Asociaciones pueden ser visualizadas accediendo al siguiente enlace web:  
<http://www.indecopi.gob.pe/portal/dpc/documentos/RegistroOficialDeAsociaciones2015julio.pdf>

CASO	AÑO	DESCRIPCIÓN
 <p>Informe sobre el mercado de transporte aéreo de pasajeros en materia de protección del consumidor</p>	<p>2013</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitió conocer la organización del sector e identificar las causas que ocasionan los principales problemas detectados.</li> <li>Insumo para la elaboración de propuestas y coordinar medidas de solución para prevenir y reducir la ocurrencia de incidentes que vulneran los derechos de los consumidores.</li> </ul>
 <p>Informe sobre productos financieros</p>	<p>2013</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la oferta existente de los productos cuenta sueldo y tarjetas de crédito ofrecidos en el mercado.</li> <li>Comparar los principales costos asociados a dichos productos.</li> <li>Generar una herramienta de comparación.</li> <li>Identificar la oferta existente de los productos cuenta sueldo y tarjetas de crédito ofrecidos en el mercado.</li> <li>Comparar los principales costos asociados a dichos productos.</li> <li>Generar una herramienta de comparación.</li> </ul>
 <p>Informe sobre impacto en turismo</p>	<p>2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se analizó el impacto en el sector turismo de las demoras y retrasos reportados en el transporte aéreo de pasajeros en vuelos nacionales como internacionales.</li> <li>Se utilizó información de vuelos demorados registrados en las diferentes instancias del Indecopi.</li> </ul>



- o **Reuniones con proveedores.** Se realizan reuniones permanentes con diversos gremios empresariales (por ejemplo con los pertenecientes a los sectores bancario, inmobiliario, aéreo, seguros, entre otros) para abordar temas como mecanismos de atención y solución de conflictos,

mejoras normativas, procedimientos administrativos y sistema de alertas de productos peligrosos. El énfasis es netamente preventivo.

- o **Otras actividades de prevención**

**Gráfico 127** Actividades de prevención adicionales



## Unificación de criterios para interpretación de la ley: Lineamientos institucionales en Protección al Consumidor, Competencia y Propiedad Intelectual

En un esfuerzo más por establecer la predictibilidad resolutoria del Indecopi y con el fin de contribuir a la transparencia en la gestión, en julio del 2016 se publicaron los siguientes lineamientos institucionales emitidos por las Comisiones y Direcciones de la organización en las 3 áreas neurálgicas de competencia institucional: Protección al Consumidor, Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual, lo que constituye en un logro de relevancia para el Indecopi.

### PROPIEDAD INTELECTUAL

- Invencciones: Lineamientos para la aplicación del Procedimiento Acelerado de Examen de Patentes (PPH) entre la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) y el Indecopi.
- Eliminación de Barreras Burocráticas: Lineamientos sobre restricciones en la ubicación de anuncios publicitarios.
- Derechos de Autor: Lineamientos Complementarios de la Comisión de Derechos de Autor sobre el uso legal de los programas de ordenador (Software).
- Signos Distintivos: Lineamientos sobre aspectos metodológicos que se deben observar en los estudios de mercado, como uno de los medios probatorios con los que se pretende acreditar la notoriedad de un signo distintivo.

### DEFENSA DE LA COMPETENCIA

- Libre Competencia: Lineamientos para la aprobación de aspectos específicos

de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.

- Fiscalización de Dumping: Lineamientos de la Comisión de Dumping y Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales no Arancelarias.
- Competencia Desleal: Lineamientos sobre Competencia Desleal y Publicidad Comercial.

### PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Protección al consumidor: Lineamientos de Protección al Consumidor: Parte general, servicios financieros y seguros.

Si bien estos lineamientos no tienen carácter vinculante, permiten que los administrados aclaren diversas dudas sobre la aplicación de la ley, ya que constituyen una herramienta adicional importante a los agentes económicos que los orienta en relación con los alcances y criterios de interpretación. Estos lineamientos representan los criterios que actualmente utilizan las Comisiones y Oficinas del Indecopi para interpretar la ley y emitir sus pronunciamientos sobre una diversidad de temas. En ese sentido, son importantes porque brindan a los administrados predictibilidad y seguridad jurídica a través de los criterios de análisis utilizados en las decisiones de la Comisión.

En esa línea, para su elaboración se ha recogido lo desarrollado en diversas resoluciones y precedentes de observancia obligatoria. Por lo que, prevén conceptos, procedimientos y criterios de análisis que han permitido emitir pronunciamientos sólidos en favor de los administrados.

La publicación se encuentra en el siguiente link: <https://www.indecopi.gob.pe/web/guest/normas-y-funciones-del-indecopi>



592738

NORMAS LEGALES

Martes 12 de julio de 2016 /  El Peruano**ORGANISMOS TECNICOS ESPECIALIZADOS**

**INSTITUTO NACIONAL DE  
DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROTECCION DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL**

**Disponen la publicación de los Lineamientos aprobados por distintas Direcciones y Comisiones del INDECOPI en el portal electrónico del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual**

**RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL  
CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI  
N° 129-2016-INDECOPI/COD**

Lima, 11 de julio de 2016

VISTOS:

La Resolución N° 0576-2015/CEB-INDECOPI, de fecha 18 de diciembre de 2015, remitida por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas que aprueba los "Lineamientos de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas sobre restricciones en la ubicación de anuncios publicitarios";

La Resolución N° 0791-2015/CDA-INDECOPI, de fecha 23 de diciembre de 2015, remitida por la Comisión de Derecho de Autor, que aprueba los "Lineamientos Complementarios de la Comisión de Derecho de Autor sobre el Uso Legal de los Programas de Ordenador (Software)";

El Acta N° 798 de fecha 10 de febrero de 2016, remitida por la Comisión de Defensa de la Libre Competencia, que aprueba los "Lineamientos para la interpretación de aspectos específicos de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas";

El Acta N° 013-2016, de fecha 4 de marzo de 2016, remitida por la Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales no Arancelarias, que aprueba los "Lineamientos sobre investigaciones por prácticas de dumping";

La Resolución N° 000269-2016/DIN-INDECOPI, de fecha 23 de marzo de 2016, remitida por la Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías que aprueba los "Lineamientos para la aplicación del Procedimiento Acelerado de Examen de Patentes (PPH) entre la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual";

La Resolución N° 001-2016/LIN-CD1/INDECOPI, de fecha 22 de junio de 2016, remitida por la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal N° 1 que aprueba los "Lineamientos sobre Competencia Desleal y Publicidad Comercial";

La Resolución N° 599-2016/ILN-CPC, de fecha 23 de junio de 2016, remitida por la Comisión de Protección al Consumidor, sede Lima Norte, que aprueba los "Lineamientos sobre la Parte General de Protección al Consumidor, de la Comisión de Protección al Consumidor, sede Lima-Norte";

La Resolución N° 007-2016/DSD-INDECOPI, de fecha 30 de junio de 2016, remitida por la Dirección de Signos Distintivos que aprueba los "Lineamientos sobre aspectos metodológicos que se deben observar en los estudios de mercado, como uno de los medios probatorios con los que se pretende acreditar la notoriedad de un signo distintivo"; y,

La Resolución N° 1365-2016/CC1, de fecha 1 de julio de 2016, remitida por la Comisión de Protección

al Consumidor N° 1 que aprueba los "Lineamientos sobre Protección al Consumidor en materia de servicios financieros y de seguros; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 1.12 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece el principio de participación, a través del cual se dispone que las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren y extender las posibilidades de participación de los administrados en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión y el servicio de acceso a la información;

Que, de conformidad con el artículo 35.3 del Decreto Legislativo N° 1033 – Ley de Organización y Funciones del Indecopi, los Directores de las Áreas de Propiedad Intelectual podrán emitir Lineamientos sobre temas funcionales, caso en el cual la Comisión podrá solicitar a la Sala de Propiedad Intelectual correspondiente que revise y, eventualmente modifique dichos lineamientos;

Que, el artículo 9 del Decreto Legislativo N° 807 – Facultades, normas y organización del Indecopi, faculta a las Comisiones y Oficinas a aprobar pautas o lineamientos, que sin tener carácter vinculante, oriente a los agentes económicos sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas cuya aplicación tiene encomendada cada Oficina o Comisión;

Que, de la información remitida se advierte que las Comisiones y Direcciones de la Institución han emitido lineamientos que interpretan el desarrollo de los procedimientos de su competencia, siendo que dicha información resulta relevante a fin de orientar a los administrados;

Que, atendiendo a lo expuesto, se considera necesario difundir dicha información entre los usuarios de la Institución a fin de facilitar el acceso a la información sobre el desarrollo de los procedimientos administrativos a cargo de la Institución, lo cual contribuirá a garantizar los derechos de los ciudadanos y a promover el respeto de las disposiciones que regulan el actuar de los agentes del mercado;

Que, en este sentido, resulta pertinente disponer la publicación en el portal electrónico de los lineamientos aprobados por las distintas Direcciones y Comisiones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI;

De conformidad con lo establecido en los literales f) y h) del numeral 7.3 del artículo 7° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033;

RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Disponer la publicación en el portal electrónico del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi <https://www.indecopi.gob.pe/web/guest/normas-y-funciones-del-indecopi> de los Lineamientos aprobados por las distintas Direcciones y Comisiones del Indecopi, mediante Resolución N° 0576-2015/CEB-INDECOPI, Resolución N° 0791-2015/CDA-INDECOPI, Acta N° 798, Acta N° 013-2016, Resolución N° 000269-2016/DIN-INDECOPI, Resolución N° 001-2016/LIN-CD1/INDECOPI, Resolución N° 599-2016/ILN-CPC, Resolución N° 007-2016/DSD-INDECOPI y la Resolución N° 1365-2016/CC1.

**Artículo 2°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HEBERT EDUARDO TASSANO VELAOCHAGA  
Presidente del Consejo Directivo

1402998-1





Indecopi

opigob.pe





CAPÍTULO

# V

RECONOCIMIENTOS A LA LABOR INSTITUCIONAL

---



Con ocasión de la apertura de los mercados y la aparición de los nuevos ambientes comerciales que se manifiestan a propósito de la globalización y la libertad con que se desenvuelve la oferta y la demanda, surgen prácticas que pueden resultar nocivas para el mercado y el ejercicio de los competidores y los derechos de los consumidores, lo cual genera la necesaria reacción del aparato estatal y las instituciones intergubernamentales que idean instrumentos dirigidos al establecer políticas y normas de protección.

Como respuesta de ello es notable el gran reto que viene cumpliendo el Indecopi, que mediante la aplicación de diversos códigos de protección y promoción del libre y leal ejercicio de la competencia así como la protección e incentivo del ejercicio de los derechos de los consumidores, ha logrado implementar la cultura de fomento a la economía y la obtención de una mayor productividad y eficacia de los aparatos productivos, reflejándose en la satisfacción de los intereses de los sujetos involucrados en el ejercicio de las relaciones comerciales que se adhieren a éstos y encuentran la plena protección del ejercicio de sus derechos.

La descentralización con 26 oficinas en todo el país, mecanismos de resolución de conflictos ágiles, fortalecimiento del procedimiento de registro de marcas y patentes y la aplicación rigurosa de los principios de protección de los mercados, no son más que unas muestras de la excelente labor que durante los últimos años ha venido desempeñando el Indecopi. Y por supuesto exaltar el gran liderazgo que a nivel Latinoamericano ha logrado la institución tanto por su ejemplificante labor como por la consolidación de la Escuela Indecopi-Compal. ¡A buena hora por los mercados y los consumidores en Perú y Latinoamérica!

**Carmen Ligia Valderrama Rojas**

Abogada Consultora. Asesora del Grupo de Expertos de Competencia y Protección al Consumidor, Unctad-programa Compal



En el periodo 2011-2016 el Indecopi ha desarrollado una exitosa gestión mejorando la calidad de los servicios que brinda para fortalecer la economía social de mercado en

el país logrando, además, el reconocimiento institucional en sus diversos campos de acción a nivel nacional e internacional.



El trabajo realizado también ha sido reconocido por diversas instituciones públicas y privadas; resultando el Indecopi merecedor de importantes premios y distinciones.

Es así que entidades internacionales como la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE), la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (Unctad), además de ser socios estratégicos también validan diversos aspectos de la gestión pública que se llevan a cabo en la institución.

la Propiedad Intelectual (OMPI); es decir, cuenta con todo el material bibliográfico que produce dicha entidad como libros, informes y publicaciones periódicas, documentos en formato electrónico, los que están disponibles para consulta.

En el ámbito de la gestión y creación del conocimiento es importante destacar que desde el 2011 el Centro de Información y Documentación (CID) del Indecopi es biblioteca depositaria de la Organización Mundial de

Además, este posicionamiento positivo que se ha alcanzado permitió que diversos organismos internacionales soliciten contribuciones escritas al Indecopi, y/o las mismas se expongan en foros tales como el Global Forum on Competition y el Latin American Competition Forum de la OECD, entre otros, sobre diversos temas que a continuación se describen:

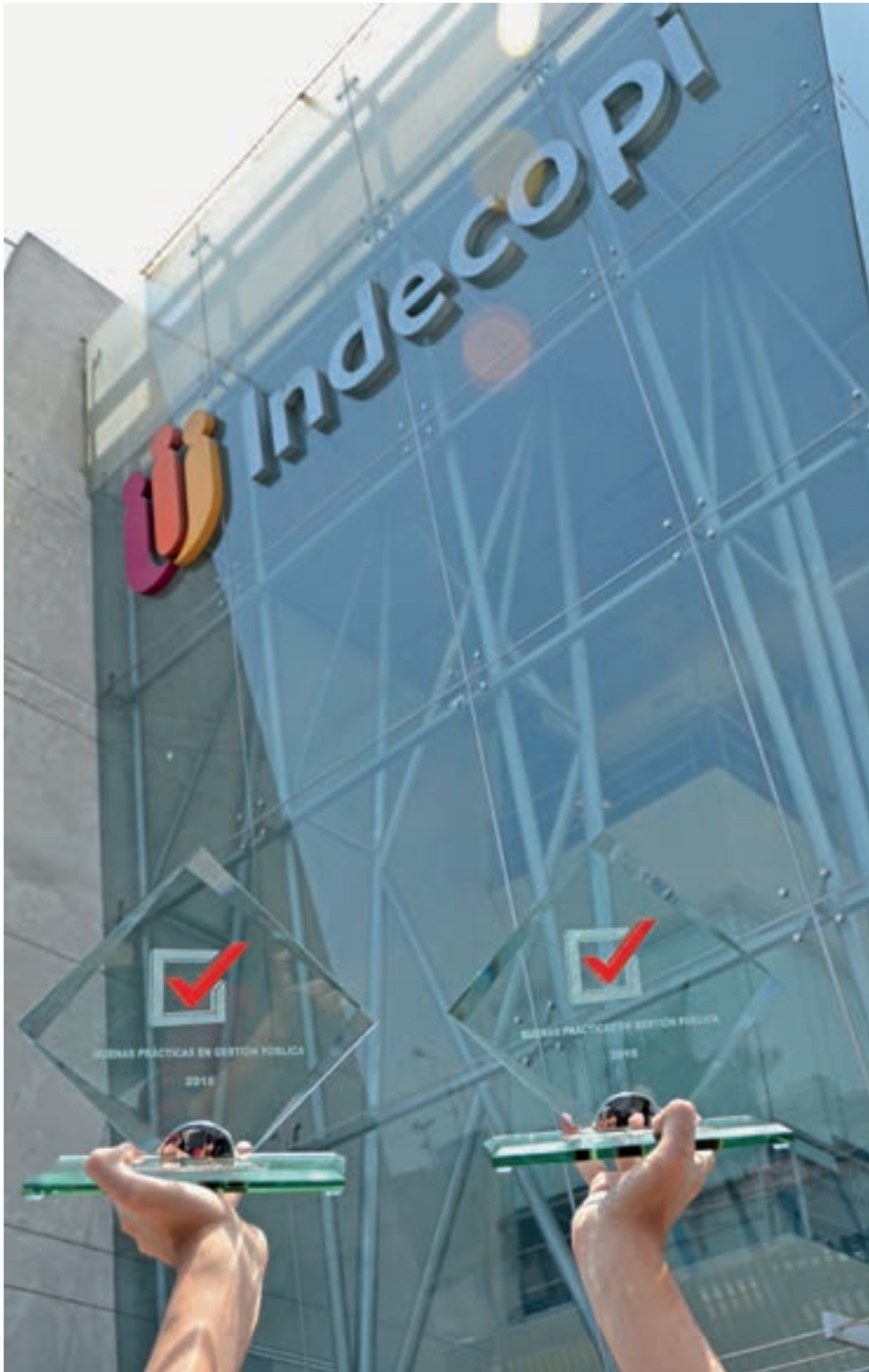
**Tabla 34** Contribuciones escritas y/o expuestas en organismos internacionales

AÑO	CONTRIBUCIÓN
2011	Crisis Cartel: Can they be justified?
	Competition and Regulation: Competition in Health Services.
2012	Competition and Commodity Price Volatility.
	Improving Effective Procurement: Fighting Collusion and Corruption.

AÑO	CONTRIBUCIÓN
2013	Competition and Poverty Reduction.
	Competition Issues in Television and Broadcasting.
	Methods for Allocating Contracts for the Provision of Local and Regional Bus Services.
	Competition in Road Fuel.
	Ex Officio Cartel Investigations and the use of Screens to Detect Cartels.
2014	Municipal Solid Waste.
	The Pharmaceutical Industry in Peru: A General Overview from the Competition Authority.
	Discussion on the Role of Competition in Financial Consumer Protection.
	The Peruvian Air Transport Industry: Overview of the Competition Authority.
	Incorporación de las políticas de competencia en las políticas económicas generales y medidas del gobierno: El caso peruano.
	Annual Report on Competition Policy 2013. Contribution from Peru.
	Questionnaire on the targeted programs to support the electronics industry.
Separación estructural y otros remedios: marco general y aplicación en el sector portuario peruano.	
2015 (ene-jul)	Reflexiones en torno a las políticas de competencia y los recursos naturales: Una perspectiva alternativa del caso peruano.
	Competitive Neutrality in Competition Enforcement.
	Laws and government procurement practices in Peru.
	Structural Issues in the Groceries Sector: Merger and regulatory issues
	Competition Issues in the Groceries Sector. Focus on conduct.

**Tabla 35** Premios Buenas Prácticas en Gestión Pública

AÑO	CATEGORÍA	NOMBRE DE LA PRÁCTICA GANADORA
2011	Promoción de la cultura y la identidad	Promoviendo la cultura e identidad nacional a través del otorgamiento de Denominaciones de Origen
	Relación con la prensa	Estrategia de comunicación en zonas periféricas de Lima y en provincias – “Indecopi a tu servicio”
2013	Ecoeficiencia Institucional	Indecopi y la Ecoeficiencia: Una Gestión Ambiental Efectiva
2014	Incidencia Pública	Indecopi 2.0: Conexión con los ciudadanos
	Cooperación Pública - Privada	Atención de reclamos bancarios
2015	Predictibilidad de los procesos regulatorios	Automatización del cálculo de sanciones en el Indecopi: mejorando la predictibilidad para impulsar el cumplimiento de las normas
	Fiscalización y Cumplimiento de la Ley	Examínate: Fortaleciendo la fiscalización y el cumplimiento de la ley del servicio educativo de colegios particulares
2016	Promoción del desarrollo económico	Eliminando barreras burocráticas para promover el desarrollo económico sin necesidad de sancionar



La organización “Ciudadanos al Día” ha otorgado ocho premios al Indecopi por *Buenas Prácticas en Gestión Pública*, entre el 2011 y el 2016 en diferentes categorías.



CAD

2016, Premio CAD, Práctica Eliminando barreras burocráticas para promover el desarrollo económico sin necesidad de sancionar.



CAD



2015, Premio CAD, Práctica Examinante



2015, Premio CAD, Práctica Examinante.



2014, Premio CAD, Práctica: Indecopi 2.0: Conexión con los ciudadanos

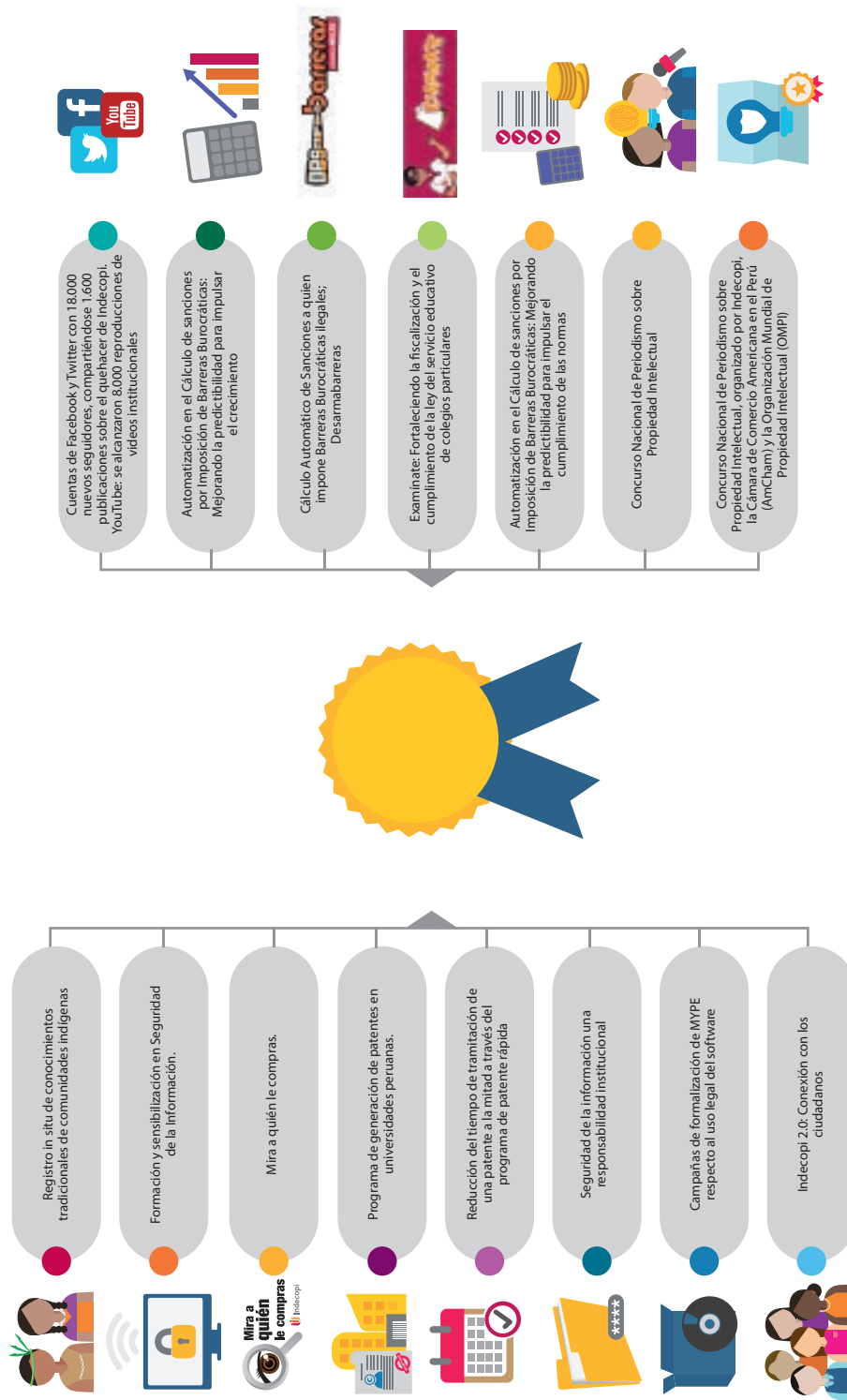


2013, Premio CAD, Práctica: Indecopi y la eco eficiencia: Una gestión ambiental efectiva

Ceremonia organizada por la Presidencia del Consejo de Ministros, donde se otorgaron reconocimientos a las Prácticas de Buen Gobierno en las Entidades del Poder Ejecutivo 2014. El Indecopi resultó ganador en la categoría “La Transparencia en los actos de la Administración Pública” por la práctica “Automatización en el cálculo de sanciones por imposición de barreras burocráticas: mejorando la predictibilidad para impulsar el crecimiento”.



Gráfico 128 Premios y distinciones recibidos por el Indecopi, 2011-2015



Si bien es cierto el reconocimiento institucional es importante, más aún lo es el reconocimiento otorgado por los propios colaboradores. Es así que desde el 2009 el Indecopi ha participado en la Encuesta de Clima Laboral organizada por Great Place to Work.

En el año 2015 la institución alcanzó un índice de aceptación general (expresado en porcentaje de trabajadores) del 84%, que está referido a la percepción del personal respecto del ambiente laboral. La evolución ha sido significativa: de un 66% en el año 2011 hasta un 84% en el año 2015 (GPTW 2016).

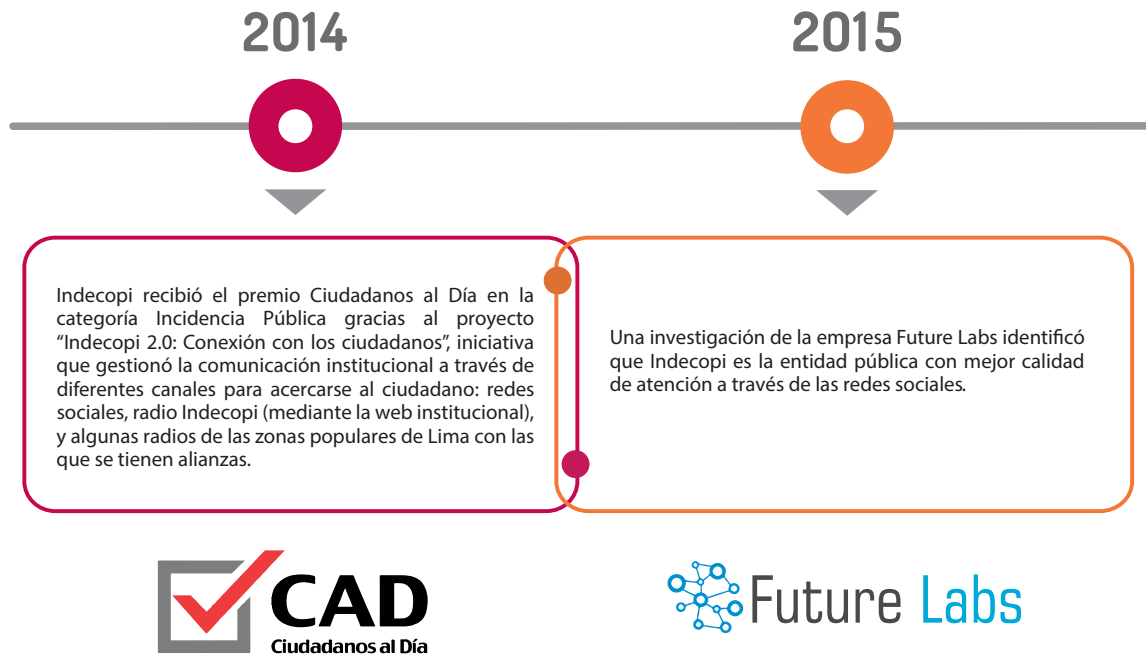


En el 2014 Indecopi es reconocido como uno de las 20 mejores empresas para trabajar en el Perú y la única entidad pública considerada en esa prelación.

En cuanto a acciones de comunicación, la labor realizada también ha sido objeto de varios

premios y reconocimientos, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

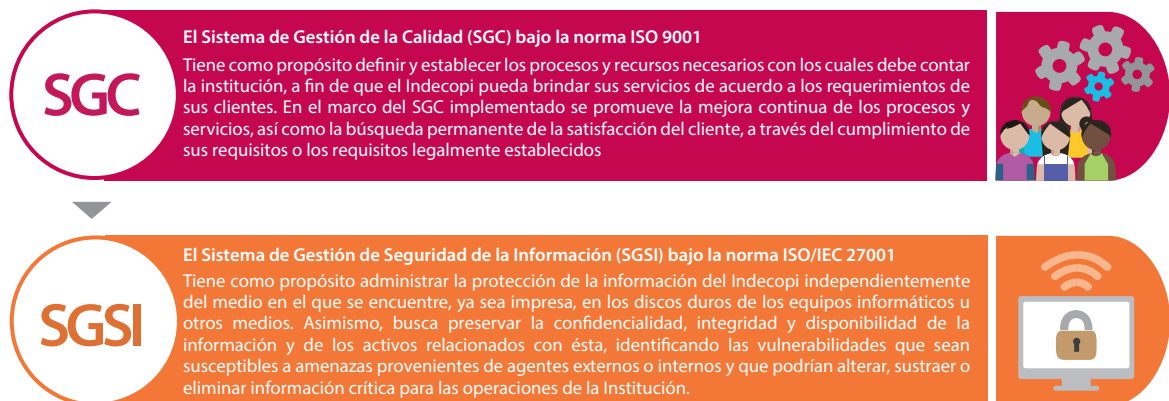
**Gráfico 129** Premios y reconocimientos a la labor de comunicación, 2014-2015



Un aspecto importante que ha permitido consolidar los buenos resultados han sido las certificaciones obtenidas por la institución, a fin de promover la mejora continua en sus

servicios, generando valor agregado en su gestión. Para ello cuenta con las siguientes certificaciones de sistemas de gestión obtenidas bajo los estándares ISO:

**Gráfico 130** Certificaciones de sistemas de gestión ISO





Asimismo, es importante destacar otras certificaciones que se muestran a continuación:

**Tabla 36** Certificaciones obtenidas por diversas áreas del Indecopi, 2011-2015

AÑO	OTORGADO POR	CERTIFICADO	GERENCIA/ ÁREA/ OFICINA/ DIRECCIÓN	ÁMBITO
2012	International Organization for Standardization (ISO)	Certificación de Calidad ISO 9001	Oficina Regional de Ica	
2013	International Organization for Standardization (ISO)	Certificación ISO 27001 al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Sede principal	Proceso y subprocesos del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) y los procesos de soporte de gestión financiera, gestión humana, gestión de tecnologías de la información y gestión de logística y control patrimonial en la sede principal - San Borja, Lima.
2013	Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) - Red Internacional de Certificación IQNet - International Certification Network	Certificado UNE/IEC/ISO 27001:2007 - Certificado ISO/IEC 27001:2005	Indecopi	
2013	Reconocimiento de la Sociedad Nacional de Industrias	Recertificado con la norma ISO 9001, versión 2008		Reconocimiento de la labor realizada para el mantenimiento y renovación de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Indecopi
2014	International Organization for Standardization (ISO)	Ampliación del alcance de la Certificación ISO 9001: 2008, inclusión del Servicio de Información y Atención de Reclamos.	Sede Indecopi Lima Norte	
2014	International Organization for Standardization (ISO)	Ampliación del alcance de la Certificación ISO 9001:2007, inclusión de SAC, GTI, SGF, SGL y SGH	Indecopi	
2015	International Organization for Standardization (ISO)	Ampliación del alcance de la Certificación ISO 27001 (Registro de Invencciones y nuevas Tecnologías; Gestión de la Autoridad Administrativa Competente de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica; Solución de Controversias de la Comisión de Protección al Consumidor <sup>o</sup> 1	Indecopi	





El Indecopi reconocido por su impacto favorable en la competencia y competitividad a nivel internacional, destacando las mejores prácticas a través de medios no coercitivos.

A nivel de los organismos internacionales, Indecopi ha resultado ganador del Premio 2015-2016 *Competition Advocacy Contest* desarrollado Banco Mundial (BM) y la Red Internacional de Competencia (ICN) quienes reconocieron las exitosas estrategias aplicadas por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi, que dieron como resultado la eliminación voluntaria de 978 barreras burocráticas, por parte de 45 entidades públicas.

Dichas barreras afectaban a sectores estratégicos como: telecomunicaciones, construcción o infraestructura de servicios públicos.

Como podemos apreciar, el prestigio obtenido enorgullece a la institución y al Perú porque se está construyendo una nueva cultura de servicio público, que busca beneficiar principalmente al consumidor. El Indecopi es un actor clave para facilitar la inversión, desarrollar la empresa peruana y mejorar la competitividad del país.



En abril del 2016 en Singapur, ceremonia de premiación en la International Competition Network Annual Conference.





 Indecopi



CAPÍTULO

# VI

CONSTRUYENDO CATEDRALES

---





Una gestión pública eficiente es aquella que se desenvuelve básicamente en dos esferas. La primera esfera permite que la visión institucional sea forjada como política pública. Para alcanzarla se requiere analizar cuál es la mejor alternativa que se puede generar para brindar el servicio bajo su ámbito generando valor público. Esto último se logra al evaluar las alternativas de solución, medir su impacto ex ante y hacer una evaluación ex post para, si es preciso, rectificar.

La otra esfera está referida a una eficiente gestión de la organización. Para esto es necesario revisar la estructura orgánica estableciendo funciones y responsabilidades, asignar los recursos humanos y presupuestales fundamentales para el cumplimiento de su mandato. Lo anterior debe complementarse con la optimización de los procedimientos internos y la mejora del servicio público y las relaciones con la ciudadanía.

Ambos aspectos han sido implementados de manera eficiente y eficaz en el Indecopi de los últimos años, que ha mostrado una visible mejora en la gestión institucional. Lo que se vislumbra en los próximos años es la necesidad de continuar avanzando para consolidar la economía de nuestro país y asegurar las políticas de competencia con el objetivo que un mayor número de ciudadanos se beneficien en mercados que operan en la forma más competitiva y con las menores distorsiones posibles.

**José Luis Bonifaz**

Director de la Escuela de Gestión Pública de la Universidad del Pacífico







«Un día muy caluroso del verano de 1267, un niño de unos 10 años saltó la valla que separaba una cantera del camino que llevaba a la ciudad. El niño, que era muy curioso y ávido de saber, se encontró con un cantero que parecía sufrir: sudaba mucho y su cara era un rictus de incomodidad. ‘Buenos días señor, ¿qué está haciendo?’ El hombre, que estaba golpeando un bloque de piedra con un mazo y un cincel, le contestó de forma desabrida: ‘¿no lo ves? estoy dando golpes a esta maldita piedra’, y añadió: ‘me limito a hacer lo que dice aquel de allá’, señalando al capataz y echándole una mirada nada amistosa.

Continuó andando el niño y se encontró con otro cantero. Este tenía un semblante sereno, aunque también estaba sudando y parecía que se esforzaba bastante. El niño, pensando que el anterior cantero no le había resuelto todas sus dudas, volvió a preguntar: ‘Buenos días señor, ¿qué está haciendo usted?’ ‘Hola muchacho’ contestó el cantero, ‘como puedes ver, estoy tallando esta gran piedra’. Como el niño vio que tenía cerca varios bloques que parecían acabados, todos con una señal muy peculiar en una de sus caras (una especie de triángulo) preguntó: ‘¿por qué ha marcado así esas piedras que ya están terminadas?’. El cantero respondió: ‘Porque yo soy un artesano y marco todas las piedras que tallo con mi sello personal’. Al niño le pareció muy intrigante esto de marcar las piedras.

Finalmente, cuando ya estaba buscando por donde salir de la cantera y volver al camino que le llevara a su casa, pues se le estaba haciendo tarde, dio con otro cantero que sudaba a chorros pero estaba silbando alegre mientras hacía su trabajo sin pausa.

Intrigado, se acercó y le preguntó: ‘Buenos días señor, ¿qué está haciendo que le parece tan divertido?’. ‘¿Qué estoy haciendo dices? ¡Estoy construyendo una catedral!, chico, una catedral que va a ser la más bonita de toda Francia’ contestó.

El niño se quedó boquiabierto: así que para eso estaban tallando todas esas enormes piedras, para construir una gran catedral... Pero, inmediatamente, se dio cuenta de que las piedras terminadas por este cantero, que rozaban la perfección, no estaban marcadas en ninguna de sus caras. ‘Señor, ¿por qué no marca usted sus piedras?’. ‘No necesito hacerlo’, le contestó, ‘Soy un artista y la obra que construyo es una catedral, no me dedico a hacer piedras’».

Wilfredo Lozano, 2008: 33-35

## Compromiso con el futuro

El Perú tiene un compromiso con su futuro. Una de las metas del país es lograr una amplia prosperidad con responsabilidad compartida, tanto a nivel personal como social. Para ello, como se narra en la historia citada, un desafío como país es la innovación, entendida como esa capacidad peruana de cambiar la realidad para el bien común construyendo mercados para que la prosperidad llegue a todos los compatriotas.

Es un futuro no sólo deseable sino también posible. Construir institucionalidad para un gobierno eficaz es lo que necesitamos profundizar, institucionalidad entendida como dar continuidad a lo que se hizo bien y evitar el mal hábito de hacer borrón y cuenta nueva; es evitar el “efecto Penélope” que menciona Carles Ramió, (XIX Congreso del CLAD, 2014), por el cual tejemos durante un período de gobierno para destejer durante el siguiente, y empezar de nuevo desde cero.

Durante el período 2011-2016, podemos decir que en el Indecopi hemos avanzado en garantizar que los emprendedores nacionales, los inventores y los consumidores cuenten con un mejor clima de la economía de mercado, puesta a su servicio. Ello ha sido posible porque la institución se ha fortalecido mediante una

cultura proactiva de servicio a la ciudadanía, ejecutando políticas públicas que contribuyen a resolver sus problemas y necesidades como consumidores, promoviendo una mayor transparencia en el mercado, y fomentando y protegiendo la propiedad intelectual.

Esto no hubiera sido posible si no se hubiera atendido ni empoderado a los colaboradores de la institución, lo que se refleja en ser la entidad pública con mejor clima laboral, al nivel de las mejores entidades privadas del país, lo cual se ve plasmado en una elevada vocación de servicio, compromiso y de resultados.

Pero la tarea debe continuar porque necesitamos que los mercados no solo funcionen bien en Lima sino también en todos los rincones del país, para que los peruanos sientan que el Indecopi responde a sus intereses, preocupaciones y necesidades, en donde los mercados que son imperfectos brinden sus mejores beneficios; en donde la cultura de igualdad en el trato y oportunidades se traduzca en una competencia que destierre prácticas ilícitas, y donde los derechos de consumidores y creadores esté garantizada.

Para ello, el Indecopi cuenta con los siguientes pilares gestados en este período de reforma y de mejor servicio ciudadano:

**Gráfico 131** Pilares del Indecopi



### PILAR I

- **Atención a la sociedad con actitud reflexiva, propositiva y proactiva**

Frente al incremento de la demanda de los servicios, generando innovación permanente para acercar el Indecopi a toda la población peruana.

## PILAR II

- **Presencia nacional**

El Indecopi llega a todo el país, brindando presencia, cobertura y la prestación de los servicios de asesoría, atención de reclamos y tramitación de procedimientos administrativos a cargo, en todo el país.

## PILAR III

- **Mejora de infraestructura física**

Se han mejorado los ambientes de trabajo para que tengan las condiciones adecuadas en todas las sedes institucionales, así los colaboradores pueden brindar un servicio de calidad.

## PILAR IV

- **Modernización de la gestión.**

Se han incorporado diversas herramientas tecnológicas para que los servicios del Indecopi se brinden sin estar limitados por distancia y horarios. Las redes sociales y contenidos multimedia y virtuales son los nuevos caminos para acercar los temas de la institución a más y más peruanos.

## PILAR V

- **Fortalecimiento de capacidades y de formación**

Tanto para los colaboradores del Indecopi como para la comunidad, con el objetivo de informarles sobre sus derechos como consumidores o desarrolladores de innovaciones, para que puedan ejercerlos con total seguridad.

## La Agenda pendiente

*«No nos atrevemos a muchas cosas porque son difíciles, pero son difíciles porque no nos atrevemos a hacerlas».*

*Lucio Anneo Séneca, (2 AC 65) Filósofo Latino*

El Indecopi a partir del 2017 y en base a lo avanzado, tiene un gran potencial como agencia de competencia para construir más peldaños en las políticas públicas de protección al consumidor y de promoción del libre mercado.

Para ello, los esfuerzos institucionales podrían estar dirigidos a implementar una Hoja de Ruta Estratégica orientada hacia la proactividad. De tal forma que se contribuya a generar los incentivos necesarios para que los agentes económicos orienten su actuación en los principios del modelo de la economía social de mercado. Es por eso que proponemos una hoja de ruta para el Indecopi que considera la continuación de determinadas acciones, y la implementación de líneas estratégicas que garantizarán la sostenibilidad de las acciones que se iniciaron en el período 2011-2016.

En ese sentido, proponemos la continuación de una serie de actividades claves implementadas exitosamente por el Indecopi que deberían permanecer, ya que han generado valor público significativo para mejorar la cultura de mercado nacional.

### Línea estratégica de Descentralización

El Indecopi en sus más de 23 años ha logrado importantes avances en su proceso de desconcentración, abriendo oficinas en todos los departamentos y llegando a las 195 provincias del país de forma periódica; esto ha permitido brindar servicios en todas las

regiones conociendo la realidad e idiosincrasia de cada una de ellas, haciendo más efectiva y eficiente la colaboración y supervisión. Prueba de ello es que la demanda por los servicios del Indecopi se ha venido incrementando en regiones, año a año, de forma exponencial y en todo ámbito (protección al consumidor, defensa de la competencia y propiedad intelectual).

Sin embargo, merece atención el hecho que todos los locales de las oficinas regionales son alquilados, nos hemos mudado muchas veces en diferentes ciudades, generándose gastos de acondicionamiento en cada mudanza, cada renovación de contratos de alquiler también conlleva actuaciones oportunistas de los arrendadores que elevan la renta. Los locales propios nos permitirían ahorrar costos en el mediano y largo plazo, así como disponer de ambientes más adecuados para brindar los servicios, ya que las casas habitaciones muchas veces no ofrecen las mejores condiciones para los usuarios y colaboradores. Finalmente, locales propios fortalecen la institucionalidad ya que la población nos percibe más estables y más sólidos.

El desarrollo económico y social en regiones se incrementa y el Indecopi debe seguir a la par con ello; favoreciendo la inclusión, la creatividad y el respeto entre los agentes del mercado, por ello proponemos como agenda pendiente lo siguiente:

- a) Creación de una Comisión en Chimbote con competencia en temas de consumidor, publicidad y eliminación de barreras burocráticas.
- b) Apertura de una oficina en Juliaca.
- c) Adquirir locales para sedes en las principales ciudades: Arequipa, Piura, Trujillo.
- d) Creación de una CEPIS en Piura.
- e) Adquirir vehículos para ciertas ORIs.

- f) Crear dos Salas de Consumidor, una al norte y otra al sur, para disminuir la carga de la Sala de Lima.

### *Línea estratégica de Cooperación Técnica*

La cooperación técnica internacional en el Indecopi constituye una importante herramienta para el fortalecimiento institucional y durante los últimos cinco años se ha convertido en el principal soporte de las relaciones internacionales e institucionales, logrando consolidar el liderazgo de nuestra institución en los diversos escenarios internacionales. De esta manera la gestión de la cooperación técnica internacional desarrollada por el Indecopi se ha constituido como una labor especializada, contando con una plataforma eficaz que permite complementar los esfuerzos realizados por la institución en aras del cumplimiento de los objetivos estratégicos enmarcados en el desarrollo económico y social del país.

El Perú se encuentra en un escenario internacional con mayor dinamismo, lo cual ha influenciado en la agenda internacional del Indecopi. En este contexto, resulta importante que la cooperación técnica internacional se fortalezca y su gestión eficaz se prolongue para los próximos años, de tal forma de maximizar sus beneficios, los cuales deberán mantenerse alineados a los objetivos institucionales. Por ello Indecopi debe:

- Organizar, participar y ejecutar eventos y foros de carácter internacional y regional.
- Realizar actividades académicas vinculadas a la Escuela Indecopi – Compal con el fin de:
  - Ser centro de debate académico de políticas públicas en defensa de la competencia y protección al consumidor.



- Identificar problemas públicos vinculados a la defensa de la competencia y protección al consumidor.
- Identificar y priorizar estrategias para la defensa de la competencia y protección al consumidor.
- Elaborar indicadores en defensa de la competencia y protección al consumidor.

Para ello se propone lo siguiente:

- Realizar un evento de la Red Internacional de Protección del Consumidor ICPEN en el Perú.
- Realizar un evento del International Competition Network (ICN) en el Perú.
- Organizar una actividad en el marco de las asambleas de la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) para promover las Denominaciones de Origen, junto con Promperú y la Embajada de Perú en Ginebra.
- Mantener la participación activa y presencial del Perú en la OCDE en el Comité de Políticas de Consumidor y el Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos de Consumo; así como en el desarrollo de las campañas internacionales de seguridad de los productos de consumo. Así mismo, participar en el Comité de Políticas de Competencia, Grupo de trabajo sobre competencia y regulación y Grupo de Trabajo sobre Cooperación y Aplicación así como en el Foro Global de Competencia y en el Foro Latinoamericano de Competencia.
- Consolidar el Centro Regional de Estudios de Consumo.  
El Centro Latinoamericano de Estudios de Consumo es una propuesta efectuada por el Indecopi al Compal, cuyo propósito

es propiciar y enriquecer el debate sobre las políticas públicas que mejor atiendan a los retos comunes en la Región con el fin de contribuir a un crecimiento económico sostenible y a la reducción de la pobreza mediante la mejora del funcionamiento de los mercados.

El Centro será un *think tank* de referencia para el diseño de políticas para las agencias de los países miembros del Programa COMPAL. Su mandato comprende la realización de investigaciones sobre temas relevantes para la protección al consumidor a nivel regional, estudios comparativos, análisis jurisprudencial y análisis de impacto regulatorio, entre otros.

- Realizar por parte de la Escuela Nacional un curso para los colaboradores del Indecopi sobre elaboración de proyectos de cooperación internacional, con el fin de reforzar la obtención de fuentes cooperantes para la institución.

### Línea estratégica de Educación

Resulta fundamental consolidar la educación ciudadana como instrumento de empoderamiento de la sociedad para un mejor ejercicio de los derechos, deberes y obligaciones de la sociedad en sus roles de proveedores y consumidores. Para ello, las estrategias de acción deben estar orientadas a la sensibilización, promoción, capacitación e investigación.

En ese sentido, es prioritario realizar actividades de capacitación dirigidas a diversos públicos, a saber:

- A las Entidades públicas, con el fin de:
  - a) Crear, implementar y/o mejorar las iniciativas tecnológicas para acortar el ciclo de aprendizaje y disminución

de costos operativos y fortalecer el patentamiento local.

- b) Consolidar capacidades para que sean ellos mismos los que identifiquen y eliminen las barreras burocráticas ilegales o irracionales.
- c) Consolidar capacidades para la identificación de posibles prácticas desleales o colusorias en las compras públicas.
- A los ciudadanos, consumidores y empresarios, con el objetivo de:
  - a) Dar a conocer la importancia de la economía social de mercado que establece nuestra Constitución.
  - b) Fomentar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.
  - c) Propiciar la innovación y la cultura de respeto de la propiedad intelectual.
  - d) Continuar la consolidación de la capacitación y orientación a los agentes del mercado (consumidores y proveedores) con énfasis en los consumidores vulnerables.

Para alcanzar un mejor desempeño, las estrategias de intervención deben incluir a público de diverso perfil profesional, procurando incorporar como destinatarios a aquellos que puedan brindar un mayor efecto multiplicador, como por ejemplo maestros de escuelas, profesores de institutos superiores y catedráticos universitarios. De igual modo, se tiene que incorporar como destinatarios al público que representa mayor vulnerabilidad en situaciones de consumo, como las personas con discapacidad física, ancianos y niños.

## Línea estratégica de Propiedad Intelectual

Esta línea busca coadyuvar al fortalecimiento de la creatividad y las exportaciones de las empresas peruanas, ampliando mercados para los productores locales con el fin de posicionar sus bienes, servicios, marcas y creaciones de una manera más simple y económica. En ese sentido, resaltamos la experiencia positiva de la plataforma de servicios de marcas, patentes y derechos de autor implementada en la sede central para promover el registro principalmente de micro y pequeños empresarios. Por lo que se propone como agenda pendiente lo siguiente:

- Diseñar e implementar las políticas públicas de propiedad intelectual.
- Aprobar el decreto supremo que simplifica los procedimientos de marcas, patentes y derecho de autor.
- Aprobar el decreto supremo que crea la Gaceta Electrónica para la publicación de signos distintivos.
- Utilización del WIPO Case.
- Ampliar la cooperación en materia de patentes con la Oficina Estatal de Propiedad Intelectual de la República Popular de China (SIPO).
- Realizar una auditoría de uso de *software* legal en las entidades del Estado.
- Promover la suscripción del protocolo concerniente al Arreglo de Madrid relativo al registro internacional de marcas.
- Desarrollar plataformas de asesoría presencial en marcas, patentes y derechos de

autor en las Oficinas Regionales de Arequipa, La Libertad, Lambayeque y Puno.

- Desarrollar una plataforma de asesoría virtual a nivel nacional en marcas, patentes y derechos de autor.

### *Línea estratégica de Defensa de la Competencia*

La defensa de la libre competencia es uno de los eslabones más importantes de toda política económica sustentada en la libre empresa, la promoción de la competitividad y el estímulo a las inversiones. En los últimos años y en línea con las mejores prácticas a nivel internacional, la defensa de la competencia en el Perú se ha perfilado claramente hacia el combate a los cárteles, conductas que más gravemente afectan a los consumidores en todos los sectores de la economía. Este objetivo fundamental ha sido reforzado a nivel normativo con la emisión del Decreto Legislativo N°1205, de septiembre del 2015. Sin embargo, para dotar de mayor efectividad a las actividades de investigación y sanción de cárteles, resulta indispensable continuar formulando lineamientos o guías que otorguen a los administrados transparencia y predictibilidad en relación con los derechos y deberes que les asisten en el marco de los procedimientos e investigaciones tramitadas por la autoridad de competencia. Entre estos esfuerzos recientes por clarificar el contenido de la ley a sus destinatarios, pueden destacarse el Proyecto de Guía del Programa de Clemencia y la Guía sobre Estudios de Mercado.

En ese sentido, consideramos oportuno gestionar lo siguiente:

- Diseñar e implementar las Políticas Públicas de Defensa de la Competencia.
- Diseñar e implementar un estudio de mercado en el que se detecte los sectores

económicos que tienen mayor vulnerabilidad a la imposición de barreras burocráticas ilegales o irracionales.

- Aprobar las guías de visitas de inspección; de Compras Públicas; del Programa de Clemencia; y de operaciones de concentración empresarial en el sector eléctrico.
- Aprobar los lineamientos de medidas correctivas y compromiso de cese.
- Terminar el estudio realizado con la GEE sobre el impacto positivo en la economía de la libre competencia.
- Consolidar el Programa de Clemencia.
- Aprobación del decreto supremo que modifica el Reglamento de Dumping.

### *Línea estratégica de Protección al Consumidor*

Es mandato constitucional la protección de los consumidores, esta protección tiene diversas vías y el Indecopi aplica todas ellas.

Dentro de los mecanismos de protección a los consumidores, está la sanción que se impone a los proveedores que infringen las normas, afectando a los consumidores.

Sin embargo, somos conscientes que la potestad sancionadora del Estado debe reservarse como medida de última ratio y respecto de conductas de una relevancia tal que merezca la imposición de un castigo, evitando sancionar incumplimientos de carácter administrativo que afectan intereses de un particular. Consideramos que dichas situaciones deben ser resueltas en el marco de un procedimiento trilateral en el que la autoridad actúa solo para resolver la controversia específica pudiendo, en consecuencia, permitir la

autocomposición en cualquier etapa, así como el desistimiento y la rebeldía, las etapas preclusivas, la imposición de medidas correctivas, entre otras. Esto simplificará enormemente el trámite ya que no será necesario cumplir con las garantías del procedimiento sancionador y elaborar complejas resoluciones sancionadoras. Como consecuencia de ello, se reducen los recursos que la entidad destina para dicha tarea y se hacen más ágiles los procedimientos en beneficio de los consumidores. Con esta opción el Indecopi no renunciaría a su potestad sancionadora, sino que esta se reservaría de manera exclusiva a aquellas afectaciones generales para la defensa de intereses difusos y colectivos o que sean consecuencia de la acumulación de casos similares.

De esta manera, el rol principal del Indecopi se orientará fundamentalmente a hacer que el sistema de protección al consumidor funcione mejor para beneficio de la sociedad.

Paralelamente, y sobre la base del Código de Protección al Consumidor que reconoce como parte de la justicia de consumo diversos mecanismos alternativos de resolución de conflictos, y considerando que el empleo de los mismos reportan beneficios tanto para consumidores y proveedores como para el Estado, Indecopi ha trabajado en estos últimos años en fortalecer estas vías alternas como son el Servicio de Atención al Ciudadano, la consolidación de tribunales gremiales, las defensorías y el arbitraje de consumo.

Con estos mecanismos alternativos, el consumidor recibe una opción real y efectiva para la resolución de los conflictos de consumo y, por su parte, el proveedor ve fortalecida la confianza de los consumidores respecto de los productos o servicios que ofrece, obteniendo como resultado una ventaja de posicionamiento en el mercado y la posibilidad de no verse comprendido en la tramitación de procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales. Finalmente el Estado, no incurre

en gastos para decidir sobre casos que afectan intereses individuales y que pueden ser resueltos perfectamente a nivel privado, lo cual permitirá que sus esfuerzos sean enfocados en detectar y sancionar aquellas situaciones en que se produzcan afectaciones graves y colectivas.

Como puede observarse, los mecanismos alternativos de solución de conflictos reportan beneficios en general para todos los involucrados en la relación de consumo además de permitir optimizar el uso de recursos del estado en la detección de infracciones, por lo cual debe continuar con su fortalecimiento para su implementación y promoción constante.

Por ello proponemos como agenda pendiente en protección al consumidor lo siguiente:

**En cuanto a herramientas de planeamiento y gestión:**

- Aprobar la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
- Aprobar el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
- Continuar el impulso del Programa Presupuestal: “Protección al Consumidor”.

**En cuanto a mecanismos de prevención y solución de conflictos:**

- Modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor con el fin de pasar de un procedimiento sancionador a uno trilateral (se deja un estudio al respecto) y simplificar sus procedimientos.
- Fortalecer los mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo (Servicio de Atención al Ciudadano, Arbitraje, Libro de Reclamaciones).



- Fortalecer las acciones de prevención y supervisión para lograr la disminución de reclamos.
- Consolidar el uso del Libro de Reclamaciones Virtual entre los proveedores, difundiendo más su uso.
- Expandir el Sistema de Arbitraje de Consumo a más localidades del país, mediante la instalación e implementación de Juntas Arbitrales de Consumo, previa promoción en gobiernos locales.
- Fortalecer el fomento a la autorregulación, a través de mecanismos privados.
  - “PRESENTA TU RECLAMO”, difundir y posicionar su uso.
  - “CONTROLA TUS RECLAMOS”, monitorear su correcto uso por parte de los proveedores obligados y propiciar su uso voluntario en otro tipo de proveedores.
  - “EXAMÍNATE”, monitorear su uso adecuado por parte de los proveedores de servicios educativos.
  - “GRACIAS NO INSTISTA”, difundir y posicionar su uso fortaleciendo el monitoreo.

**En cuanto a la seguridad del consumidor:**

- Aprobar el Reglamento de Alertas de Productos Peligrosos.
- Conformar la Mesa de Trabajo para la implementación del Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos con la intervención de las entidades competentes (Indecopi, Produce, Digesa, Digemid, Inacal y Sunat) ello a fin de contar con un sistema eficiente de difusión de alertas que permita proteger de la mejor manera a los ciudadanos peruanos.
- Consolidar el “Portal del Consumidor”.
- Profundizar el conocimiento del consumidor, a través del desarrollo de una encuesta nacional de consumo con alcance al ámbito rural, y con mayor focalización a sectores específicos.
- Respecto de las herramientas informáticas realizar las siguientes acciones:
  - “MIRA A QUIÉN LE COMPRAS”, impulsar su uso mediante diversos medios y tecnologías.

**En cuanto al fortalecimiento institucional del Sistema Nacional de Protección del Consumidor:**

- Consolidar el Consejo Nacional de Protección del Consumidor.
- Continuar la consolidación de los representantes de la sociedad civil, a través de las Asociaciones de Consumidores, vía mecanismos de capacitación y fomento de su sostenibilidad.
- Fortalecer las acciones de coordinación con los gobiernos locales y regionales.

**Línea estratégica institucional**

- Aprobar una Ley de fortalecimiento del Indecopi que contenga las reformas necesarias para darle una mayor autonomía a la institución. Algunos de los puntos que debería incluir son la incorporación automática de los saldos de balance a su presupuesto; autonomía en la aprobación de viajes financiados a sus funcionarios, por comisión de servicios; y el nombramiento de vocales de las Salas por concurso público y designados por el Consejo Directivo del Indecopi.

- Aprobación del nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) incluyendo una Gerencia de Fomento y Desarrollo de Políticas Institucionales que se encargue de elaborar, formular y evaluar las políticas institucionales en las materias de defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual.

La creación de esta Gerencia tiene la finalidad de fortalecer dos aspectos fundamentales en el Indecopi: la labor específica de fomento de las actividades y proyectos relativos a la propiedad intelectual y la competencia y el diseño de políticas institucionales en las materias de competencia de la institución. Esta Gerencia tendrá a su cargo la elaboración, formulación, implementación y evaluación de las políticas institucionales de alcance nacional en materia de promoción y defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual, en coordinación con los órganos pertinentes para su presentación a la Gerencia General de la institución y posterior aprobación por parte del Consejo Directivo. Es importante precisar que estas estrategias de promoción y difusión son distintas a aquéllas que pudiera realizar la Gerencia de Prensa y Difusión.

La Gerencia de Fomento y Desarrollo de Políticas Institucionales se encargará de coordinar, articular e integrar las actividades y proyectos de fomento y fortalecer las capacidades de los demás órganos de la institución mediante el asesoramiento a nivel institucional en materia de políticas de defensa de la competencia y protección de la propiedad intelectual. Además realizará una labor prospectiva a través del desarrollo de estudios estratégicos para la identificación de tendencias y experiencias internacionales, oportunidades, riesgos y contingencias, en materia de fomento de

la competencia y la propiedad intelectual, permitiendo que el Indecopi se anticipe a necesidades de acción o coordinación, y pueda planificar acciones, así como liderar en las materias de su competencia, a nivel nacional o internacional.

- Aprobación del nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Aprobar el Reglamento de Supervisión y Fiscalización, con las metodologías para cada sector.
- Lograr una mejora remunerativa del personal de la institución.
- En el actual estacionamiento construir el edificio administrativo (con estacionamientos subterráneos).
- Terminar la automatización de los procesos internos; reducir el consumo del papel e incentivar el uso de la firma electrónica.
- Adquirir camionetas para el mejor traslado del personal.
- Instalar una guardería infantil para potenciar el bienestar del personal.

Los retos son grandes, pero también lo son los beneficios y satisfacciones que se obtendrán. Las grandes instituciones prevalecen y sobreviven a la acción del tiempo y de los gobiernos solo si son firmes y consecuentes con sus objetivos y líneas de acción.

Así, el Indecopi cumplirá mejor su mandato de promotor del mercado para la defensa de la libre y leal competencia, la protección del consumidor y la propiedad intelectual, para el bien del país.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acemoglu, Daron y Robinson, James. (2012) ¿Por qué fracasan los países? Barcelona, Deusto S.A. Ediciones.

Alza, Carlos. (2012). “Estudio sobre la evolución de la política del servicio civil peruano durante los últimos 30 años (1980-2011) para la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir)”. Documento interno. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros - Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir).

Área de Estudios Económicos del Indecopi. (2000). “Documento de Trabajo N°003-2000 - Fortaleciendo la Apertura Comercial: Medidas Contra el Dumping y las Subvenciones”. Documento interno.

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). “Resolución A/RES/39/248 - Día Mundial de los Derechos del Consumidor”. New York: Naciones Unidas.

Brugué-Torruella, Q. (2014). “Políticas públicas: Entre la deliberación y el ejercicio de la autoridad”. En: *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*. Vol.1, Núm. 1, 2014. España: Universidad Complutense de Madrid.

Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F.: McGraw Hill.

Figuroa, Verónica. (2012) “Innovación en la toma de decisiones: La gestión por resultados como herramienta de apoyo a los directivos públicos”. En: *Estado, Gobierno, Gestión Pública*. Núm. 19.

Gallego, Alfredo. (1990). “Transferencia y Descentralización; Delegación y Desconcentración. Mandato y Gestión o Encomienda. Teoría jurídica y Derecho Positivo. En: *Revista de Administración Pública*. N°122, mayo-agosto 1990. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.



Ganoza, Carlos y Stiglich, Andrea. (2014). *El Perú está Calato*. Lima: Editorial Planeta.

Great Place to Work (GPTW). (2016). “Valoración del Ambiente Laboral. Presentación de Resultados Estudio 2015”. [Presentación en power point]. Febrero del 2016.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). (s.f.). *Lima*.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). (2012). *Memoria Institucional 2011*. Agosto 2012. Lima: Indecopi.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). (2014). *Memoria 2013*. Abril 2014. Lima: Indecopi.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). (2015a). *Eliminación de Barreras Burocráticas*. Serie Estrategias de Enforcement. Septiembre 2015. Lima: Indecopi.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). (2015b). “Mejores prácticas y lecciones en el ejercicio de la supervisión, fiscalización y sanción”. En: *Serie Estrategias de Enforcement*. Año 1, Número 3. Lima: Indecopi.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). (2015c). “Mucho más que oferta y demanda. Un valor fundamental que hay que respetar”. En: *Revista Indecopi a tu servicio*. N° 1. Setiembre 2015. Lima: Indecopi, p. 5.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). (2015d). “Introducción”. En: *Boletín Semestral Eliminación de Barreras Burocráticas*. Año 13, N° 27. Diciembre del 2015.

Lahera, Eugenio. (2008). *Introducción a las políticas públicas*. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica Chile S.A.

Martin, P., y Martín, S. (2014). “Del pensamiento a la acción..., creando valor público. Herramientas de la gestión estratégica para la integración de las competencias en el Sistema Educativo”. En: *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. Nueva Época, N° 11. Enero-junio 2014. España.

Martínez, J. (2015). “Políticas Públicas: Reflexiones generales sobre sus alcances y diseño”. En: *Praeceptum*. Experiencias de políticas públicas. Año 2, N°3. Lima: Indecopi, pp. 186, 189-190.



Moore, Mark. (1998). *Gestión estratégica y generación de valor*. Barcelona: Editorial Paidós.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) (s.f). *Development Pathways Multi-dimensional Review of Peru*. Volumen 1. Ciudad: Editorial.

Pascual y Vicente, Julio. (2013). *Mercado, competencia y Estado*. Madrid: Marcial Pons.

Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2012). “Decreto Supremo N° 107-2012-PCM. Aprueban modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi”. 25 de octubre del 2012. Lima: Diario Oficial El Peruano, p.477128.

Ramió, Carles. (2014). “Procesos de institucionalización e innovación en América Latina: ¿respondemos bien a estos retos los teóricos y prácticos de la Administración Pública?”. [Ponencia]. XIX Congreso Latinoamericano del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), Ecuador, 11-14 de Noviembre 2014.

Ramos, Carlos. (2013). *El Indecopi a sus veinte años: La historia de una innovación*. Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Secretaría General Iberoamericana (SEGIB). (2014). *Informe de la Cooperación Sur-Sur en Iberoamérica 2013-2014*. Madrid: SEGIB.

Subirats, J., Veronés, F., y Larrue, C. (2008). *Análisis y gestión de políticas públicas*. España: Ariel.

Tamayo, R. (2010). “Fundamentos económicos para la aplicación de las normas de libre competencia y el caso ANDEVIP y la existencia de prácticas restrictivas absolutas en Colombia”. En: *Revista Derecho Competencia*. Enero-diciembre 2010. Vol. 6 N°6, pp. 145-172. Bogotá (Colombia).

Tassano, H. (2014). “La convergencia entre el derecho de la competencia y los derechos de propiedad intelectual”. En: *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*. Año 10, N° 18. Otoño 2014, p. 4.

Tassano, H. (2015a). “El rol del Indecopi en las políticas nacionales”. En: *Praeceptum*. Experiencias de políticas públicas. Año 2, N°3. Lima: Indecopi, p. 198, 212.

Tassano, H. (2015b). “Introducción”. En: *Eliminación de Barreras Burocráticas*. Serie Estrategias de Enforcement. Septiembre 2015. Lima: Indecopi.

Tassano, H. (2015c). “Introducción”. En: Villarán, F (2015). *Historia de las Patentes e Invenciones en el Perú*. Lima: Indecopi.

Tassano, H. (s/f). “La eliminación de Barreras Burocráticas cargo del Indecopi”. [Presentación en power point]. Documento interno.

Toffler, Alvin. (1980). *La Tercera Ola*. Bogotá: Plaza & Janes Editores, pp.176-177.

Ugarte, Mayen, y Arguedas, Cinthya. (2008). “Estado: Funcionamiento, organización y procesos de construcción de políticas públicas”. Material de Trabajo. Lima: IDEA Internacional y Asociación Civil Transparencia.

Ugarte, Mayen; y Matos, Rocío. (2015). *Diseño y análisis de políticas públicas*. Serie Módulos Instruccionales N°3. Lima: Escuela Nacional Indecopi.

Vargas, A. (2001). *Notas sobre el estado y las políticas públicas*. Colombia: Almudena Editores.

World Bank Group. (2015). *Perú. Building on Success: Boosting Productivity for Faster Growth. Report N° 99400-PE*. Washington: The World Bank Group.

### Recursos electrónicos

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). (2015). *Memoria Anual 2014. Anexos*. Lima: BCRP. Fecha de consulta: 10/11/2015. Disponible en: <<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2014/memoria-bcrp-2014-8.pdf>>.

Banco Mundial. (2015). “How does the World Bank classify countries?”. En: *Data*. [En línea]. Fecha de consulta: 16/03/2015. Disponible en: <<https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/378834-how-does-the-world-bank-classify-countries>>.

Banco Mundial. (2016). “Doing Business 2016. Measuring regulatory quality and efficiency”. *Economy Profile 2016*. Perú. Fecha de consulta: 20/06/2016. Disponible en: <[http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/peru/~/\\_media/giawb/doing%20business/documents/profiles/country/PER.pdf](http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/peru/~/_media/giawb/doing%20business/documents/profiles/country/PER.pdf)>.

Comisión de Acceso al Mercado del Indecopi. (2006). “Barreras burocráticas”. En: “Índice de barreras burocráticas impuestas por las municipalidades correspondiente al año 2006”. [En línea]. Documento interno (Intranet).

Congreso de la República. (2002). “Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal”. 08 de agosto del 2002. [En línea]. Fecha de consulta: 05/05/2016. Disponible en: <<https://www.indecopi.gob.pe/documents/51767/203503/04+ley27809.pdf/4f23b875-a030-4ad1-959c-e5a69125fcec>>.

Dirección de Consumo del Gobierno Vasco. (2010). “Dirección de Consumo del Gobierno Vasco. Una apuesta por la Educación en Consumo”. En: *Ikastorratza*. N°6. Fecha de consulta: 05/05/2016. Disponible en: <[http://www.ehu.es/ikastorratza/6\\_alea/consumo.pdf](http://www.ehu.es/ikastorratza/6_alea/consumo.pdf)>.

Euroempleo. (s/f). *Evaluación del desempeño*. España: Servicio Andaluz de Empleo. 15 de noviembre del 2014. Fecha de consulta: 10/05/2016. Disponible en: <[http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/gestion\\_colaboradores/documents/147](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/gestion_colaboradores/documents/147)>.

Instituto Nacional de Promoción de la Competencia (PROCOMPETENCIA). (s.f). “Abogacía de la Competencia”. En: *Glosario de términos*. Managua. Fecha de consulta: 10/05/2016. Disponible en: <<http://www.procompetencianic.org/info/glosario.html>>.

Jaramillo, Felipe y Silva-Jáuregui, Carlos (editores). (2011). *Perú: En el umbral de una nueva era. Lecciones y desafíos para consolidar el crecimiento económico y un desarrollo más incluyente*. Notas de política. Volumen I. Washington: Banco Mundial, p.42. Fecha de consulta: 30/04/2016. Disponible en: <[http://siteresources.worldbank.org/INTPERUINSPANISH/Resources/Peru\\_en\\_el\\_Umbral\\_de\\_una\\_nueva\\_era\\_version\\_final.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTPERUINSPANISH/Resources/Peru_en_el_Umbral_de_una_nueva_era_version_final.pdf)>.

Kennedy, Jhon F. (1962). “Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest”. En: *The American Presidency Project*. [En línea]. March 15, 1962. Fecha de consulta: 10/05/2016. Disponible en: <<http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>>.

Lozano, Wilfredo. (2008). *Instituciones y Desarrollo: El caso de la Aviación Civil en República Dominicana*. Working Paper Series. CMD Working Paper #08-05n. New Jersey: Princeton University - The Center for Migration and Development. Fecha de consulta: 21/05/2016. Disponible en: <<https://www.princeton.edu/cmd/working-papers/idlac08/wp0805n.pdf>>.

Módulo de Consulta Amigable MEF. (2016). Ministerio de Economía y Finanzas. Portal de transparencia económica. Información económica. Fecha de consulta 02/05/2016. Disponible en: <[http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=504%3Aseguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-diarial&catid=267%3Aseguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-diarial&Itemid=100944](http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=504%3Aseguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-diarial&catid=267%3Aseguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-diarial&Itemid=100944)>.

Ochoa Cardic, César. (2013). “El servicio público en la Constitución peruana de 1993”. En: *Pensamiento Constitucional*. N° 18. ISSN 1027-6769. Lima: PUCP. Fecha de consulta: 07/06/2016. Disponible en: <[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&src=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi6\\_u\\_eopbNAhVGyyYKHSCTALMQFfggMAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.pucp.edu.pe%2Findex.php%2Fpensamientoconstitu](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&src=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi6_u_eopbNAhVGyyYKHSCTALMQFfggMAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.pucp.edu.pe%2Findex.php%2Fpensamientoconstitu)>

cional%2Farticle%2Fdownload%2F8950%2F9358&usg=AFQjCNH9macV  
VQDchhBAX9XPl-XBuQxD3g&sig2=wnF6X-Te3u3ZJD\_cw\_ZqQA&bvm=b  
v.123664746,d.eWE>.

Organización Mundial de Comercio (OMC). (s.f.). “Dumping”. En: *Glosario de Términos*. [En línea]. Fecha de consulta: 05/05/2016. Disponible en: <[https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/glossary\\_s/dumping\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/glossary_s/dumping_s.htm)>.

Organización Mundial de Comercio (OMC). (s.f.). “Subvención”. En: *Glosario de Términos*. [En línea]. Fecha de consulta: 05/05/2016. Disponible en: <[https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/glossary\\_s/dumping\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/glossary_s/dumping_s.htm)>.

Polinsky, Mitchell y Shavell, Steven. (2007). “The Theory of Public Enforcement of Law”. En: *Handbook of Law and Economics*. Elsevier. Vol 1. Chapter 6, p.405. Fecha de consulta: 10/05/2016. Disponible en: <<http://www.law.harvard.edu/faculty/shavell/pdf/07-Polinsky-Shavell-Public%20Enforcement%20of%20Law-Hdbk%20LE.pdf>>.

Puyal, Esther. (2001). “La comunicación interna y externa en la empresa”. En: *5campus.com, Sociología*. [En línea]. Fecha de consulta: 10/05/2016. Disponible en: <<http://www.5campus.com/leccion/comui>>.

Rebollo Puig, Manuel. (2013). “La actividad Inspectoría”. [Presentación en power point]. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), p.56. Fecha de consulta: 10/05/2016. Disponible en: <[www.aepda.es/AEPDAAdjunto-541-Ponencia-Prof-Rebollo-Puig.aspx](http://www.aepda.es/AEPDAAdjunto-541-Ponencia-Prof-Rebollo-Puig.aspx)>.

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013b). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Fecha de consulta: 27/04/2016. Disponible en: <<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>>.

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013a). *Memoria del Seminario Internacional Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Hacia un Estado al servicio del ciudadano*. Julio del 2012. Lima: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Fecha de consulta: 27/04/2016. Disponible en: <[http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/198749029\\_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf)>.

Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional. (2014). “Definición”. En: *Acuerdo Nacional. Unidos para crecer*. [Página web]. 19 de abril del 2014. Fecha de consulta: 13/04/2016. Disponible en: <<http://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/definicion/>>.



Superintendencia Industria y Comercio. (s.f.). “Denominación de origen”. En: *Antes de solicitar*. [En línea]. Fecha de consulta: 11/10/2016. Disponible en: <<http://www.sic.gov.co/drupal/denominacion-de-origen>>.

Unescoetxea.org. (2016). “Educación ciudadana para el siglo XXI”. [En línea]. Fecha de consulta: 23/03/2016. Disponibl en: <[http://www.unescoetxea.org/ext/futuros/es/theme\\_b/mod07/mod07task03/appendix.htm#text](http://www.unescoetxea.org/ext/futuros/es/theme_b/mod07/mod07task03/appendix.htm#text)>.

Vázquez-Cano, E. y Meneses, E. (2015). “Presentación. La filosofía educativa de los MOOC y la educación universitaria”. En: *RIED*. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. 18(2), pp.25-37. [En línea]. Fecha de consulta: 23/03/2016. Disponible en: <<http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/14261/13050>>.

Zurita Rivera, Úrsula. (2014). *Educación ciudadana*. En: *EUNOMÍA*. Revista en Cultura de la Legalidad. [En línea]. Año 0, N°0, pp.192-199. Fecha de consulta: 23/03/2016. Disponible en: <<http://hosting01.uc3m.es/Erevistas/index.php/EUNOM/article/view/2131/1062>>.

## LISTADO DE ACRÓNIMOS

ADEX	Asociación de Exportadores
Agrorural	Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural
AHORA	Asociación de Hoteles y Restaurantes
AmCham	Cámara Americana de Comercio en el Perú
Apdayc	Asociación Peruana de Autores y Compositores
APEC	Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico
APEGA	Sociedad Peruana de Gastronomía
Asbanc	Asociación de Bancos del Perú
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
BN	Banco de la Nación
CADE	Conferencia Anual de Empresarios
CLAD	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
CM AIQ	Comisión Multisectorial para el Año Internacional de la Quinua
CNAPI	Convención Nacional Anual de Patentes e Invenciones
CNPC	Consejo Nacional de Protección del Consumidor
Conapisco	Comisión Nacional del Pisco
CONAR	Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria
Confiep	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas
Conite	Comisión Nacional de Inversiones y Tecnologías Extranjeras
Coproba	Comisión Nacional de Productos de Bandera
Devida	Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas
Digemid	Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas
Digesa	Dirección General de Salud Ambiental
FIAGC	Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
FINCyT	Fondo para la Innovación, la Ciencia y la Tecnología
FPMWG	Fraud Prevention Month Working Group

FTC	Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos
GCT	Gerencia de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales
ICN	International Competition Network
ICPEN	Red Internacional de Protección del Consumidor
INACAL	Instituto Nacional de Calidad
Indautor	Dirección de Derecho de Autor de México
INIA	Instituto Nacional de Innovación Agraria
INS	Instituto Nacional de Salud
KATS	Agencia Coreana de Estándares y Tecnología
KL	Laboratorio de Ensayos de Corea
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
Minagri	Ministerio de Agricultura y Riego
Mincetur	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
Mitinci	Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
NAM	Normalización, Acreditación y Metrología
OEA	Organización de Estados Americanos
OECD	Organización para la Cooperación y el Desarrollo
OMPI	Organización Mundial de Propiedad Intelectual
ONUUDI	Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial
OPS	Organización Panamericana de la Salud
Osiptel	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
Produce	Ministerio de la Producción
PromPerú	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
PTB	Instituto Nacional de Metrología de Alemania

RCSS	Red de Consumo Seguro y Salud (Rcss) de la Organización de Estados Americanos (OEA) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS)
SECO	Agencia de Cooperación Suiza
Sernac	Servicio Nacional del Consumidor
Servir	Autoridad Nacional del Servicio Civil
SIAR	Sistema Interamericano de Alertas Rápidas
SIPO	Oficina Estatal de Propiedad Intelectual de la República Popular de China
SISAC	Sistema de Arbitraje de Consumo
SNC	Sistema Nacional de Calidad
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
TPP	Transpacific Partnership Agreement
TPP	Acuerdo de Asociación Transpacífico
Unctad	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
UNI	Universidad Nacional de Ingeniería
USAID	Agencia para el Desarrollo Internacional de Estados Unidos
USPTO	Oficina de Patentes y Marcas de los Estados Unidos
VRAEM	Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Mandato legal del Indecopi	18
<b>Gráfico 2</b>	Servicios que el Indecopi brinda al ciudadano	19
<b>Gráfico 3</b>	Organigrama institucional del Indecopi (Decreto Supremo N°107-2012-PCM)	22
<b>Gráfico 4</b>	Visión, misión y valores institucionales del Indecopi	26
<b>Gráfico 5</b>	Enfoque triaxial de los valores a nivel organizacional	27
<b>Gráfico 6</b>	Objetivos estratégicos institucionales del Indecopi	28
<b>Gráfico 7</b>	Elementos de una política pública	36
<b>Gráfico 8</b>	Componentes de una política pública y su articulación	36
<b>Gráfico 9</b>	Dimensiones de las decisiones públicas	37
<b>Gráfico 10</b>	Consideraciones para poner en práctica una política pública	38
<b>Gráfico 11</b>	Políticas públicas nacionales sobre competitividad	40
<b>Gráfico 12</b>	Árbol de problemas y soluciones	49
<b>Gráfico 13</b>	Evolución del clima laboral, resultados GPTW 2011-2014	52
<b>Gráfico 14</b>	Evolución de satisfacción pregunta Gestalt	54
<b>Gráfico 15</b>	Procedimiento de incorporación del capital humano	61
<b>Gráfico 16</b>	Acciones directas para la mejora de los colaboradores	62
<b>Gráfico 17</b>	Incremento de colaboradores 2011-2016	62
<b>Gráfico 18</b>	Incremento de horas de capacitación	64
<b>Gráfico 19</b>	Servicios educativos dirigidos a colaboradores	65
<b>Gráfico 20</b>	Estrategias TIC	78
<b>Gráfico 21</b>	Sistemas creados para mejorar la gestión interna	79
<b>Gráfico 22</b>	Sistemas para el administrado	80
<b>Gráfico 23</b>	Mejora de la infraestructura tecnológica	82
<b>Gráfico 24</b>	Ingresos presupuestales 2013-2015	83
<b>Gráfico 25</b>	Evolución de captación de ingresos por multas, 2012-2015	83
<b>Gráfico 26</b>	ORI visitadas para ejecuciones coactivas, 2013-2015	84
<b>Gráfico 27</b>	Presupuesto Institucional Aprobado (PIA), Presupuesto Institucional Modificado (PIM) y % de ejecución, 2011-2015	85
<b>Gráfico 28</b>	Herramientas fundamentales de la comunicación externa	87

<b>Gráfico 29</b>	Justino	88
<b>Gráfico 30</b>	Opinión pública medio impreso	90
<b>Gráfico 31</b>	Entrevistas difundidas en radios periféricas, 2013-2015	91
<b>Gráfico 32</b>	Medios de comunicación propios, 2013-2015	92
<b>Gráfico 33</b>	Evolución del impacto en medios de comunicación (2011-2015) por tipo de medio	98
<b>Gráfico 34</b>	Servicio de Atención al Ciudadano	99
<b>Gráfico 35</b>	SAC-Encuestas telefónicas primer semestre 2016	103
<b>Gráfico 36</b>	Atenciones virtuales de reclamos a nivel nacional, 2011-2015	103
<b>Gráfico 37</b>	Asesorías brindadas en sede central, 2011-2015	104
<b>Gráfico 38</b>	Reclamos de consumo atendidos en sede central 2011-2015	105
<b>Gráfico 39</b>	Círculo virtuoso de la educación ciudadana en el Indecopi	107
<b>Gráfico 40</b>	Evolución de los servicios educativos brindados por el Indecopi, 2011-2015	109
<b>Gráfico 41</b>	Martes educativos	110
<b>Gráfico 42</b>	Jueves del Inventor	110
<b>Gráfico 43</b>	Talleres de formación de adolescentes en temas de derecho del consumidor	113
<b>Gráfico 44</b>	Cátedras universitarias del Indecopi	116
<b>Gráfico 45</b>	Tipologías de actividades de capacitación	119
<b>Gráfico 46</b>	Lineamientos del Plan Anual de Supervisión	121
<b>Gráfico 47</b>	Herramientas virtuales para la auto supervisión	123
<b>Gráfico 48</b>	Resultados supervisión colegios 2013-2014. Porcentaje de incumplimientos detectados.	124
<b>Gráfico 49</b>	Herramientas de supervisión a colegios	124
<b>Gráfico 50</b>	Resultados de la campaña 2015 de supervisión de colegios	125
<b>Gráfico 51</b>	Supervisión a colegios por regiones, campaña 2015	125
<b>Gráfico 52</b>	Resultados de inspecciones, 2012-2015	126
<b>Gráfico 53</b>	Metodologías de cálculo de multa desarrolladas	127
<b>Gráfico 54</b>	Actividades de las ORI	132
<b>Gráfico 55</b>	El Indecopi en todo el Perú	134
<b>Gráfico 56</b>	Evolución de las sedes desconcentradas del Indecopi	135
<b>Gráfico 57</b>	Demanda por servicios de propiedad intelectual en ORI a nivel nacional	138
<b>Gráfico 58</b>	Convenio Indecopi-Sernac reclamos presentados en el Indecopi	139
<b>Gráfico 59</b>	Indecopi en tu frontera	146
<b>Gráfico 60</b>	Servicios requeridos en fronteras	147
<b>Gráfico 61</b>	Áreas del Indecopi Lima Norte	149
<b>Gráfico 62</b>	Principales actividades en Lima Norte	150
<b>Gráfico 63</b>	Supervisión en el sector aéreo	152
<b>Gráfico 64</b>	Posicionamiento internacional del Indecopi	153
<b>Gráfico 65</b>	El Indecopi en el mundo	154
<b>Gráfico 66</b>	Líneas de acción del Indecopi a nivel internacional	154
<b>Gráfico 67</b>	Incorporación del Indecopi a organismos de nivel internacional	155
<b>Gráfico 68</b>	Cargos directivos a nivel internacional liderados por el Indecopi	156
<b>Gráfico 69</b>	El Indecopi como sede de eventos internacionales	159
<b>Gráfico 70</b>	Colaboración del Indecopi con instituciones internacionales	163

<b>Gráfico 71</b>	Colaboración del Indecopi en negociaciones internacionales	166
<b>Gráfico 72</b>	Tipos de publicaciones del Indecopi	181
<b>Gráfico 73</b>	Áreas de Defensa de la Competencia	200
<b>Gráfico 74</b>	Conductas anticompetitivas que el Indecopi persigue y puede sancionar	201
<b>Gráfico 75</b>	Herramientas fundamentales del Indecopi para defender la libre competencia	202
<b>Gráfico 76</b>	Abogacías de la competencia	202
<b>Gráfico 77</b>	Programa de Clemencia	203
<b>Gráfico 78</b>	Visitas de inspección	205
<b>Gráfico 79</b>	Duración de los procedimientos	205
<b>Gráfico 80</b>	Evolución de multas impuestas	206
<b>Gráfico 81</b>	Casos iniciados	206
<b>Gráfico 82</b>	Casos concluidos	208
<b>Gráfico 83</b>	Resumen de los casos concluidos más relevantes	210
<b>Gráfico 84</b>	Principales modificaciones efectuadas al Decreto Legislativo N°1034	212
<b>Gráfico 85</b>	Derechos antidumping y compensatorios vigentes, según país de origen, a diciembre del 2015	214
<b>Gráfico 86</b>	Resultados de la fiscalización de dumping y subsidios	215
<b>Gráfico 87</b>	Actividades de apoyo técnico en el Sistema de defensa comercial	216
<b>Gráfico 88</b>	Metodología para determinar la legalidad y/o razonabilidad de las barreras burocráticas	218
<b>Gráfico 89</b>	Revisión de normas legales sobre barreras burocráticas	219
<b>Gráfico 90</b>	Eliminación de barreras burocráticas ilegales 2013-2015	220
<b>Gráfico 91</b>	Roles de Indecopi frente a la competencia desleal	222
<b>Gráfico 92</b>	Actos de competencia desleal	222
<b>Gráfico 93</b>	Procedimientos sobre competencia desleal	224
<b>Gráfico 94</b>	Clases de procedimientos concursales	226
<b>Gráfico 95</b>	Solicitudes tramitadas	227
<b>Gráfico 96</b>	Juntas de acreedores programadas	227
<b>Gráfico 97</b>	Fiscalizaciones y sanciones a entidades liquidadoras	228
<b>Gráfico 98</b>	Expedientes presentados	230
<b>Gráfico 99</b>	Expedientes resueltos	231
<b>Gráfico 100</b>	Programa de Marcas Colectivas (MCo) y Marcas de Certificación (MCe): resultados obtenidos	233
<b>Gráfico 101</b>	Alianzas estratégicas para promocionar los signos distintivos	234
<b>Gráfico 102</b>	Alianza Indecopi - Agro Rural – ONUDI. Talleres Macro Regionales ejecutados en el 2012	236
<b>Gráfico 103</b>	Actividades de difusión de marcas colectivas	236
<b>Gráfico 104</b>	Resultados de aplicación de marcas colectivas	237
<b>Gráfico 105</b>	Procedimientos simplificados y agilizados en signos distintivos	241
<b>Gráfico 106</b>	Servicio de asesoría de marcas y patentes	242
<b>Gráfico 107</b>	Campañas de legalización de uso de software dirigidas a PYME	245
<b>Gráfico 108</b>	Lucha contra la piratería. Inspecciones a empresas proveedoras de servicios de cable en Lima y provincias	246

<b>Gráfico 109</b>	Casos emblemáticos de Derecho de Autor	246
<b>Gráfico 110</b>	Líneas de trabajo de Invenciones y Nuevas Tecnologías	248
<b>Gráfico 111</b>	Solicitudes de patente, 2011-2015	249
<b>Gráfico 112</b>	Solicitudes nacionales de patentes tramitadas ante el Indecopi, 2011-2015	249
<b>Gráfico 113</b>	Principios rectores de los programas de promoción del patentamiento	250
<b>Gráfico 114</b>	Programa Patente Rápida: resultados	250
<b>Gráfico 115</b>	Actividades de la Convención Nacional Anual de Patentes e Invenciones (CNAPI) edición 2015	252
<b>Gráfico 116</b>	Conocimiento Colectivo: Resultados de acciones in situ	254
<b>Gráfico 117</b>	Invenciones y Nuevas Tecnologías: logros 2011-2015	254
<b>Gráfico 118</b>	Sesiones descentralizadas de la Sala de Protección al Consumidor, 2013-2015	257
<b>Gráfico 119</b>	Casos emblemáticos de Protección al Consumidor, 2011-2015	258
<b>Gráfico 120</b>	Conformación del Consejo Nacional de Protección del Consumidor	260
<b>Gráfico 121</b>	Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Protección al Consumidor	261
<b>Gráfico 122</b>	Evolución de la tasa de respuesta de los agentes y entidades del sistema	263
<b>Gráfico 123</b>	Protección al Consumidor	264
<b>Gráfico 124</b>	Herramientas a favor de los consumidores	265
<b>Gráfico 125</b>	Herramienta Infórmate y Compara	265
<b>Gráfico 126</b>	Ganadores del Concurso “Primero, los Clientes”	269
<b>Gráfico 127</b>	Actividades de prevención adicionales	275
<b>Gráfico 128</b>	Premios y distinciones recibidos por el Indecopi, 2011-2015	287
<b>Gráfico 129</b>	Premios y reconocimientos a la labor de comunicación, 2014-2015	289
<b>Gráfico 130</b>	Certificaciones de sistemas de gestión ISO	289
<b>Gráfico 131</b>	Pilares del Indecopi	300



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Evolución de la visión y misión del Indecopi	25
<b>Tabla 2</b>	Alineamiento entre objetivos estratégicos y operativos	29
<b>Tabla 3</b>	Desempeño global alcanzado, 2011-2014	63
<b>Tabla 4</b>	Proyectos de infraestructura física	68
<b>Tabla 5</b>	Distribución presupuestal anual del Indecopi, 2011-2015 (en millones de soles)	85
<b>Tabla 6</b>	El SAC en cifras 2010-2015	106
<b>Tabla 7</b>	Signos distintivos: seminarios y talleres organizados por el Indecopi, 2011-2015	111
<b>Tabla 8</b>	Capacitación a periodistas y comunicadores de radios comunitarias, educativas y locales	117
<b>Tabla 9</b>	Supervisiones iniciadas	122
<b>Tabla 10</b>	Resultados de la labor de fiscalización y multas recomendadas	127
<b>Tabla 11</b>	Informes elaborados por el Indecopi con opinión técnica sobre proyectos de ley del Congreso de la República	129
<b>Tabla 12</b>	Servicios brindados por las sedes desconcentradas	137
<b>Tabla 13</b>	Cantidad de capacitados por departamento	140
<b>Tabla 14</b>	El Indecopi como sede de eventos internacionales	159
<b>Tabla 15</b>	Eventos internacionales destacados	160
<b>Tabla 16</b>	Convenios de cooperación interinstitucional suscritos por el Indecopi	164
<b>Tabla 17</b>	Ofertas de Cooperación Técnica Internacional presentadas por el Indecopi	174
<b>Tabla 18</b>	Logros en Cooperación Técnica Sur-Sur y Triangular	178
<b>Tabla 19</b>	Publicaciones académicas, 2011- junio 2016	182
<b>Tabla 20</b>	Documentos de trabajo y discusión, 2011-2015	188
<b>Tabla 21</b>	Observatorio de mercado y de barreras burocráticas, 2011-2015	188
<b>Tabla 22</b>	Revistas de la Competencia y la Propiedad Intelectual, 2014-2015	189
<b>Tabla 23</b>	Anuarios y compendio estadístico, 2011-2015	190
<b>Tabla 24</b>	Publicaciones de difusión	191
<b>Tabla 25</b>	Publicaciones en el marco de cooperación técnica internacional, 2011-2015	194

<b>Tabla 26</b>	Derechos antidumping y compensatorios vigentes, según producto afecto, a diciembre del 2015	213
<b>Tabla 27</b>	Actividades de difusión sobre régimen de marcas colectivas y desarrollo de denominaciones de origen peruanas	241
<b>Tabla 28</b>	Incautaciones valorizadas, 2011-2015	245
<b>Tabla 29</b>	Resultados del Concurso Nacional de Inventiones	251
<b>Tabla 30</b>	Especialización de las Comisiones de Protección al Consumidor de la sede central	256
<b>Tabla 31</b>	Informe anual: Estado de protección de los consumidores en el Perú	262
<b>Tabla 32</b>	Resultados del Sistema de Alertas de productos peligrosos	266
<b>Tabla 33</b>	Informes de problemática sectorial	273
<b>Tabla 34</b>	Contribuciones escritas y/o expuestas en organismos internacionales	282
<b>Tabla 35</b>	Premios Buenas Prácticas en Gestión Pública	283
<b>Tabla 36</b>	Certificaciones obtenidas por diversas áreas del Indecopi, 2011-2015	290



Llave de plata enchapada al cuadro de zapote, todo elaborado a mano por artesanos de Catacaos, reconocimiento entregado por la ORI Piura en el marco de las Olimpiadas Regionales del Indecopi 2016, con el mensaje:

*“Con gratitud a Hebert Tassano Velaochaga por inspirarnos con su determinación, profesionalismo, sencillez y compromiso a ser mejores personas al servicio del país.”*







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



ISBN: 978-9972-664-55-7



9 789972 664557



**EDUCACIÓN**  

**CONSUMO** 

**EXCELENCIA**

**TECNOLOGÍA**

**MERCADO**

**ALERTA**

**VENTANA**

**REGISTRO**

**APOYO** 

**ORDEN** 

**EQUIPO**

**EXPEDIENTE**

**CIUDADANO**

**LOGROS**

**INTEGRIDAD**

**GESTIÓN**

**SERVICIO**

**ATENCIÓN**

**EMPRENDEDORES**

**SOCIEDAD**

**SERVICIO**

**LIDERAZGO** 

**CIUDADANO**

**LOGROS**

**AUTORIDAD** 

**DEFENSA**

**CORRESPONDENCIA**

**LOGÍSTICA**

**TIPOS INTERESÉS**

**TRANSPARENCIA** 

**SUPERVISIÓN**

**VARIEDAD**

**PREVENCIÓN** 

**SIGNOS** 

