

UNIVERSIDAD ESAN



Plan de negocio: "Evaluación e implementación del servicio de mensajería in-house, en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)"

Tesis Presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para optar el grado de Magister en Supply Chain Management

Cano Aristondo, Frank
Delgado Aparicio, Laura Helena
Delgadillo Ayala Judith Anni
Salinas Huett, Renato
Solís Bravo, Mario

Programa de la Maestría en Supply Chain Management 2014

Lima, 05 de junio del 2016

Esta Tesis

EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE
MENSAJERÍA IN-HOUSE, EN EL INSTITUTO NACIONAL DE
DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

ha sido aprobada.

Aldo De La Cruz

Aldo Bresani

Ricardo Serida (Asesor)

Universidad ESAN

2016

A nuestros queridos padres.

INDICE GENERAL

| | |
|---|---------|
| RESÚMEN | pág.12 |
| INTRODUCCION | pág. 16 |
| CAPÍTULO I: MARCO LÓGICO | pág. 18 |
| 1.1. DATOS GENERALES | pág. 18 |
| 1.2. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD – JUSTIFICACIÓN | pág. 19 |
| 1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | pág. 20 |
| 1.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA | pág. 20 |
| 1.3.1.1 PROBLEMA PRINCIPAL | pág. 20 |
| 1.3.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS | pág. 20 |
| 1.4. OBJETIVOS | pág. 21 |
| 1.4.1 OBJETIVO GENERAL | pág. 21 |
| 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | pág. 21 |
| 1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES | pág. 22 |
| 1.6. METODOLOGÍA | pág. 23 |
| 1.7. HIPÓTESIS | pág. 24 |
| | |
| CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO | pág. 25 |
| 2.1 HERRAMIENTAS | pág. 25 |
| 2.1.1 MODELO DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER | pág. 25 |
| 2.1.2 ANÁLISIS PESTE | pág. 28 |
| 2.1.3 ANÁLISIS ISHIKAWA | pág. 33 |
| 2.2 OPORTUNIDADES - AMENAZAS | pág. 34 |
| 2.3 INFRAESTRUCTURA NACIONAL | pág. 35 |
| 2.4 INFRAESTRUCTURA DE INDECOPI | pág. 37 |
| | |
| CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | pág. 38 |
| 3.1. MENSAJERÍA LOCAL | pág. 38 |
| 3.1.1 OBJETIVO GENERAL | pág. 38 |
| 3.1.2 RESPONSABILIDAD | pág. 38 |
| 3.1.3 OBJETIVO ESPECÍFICO | pág. 38 |
| 3.1.4 EJECUCIÓN | pág. 38 |
| 3.1.5 FRECUENCIA DEL PROCESO | pág. 38 |
| 3.1.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ACTUAL | pág. 39 |
| 3.1.7 DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO ACTUAL | pág. 40 |
| 3.2 MENSAJERÍA NACIONAL | pág. 40 |
| 3.3 MENSAJERÍA EXTERNA (SEACE) | pág. 43 |
| 3.4 NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA | pág. 44 |
| | |
| CAPÍTULO IV: PROYECTO DE ORGANIZACIÓN O DIAGNÓSTICO DE ORGANIZACIÓN | pág. 52 |

| | |
|--|----------|
| 4.1 VISIÓN ESTRATÉGICA DE INDECOPI | pág. 52 |
| 4.2 ORGANIZACIÓN / MISIÓN / VISIÓN / VALORES DEL INDECOPI | pág. 56 |
| 4.3 SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES – UNIDAD DE CORRESPONDENCIA | pág. 59 |
| 4.3.1 ÁREAS DE LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL | pág. 60 |
| 4.4 DIAGNÓSTICO DE LA CADENA DE SUMINISTRO | pág. 62 |
| 4.5 FORTALEZAS Y DEBILIDADES | pág. 63 |
| | |
| CAPÍTULO V: ESTUDIO DE MERCADO | pág. 66 |
| 5.1 ENCUESTAS USUARIOS INTERNOS | pág. 66 |
| 5.1.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO PSICOMÉTRICO DE LA ENCUESTA | pág. 66 |
| 5.1.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS | pág. 68 |
| 5.2 MUESTRA | pág. 77 |
| 5.2.1 DISEÑO DE MUESTRA | pág. 77 |
| 5.2.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA | pág. 77 |
| 5.2.3 RECOPIACIÓN DE DATOS | pág. 79 |
| 5.3 RECLAMOS USUARIOS EXTERNOS | pág. 79 |
| 5.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO | pág. 81 |
| | |
| CAPÍTULO VI: DEFINICIÓN DE LA ESTRATÉGIA | pág. 82 |
| 6.1 ANÁLISIS FODA CRUZADO | pág. 82 |
| 6.1.1 FORTALEZAS | pág. 82 |
| 6.1.2 DEBILIDADES | pág. 82 |
| 6.1.3 OPORTUNIDADES | pág. 83 |
| 6.1.4 AMENAZAS | pág. 83 |
| 6.2 DETERMINACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS | pág. 83 |
| 6.3 DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA | pág. 85 |
| 6.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ALTERNATIVA PROPUESTA | pág. 88 |
| | |
| CAPÍTULO VII: PLAN DE ACCIÓN | pág. 89 |
| 7.1 PLAN DE DIFUSIÓN | pág. 89 |
| 7.2 PLAN DE OPERACIONES | pág. 91 |
| 7.2.1 CADENA DE VALOR | pág. 91 |
| 7.2.2 SUPUESTOS DE OPERACIÓN AL 95% | pág. 93 |
| 7.3 PLAN FINANCIERO | pág. 93 |
| 7.3.1 LISTA DE INVERSIONES | pág. 93 |
| 7.3.2 ESTRUCTURA DE CAPITAL | pág. 96 |
| 7.3.3 COSTOS FIJOS / COSTOS VARIABLES | pág. 97 |
| 7.3.4 COSTOS DIRECTOS / COSTOS INDIRECTOS | pág. 99 |
| 7.3.5 PUNTO DE EQUILIBRIO | pág. 101 |
| 7.4 PLAN DE RECURSOS HUMANOS | pág. 103 |

| | |
|---|----------|
| 7.4.1 ORGANIGRAMA DE MENSAJERÍA | pág. 103 |
| 7.4.2 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO | pág. 103 |
| 7.4.3 RECLUTAMIENTO Y CAPTACIÓN DE PERSONAL | pág. 104 |
| 7.4.4 RETRIBUCIÓN COMPENSACIÓN E INCENTIVOS | pág. 105 |
| EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO | pág. 106 |
| 7.4.6 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL | pág. 107 |
| 7.5 PLAN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | pág. 108 |
| 7.6 PILOTO DE SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL | pág. 112 |

CAPÍTULO VIII: EVALUACIÓN ECONÓMICO – FINANCIERO pág. 113

CAPÍTULO IX: CONCLUSIONES pág. 118

CAPÍTULO X: RECOMENDACIONES pág. 120

BIBLIOGRAFIA pág. 121

ANEXOS pág. 122

TABLA DE CONTENIDO DE FIGURAS

| | |
|---|---------|
| FIGURA N° 1.1 ESQUEMA DE PROBLEMÁTICA PRINCIPAL Y PROBLEMAS ESPECÍFICOS | pág. 21 |
| FIGURA N° 1.2 ESQUEMA DE OBJETIVO PRINCIPAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS | pág. 22 |
| FIGURA N° 1.3 BLOQUES METODOLÓGICOS DISEÑADOS PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE MENSAJERÍA | pág. 24 |
| FIGURA N° 2.1 DIAGRAMA DE 5 FUERZAS DE PORTER | pág. 25 |
| FIGURA N° 2.2 GRAFICO ESTADÍSTICO DE PRODUCTO BRUTO INTERNO Y DEMANDA INTERNA, 2008_I – 2015_III | pág. 30 |
| FIGURA N° 2.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA | pág. 33 |
| FIGURA N° 3.1 DIAGRAMA DE PROCESO ACTUAL DE MENSAJERÍA | pág. 39 |
| FIGURA N° 3.2 DIAGRAMA DE SERVICIO DE MENSAJERÍA EN FASES | pág. 41 |
| FIGURA N° 4.1 ORGANIGRAMA DE INDECOPI | pág. 57 |
| FIGURA N° 4.2 DIAGRAMA DE CADENA DE SUMINISTRO | pág. 62 |

| | |
|---|----------|
| FIGURA N° 5.1. HISTOGRAMA DE LA DISTRIBUCIÓN DE DATOS. | pág. 67 |
| FIGURA N° 5.2. REPRESENTACIÓN, EN PORCENTAJE, DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS EVALUADOS CON EL SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL | pág. 70 |
| FIGURA N° 5.3. REPRESENTACIÓN, EN PORCENTAJE, DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS EVALUADOS CON EL SERVICIO DE MENSAJERÍA NACIONAL | pág. 71 |
| FIGURA N° 5.4. REPRESENTACIÓN, EN PORCENTAJE, DE LA COMPARACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL DE INDECOPI CON OTROS SERVICIOS DE COURIER. | pág. 72 |
| FIGURA N° 5.5. REPRESENTACIÓN, EN PORCENTAJE, DE LA PREFERENCIA POR CONTINUAR CON EL ACTUAL SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL DE INDECOPI | pág. 73 |
| FIGURA N° 5.6. REPRESENTACIÓN, EN PORCENTAJE, DEL GRADO DE IMPORTANCIA LE DAN LOS EVALUADOS AL TIEMPO DE ENTREGA DE NOTIFICACIONES O DOCUMENTOS | pág. 74 |
| FIGURA N° 5.7. REPRESENTACIÓN, EN PORCENTAJE, DEL GRADO DE IMPORTANCIA LE DAN LOS EVALUADOS AL TIEMPO DE ENTREGA DE CARGOS DE DOCUMENTOS REMITIDOS O CEDULAS DE NOTIFICACIÓN | pág. 75 |
| FIGURA N° 5.8. REPRESENTACIÓN, EN PORCENTAJE, DE LA FACILIDAD DEL USO DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA DEL INDECOPI | pág. 76 |
| FIGURA N° 5.9. REPRESENTACIÓN, EN PORCENTAJE, DEL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA DE INDECOPI | pág. 77 |
| FIGURA N° 5.10 MOTIVO DE LOS RECLAMOS INSTITUCIONALES | pág. 80 |
| FIGURA N° 6.1 DIAGRAMA DE SOLUCIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA | pág. 85 |
| FIGURA N° 7.1 CADENA DE VALOR ÁREA DE CORRESPONDENCIA | pág. 91 |
| FIGURA N° 7.2 ORGANIGRAMA ÁREA DE CORRESPONDENCIA DE INDECOPI | pág. 103 |
| FIGURA N° 7.3 REPORTE DE DESEMPEÑO POR NOTIFICADOR | pág. 107 |
| FIGURA N° 7.4 | pág.109 |

| | |
|---|----------|
| INTERFAZ DE SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA | |
| FIGURA N° 7.5 INTERFAZ DE BÚSQUEDA DE ETIQUETA | pág. 109 |
| FIGURA N° 7.6 INTERFAZ DE DATOS DE ETIQUETA | pág. 110 |
| FIGURA N° 7.7 FORMATO EN EXCEL DE SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS. ETAPA DE CONFORMIDAD DE SERVICIO | pág. 111 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|---------|
| TABLA N° 2.1 VALOR AGREGADO BRUTO DE TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO, CORREO Y MENSAJERÍA | pág. 31 |
| TABLA N° 2.2 MATRIZ EFE | pág. 35 |
| TABLA N° 3.1 DETALLE DE PROCESOS DE SELECCIÓN DE SERVICIOS DE MENSAJERÍA O COURIER | pág. 43 |
| TABLA N° 4.1 MATRIZ DE DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS POI 2016 | pág. 54 |
| TABLA N° 4.2 MATRIZ EFI | pág. 65 |
| TABLA 5.1 ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS DATOS. | pág. 66 |

| | |
|--|---------|
| TABLA N° 5.2 VALIDEZ DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO UTILIZADO EN EL PRESENTE ESTUDIO | pág. 67 |
| TABLA 5.3 CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO UTILIZADO EN EL PRESENTE ESTUDIO | pág. 68 |
| TABLA N° 5.4 ESTIMACIÓN DEL PROMEDIO, LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR Y EL COEFICIENTE DE VARIACIÓN POR PREGUNTA | pág. 69 |
| TABLA N° 5.5 GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL | pág. 70 |
| TABLA N° 5.6 GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE MENSAJERÍA NACIONAL | pág. 70 |
| TABLA N° 5.7 COMPARACIÓN DEL SERVICIO DE COURIER EXTERNO ENTRE OTROS RESPECTO AL SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL DE INDECOPI | pág. 71 |
| TABLA N° 5.8 PREFERENCIA DE CONTINUACIÓN DEL ACTUAL SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL DE INDECOPI | pág. 72 |
| TABLA N° 5.9 GRADO DE IMPORTANCIA QUE SE LE DA AL TIEMPO DE ENTREGA DE NOTIFICACIONES O DOCUMENTO | pág. 73 |
| TABLA N° 5.10 GRADO DE IMPORTANCIA LE DA USTED AL TIEMPO DE ENTREGA DE CARGOS DE DOCUMENTOS REMITIDOS O CEDULAS DE NOTIFICACIÓN | pág. 74 |
| TABLA N° 5.11 EL SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL: ¿ES FÁCIL DE USAR? | pág. 75 |
| TABLA N° 5.12 ¿CONOCE BIEN EL SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL? | pág. 76 |
| TABLA N° 6.1 MATRIZ FODA CRUZADA | pág. 84 |
| TABLA N° 7.1 SERVICIO DE MENSAJERÍA TERCERIZADO ALTERNATIVA N° 1 | pág. 93 |
| TABLA N° 7.2 SERVICIO DE MENSAJERÍA TERCERIZADOS EXCEPTO ALGUNOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA LOCAL ALTERNATIVA N° 2. | pág. 94 |

| | |
|--|----------|
| TABLA N° 7.3 SERVICIO DE MENSAJERÍA TERCERIZADOS EXCEPTO ALGUNOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA REGIONAL Y LOCAL ALTERNATIVA N° 3. | pág.95 |
| TABLA N° 7.4 SERVICIO DE MENSAJERÍA TERCERIZADO ALTERNATIVA N° 1 | pág. 96 |
| TABLA N° 7.5 SERVICIO DE MENSAJERÍA TERCERIZADOS EXCEPTO ALGUNOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA LOCAL ALTERNATIVA N° 2. | pág. 96 |
| TABLA N° 7.6 SERVICIO DE MENSAJERÍA TERCERIZADOS EXCEPTO ALGUNOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA REGIONAL Y LOCAL ALTERNATIVA N° 3. | pág. 97 |
| TABLA N° 7.7 COSTOS FIJOS (ALTERNATIVA 2) | pág. 97 |
| TABLA N° 7.8 COSTOS VARIABLES (ALTERNATIVA 2) | pág. 98 |
| TABLA N° 7.9 COSTOS FIJOS (ALTERNATIVA 3) | pág. 98 |
| TABLA N° 7.10 COSTOS VARIABLES (ALTERNATIVA 3) | pág. 99 |
| TABLA N° 7.11 COSTOS DIRECTOS (ALTERNATIVA 2) | pág. 99 |
| TABLA N° 7.12 COSTOS INDIRECTOS (ALTERNATIVA 2) | pág. 100 |
| TABLA N° 7.13 COSTOS INDIRECTOS (ALTERNATIVA 3) | pág. 100 |
| TABLA N° 7.14 COSTOS DIRECTOS (ALTERNATIVA 3) | pág. 101 |
| TABLA N° 7.15 PUNTO DE EQUILIBRIO ALTERNATIVA 2 | pág. 101 |
| TABLA N° 7.16 PUNTO DE EQUILIBRIO ALTERNATIVA 3 | pág. 102 |
| TABLA N° 7.17 CAPACIDAD DE ENVÍO ZONAL POR NOTIFICADOR | pág. 108 |
| TABLA N° 8.1 ESTADO DE RESULTADOS (ALTERNATIVA 2) | pág. 113 |
| TABLA N° 8.2 FLUJO DE CAJA (ALTERNATIVA 2) | pág. 114 |
| TABLA N° 8.3 ESTADO DE RESULTADOS (ALTERNATIVA 3) | pág. 115 |
| TABLA N° 8.4 FLUJO DE CAJA (ALTERNATIVA 3) | pág. 116 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----------|
| ANEXO N° 01 ESTADÍSTICAS DE EFICIENCIA | pág. 123 |
| ANEXO N° 02 FICHA DE RECEPCIÓN DE NOTIFICACIÓN | pág. 124 |
| ANEXO N° 03 CEDULA DE NOTIFICACIÓN Y FICHA DE VISITA DE NOTIFICACIÓN | pág. 125 |
| ANEXO N° 04 ACTA DE NOTIFICACIÓN | pág. 127 |
| ANEXO N° 05 FICHA DE VISITA DE NOTIFICACIÓN | pág. 128 |
| ANEXO N° 06 REPORTE DE CORRESPONDENCIA | pág. 129 |
| ANEXO N°07 CUADRO DE HORARIO DE RECEPCIÓN Y SALIDA DE DOCUMENTOS | pág. 129 |
| ANEXO N° 08 ENCUESTA | pág. 130 |
| ANEXO N° 09 FORMATO DE EVALUACIÓN DE PERIODO DE PRUEBA | pág. 136 |
| ANEXO N° 10 REPORTE DE EVALUACIÓN DE PERSONAL ANUALIZADO | pág. 137 |
| ANEXO N° 11 FORMATO DE ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO | pág. 138 |
| ANEXO N° 12 CALCULOS FINANCIEROS DE MENSAJERIA | pág. 139 |

| | |
|---|----------|
| ANEXO N° 13 | pág. 155 |
| DIAGRAMAS DE FLUJO | |
| ANEXO N° 14 | pág. 156 |
| PROCESO DE ENTREGA DE NOTIFICACIONES | |
| ANEXO N° 15 | |
| DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO | pág. 158 |
| ANEXO N° 16 | |
| EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE MENSAJERIA | pág. 163 |
| ANEXO N° 17 | |
| SUSTENTO DE PONDERACION MATRIZ EFI Y EFE | pág. 168 |
| ANEXO N° 18 | pág. 171 |
| PLAN PILOTO DE MENSAJERÍA LOCAL | |
| ANEXO N° 19 | pág. 180 |
| ESQUEMA DE SERVICIO DE MENSAJERÍA, MAPA DE PROCESO RESÚMEN | |

La presente tesis busca realizar una evaluación para la implementación de un sistema de mensajería eficiente en el Área de Correspondencia de Servicios Generales de la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

En esta evaluación presentamos como se desarrolla actualmente el servicio de mensajería en el Indecopi, y como aplicando el servicio de mensajería mixta in – house

y a través de un tercero encontramos mejoras con la implementación de planes de acción, que optimizan los procesos en la gestión de entrega de documentos y la recepción de los cargos.

Con la finalidad de identificar la potencialidad de la implementación de una mensajería eficiente, se realizó un análisis del entorno a través de la implementación de herramientas como el Modelo de las 5 fuerzas de Porter, Análisis PESTE, Diagrama de ISHIKAWA, además se revisó la estadística de data histórica de entregas de documentos y devoluciones de cargos, se estudió la implementación de un programa piloto, se realizaron entrevistas y encuestas, etc., observándose que la eficiencia de las entregas de documentos y devolución de cargos se encuentra por debajo de lo esperado por la institución, llevando consigo la disconformidad y constantes quejas y reclamos de usuarios internos (áreas que utilizan el servicio) y usuarios externos (administrados).

En ese sentido al realizar el análisis correspondiente encontramos los siguientes problemas:

- El incumplimiento de los plazos legales y establecidos en los procedimientos para la entrega de los documentos y recepción de cargos, tramitados por los órganos resolutivos y administrativos del Indecopi, por debajo del 70% de eficiencia.
- Incumplimiento en un 30% en la entrega de los documentos tramitados para ser notificados.
- Incumplimiento en un 30% en la devolución de los cargos de las notificaciones realizadas.
- Insatisfacción de los usuarios internos (áreas del Indecopi) y usuarios externos (administrados) por la ineficiencia del servicio de mensajería.

Es así que se identificó una oportunidad de mejora del servicio de mensajería, a través de la implementación del servicio de mensajería in – house, o una mensajería mixta in-house y a través de una empresa contratada.

Para tal efecto se plantean los siguientes objetivos:

- Encontrar la mejor forma de atender el servicio de mensajería del Indecopi al 95%, a través de la implementación de un servicio de mensajería eficiente.
- Incrementar la eficiencia en la entrega de los documentos en un 95%, a través de la implementación de un sistema de notificaciones eficiente.

- Incrementar la eficiencia en la devolución de los cargos de las notificaciones realizadas en un 95%, a través de la implementación de controles de verificación.
- Aumentar la satisfacción de los clientes internos (áreas del Indecopi) y clientes externos (administrados), con relación al servicio de mensajería.

La correcta notificación de los documentos y la entrega oportuna y eficiente de los cargos, es una competencia básica para el cumplimiento de las funciones del Indecopi, para lo cual proponemos la implementación de un servicio de mensajería mixta in-house y a través de terceros, realizado a partir de un análisis de la viabilidad técnica, operativa y financiera de una propuesta de mejora en el sistema de mensajería del Indecopi, el cual satisfaga las necesidades institucionales, permitiendo cumplir con los plazos establecidos, obteniéndose además ahorros económicos y mejoras sociales, en contribución de los ciudadanos.

Con los datos analizados y las informaciones revisadas se evalúa el proyecto para determinar la factibilidad técnica-económica, adicionalmente para la evaluación económica se considera tres alternativas de implementación del servicio de mensajería:

- Alternativa 1: Todo servicio mensajería internacional, nacional, regional y local son a través de empresas de Courier contratadas.
- Alternativa 2: A través de terceros los servicios de mensajería internacionales, nacionales, regionales, excepto algunos servicios de mensajería local que se atenderán a través de mensajería in - house.
- Alternativa 3: A través de terceros los servicios de mensajería internacionales, nacionales, excepto algunos servicios regionales y locales que se atenderán a través de mensajería in - house.

Luego de las evaluaciones y análisis realizados, se concluye que el proyecto para la implementación de un servicio de mensajería mixta in-house y a través de una empresa contratada, es técnica y económicamente factible a través de la Alternativa 2, sustentado en:

- La obtención de un ahorro de S/ 825,758, el cual podrá ser utilizado para analizar posibles ingresos a este sistema de mensajería in – house de otras sedes con menor cantidad de notificaciones en promedio al día de las 40 que se han fijado como requisito.
- La implementación de un programa piloto ha permitido demostrar la eficiencia en las entregas de las notificaciones y devoluciones de los cargos a través de una mensajería realizada con personal in – house.
- La demanda del servicio de mensajería en el Indecopi está creciendo a una tasa del 20% anual, por lo que la implementación de un servicio eficiente como el demostrado en la presente tesis se hace indispensable para el cumplimiento del mandato de la institución, teniendo como supuestos a parte del incremento anual la contratación de 03 notificadores adicionales y la contratación de un tercero para cubrir zonas alejadas y peligrosas que ya se tienen identificadas.

Finalmente, para la implementación del servicio de mensajería mixto, dentro del análisis de solución se ha visto necesario la ejecución de los siguientes planes de acción:

- Plan de Difusión; al personal interno de la institución a través de la entrega de cartillas, además asignando un responsable por área para la realización de una gestión del cambio, implementación de una central de llamadas telefónicas de ayuda constante que permita una inducción permanente hasta que se implemente la cultura del nuevo servicio de mensajería.
- Plan de Operaciones; implementación de una cadena de valor reconociendo las actividades a realizar tanto primarias como las actividades de apoyo, con la finalidad de identificar a los actores principales en la implementación de este servicio de mensajería mixta.
- Plan de Recursos Humanos; a través de la definición de puestos, evaluaciones de rendimiento constantes a los notificadores y personal administrativo, además del desarrollo de inducciones y capacitaciones permanentes la cual permita una constante actualización de la normativa y cambios en el servicio de mensajería.

- Plan de Tecnologías de la Información; la implementación de un sistema que acceda a una revisión en línea del seguimiento de los documentos y devolución de cargos, a través de una interfaz que realice una interacción entre el personal de correspondencia y los usuarios internos (colaboradores que utilizan el servicio de mensajería)
- Plan Piloto; con la finalidad de sustentar a nivel nacional un flujo de mensajería distinto al que se utiliza en el Indecopi, se implementó un plan piloto, el cual contempla el proceso que se llevó a cabo para la mensajería in – house, que permitió identificar la necesidad de utilizar una mensajería in-house en las zonas locales (cercanas), identificándose además la especialización del personal de Indecopi que realiza el servicio, especialización que no se encuentra con la contratación de un servicio de terceros.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis hace referencia en si la implementación de un servicio de mensajería in – house a nivel nacional en el Indecopi, resulta más eficiente que continuar con el servicio de mensajería realizado a través de una empresa contratada.

El servicio de mensajería que actualmente se brinda en el Indecopi, tiene como característica principal la ineficiencia en la entrega de los documentos y la devolución de los cargos, lo que conlleva a una insatisfacción de los clientes internos (áreas usuarias del servicio) y lo clientes externos (administrados), que esperan recibir sus documentos de forma predecible, oportuna y confiable por parte del Indecopi.

La problemática que trataremos, nos obliga a mencionar las causas de la ineficiencia del servicio de mensajería. La causa principal el desconocimiento y la falta de especialización de las empresas contratadas para realizar el servicio de mensajería.

El interés que nos lleva a realizar esta tesis, es la falta de cumplimiento en la entrega de los documentos por parte del Indecopi, lo que conlleva a retrasos en la resolución de los actos administrativos propios de la función de la institución, y su relación directa con la insatisfacción del servicio brindado por la administración.

El análisis desarrollado para la presente tesis, nos permite utilizar herramientas y casos de uso, para demostrar que la implementación de un servicio de mensajería in –

house, nos llevaría a encontrar un incremento en la eficiencia, además de un ahorro económico y aumentar la satisfacción de los usuarios del servicio.

El objetivo general consiste en encontrar la mejor forma de atender el servicio de mensajería del Indecopi por encima del 95%, a través de la implementación de un servicio de mensajería eficiente (IN HOUSE), donde se mejoran los tiempos de entrega de documentos y devolución de cargos, la satisfacción del cliente interno y externo, el cumplimiento de objetivos del Plan Operativo Anual, y todo esto cumpliendo los procedimientos y legislación existente respecto al servicio de mensajería.

El alcance que buscamos en la presente tesis es a nivel nacional, implementando un servicio de mensajería in – house en todas las oficinas regionales del Indecopi, ubicadas en cada capital de los departamentos del Perú, y teniendo como limitantes que el Indecopi al ser una institución del Estado, limita sus opciones en cumplimientos de normas legales, presupuestales y sociales, además se tiene un flujo de mensajería el cual no es el mismo en todas las regiones, lo cual podría hacer no rentable la implementación de un sistema de mensajería In-House en cada oficina regional.

Por último con la presente tesis se busca demostrar que la implementación del servicio de mensajería IN HOUSE en el Indecopi, condicionará significativamente en la mejora de la eficiencia en las notificaciones y satisfacción de los clientes internos (áreas usuarias) y clientes externos (administrados), obteniéndose además beneficios sociales y económicos.

CAPÍTULO I: MARCO LÓGICO

1.1 DATOS GENERALES

Título:

“EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA IN-HOUSE, EN EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)”

Entidades y/o personas con las que se coordina:

- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (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 información será obtenida principalmente a través de:
 - ✓ La Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial – Área de Servicios Generales – Unidad de Correspondencia.
 - ✓ Órganos Resolutivos del Indecopi: Comisión de Defensa de la Libre Competencia (CLC), Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB), Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios (CFD), Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD), Comisión de Procedimientos Concursales (CCO), Comisión de Protección al Consumidor 1, 2 y 3 (CC1, CC2 y CC3), Dirección de Derecho de Autor (DDA), Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías (DIN), Dirección de Signos Distintivos (DSD), Dirección de Protección al Consumidor (DPC), Sala Especializada en Defensa de la Competencia (SDC), Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC), Sala Especializada en Propiedad Intelectual (SPI), Sala Especializada en Procedimientos Concursales (SPC), Órgano de Procedimientos Sumarísimos 1, 2 y 3 (OPS 1, OPS 2 y OPS 3).

- ✓ Áreas Administrativas del Indecopi: Presidencia del Consejo Directivo (PRE), Gerencia General (GEG), Gerencia de Administración y Finanzas (GAF), Gerencia de Estudios Económicos (GEE), Gerencia de Supervisión y Fiscalización, Gerencia de Promoción y Difusión (GPD), Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI), Gerencia de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales (GCT), Gerencia de Planificación y Gestión de la Calidad (GPG), Gerencia Legal (GEL), Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) y la Oficina de Control Institucional (OCI).
- ✓ Oficinas Regionales del Indecopi (ORIS).
- Empresas de mensajería nacional: Correos del Perú S.A., Servicios Postales del Perú S.A., OLVA COURIER S.A., etc.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD - JUSTIFICACIÓN

El Indecopi tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además de fomentar en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual, todo esto a través de procedimientos llevados a cabo por sus áreas resolutivas, las cuáles necesitan notificar documentos y resoluciones, que sirven como medio para finalizar con el flujo de atención establecido en los procedimientos y legislación de la materia.

El flujo de notificaciones mensuales es aproximadamente 40,000 documentos, incluyendo las entregas locales, zonas peligrosas, regionales y nacionales, este servicio es realizado a través de un contrato mensajería con un tercero, actualmente Correos del Perú S.A. a nivel nacional, contratado a través de un concurso público y diversas empresas que realizan el servicio a nivel regional en cada departamento del Perú en donde el Indecopi tiene una oficina, además se cuenta con un servicio de mensajería in – house realizado con personal del Indecopi, el cuál funciona como piloto y principalmente atiende los distritos aledaños al local institucional (ubicado en San Borja).

Históricamente y las empresas contratadas actualmente para realizar el servicio de mensajería, ejecutan este servicio de forma ineficiente, atrasándose en la entrega de los documentos, no devolviendo los cargos o devolviéndolos a destiempo, no

realizando las entregas, o en el peor de los casos falsificando las entregas, lo cual afecta los plazos de ley que tienen los órganos resolutiveos para notificar sus resoluciones y así culminar sus procedimientos, encontrando además quejas de los administrados por la no entrega o tardía entrega de documentos destinados a ellos.

Como observamos, la correcta notificación de los documentos en el Indecopi, es una competencia básica para el cumplimiento de sus funciones, para lo cual proponemos la implementación de un servicio de mensajería dentro del Indecopi, realizado a través de un análisis de la viabilidad técnica, operativa y financiera de una propuesta de mejora en el sistema de mensajería del INDECOPI, el cual satisfaga las necesidades señaladas anteriormente, permitiendo cumplir con los plazos establecidos, obteniéndose además ahorros económicos y mejoras sociales, en contribución de los ciudadanos.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Descripción de la realidad problemática

1.3.1.1 Problema principal:

El incumplimiento de los plazos legales y establecidos en los procedimientos para la entrega de los documentos y recepción de cargos, tramitados por los órganos resolutiveos y administrativos del Indecopi, por debajo del 70% de eficiencia (Ver anexo N° 01).

1.3.1.2 Problemas específicos

Problema Específico 1: Incumplimiento en un 30% en la entrega de los documentos tramitados para ser notificados (Ver Anexo N° 01).

Problema Específico 2: Incumplimiento en un 30% en la devolución de los cargos de las notificaciones realizadas ¹ (Ver Anexo N° 01).

Problema Específico 3: Insatisfacción de los usuarios internos (áreas del Indecopi) y usuarios externos (administrados) por la ineficiencia del servicio de mensajería.² (Capítulo V).

¹ Este problema refiere la demora en la entrega de los cargos, así las notificaciones se hayan realizado a los administrados en los plazos establecidos, lo cual termina afectando los procesos resolutiveos o administrativos del Indecopi.

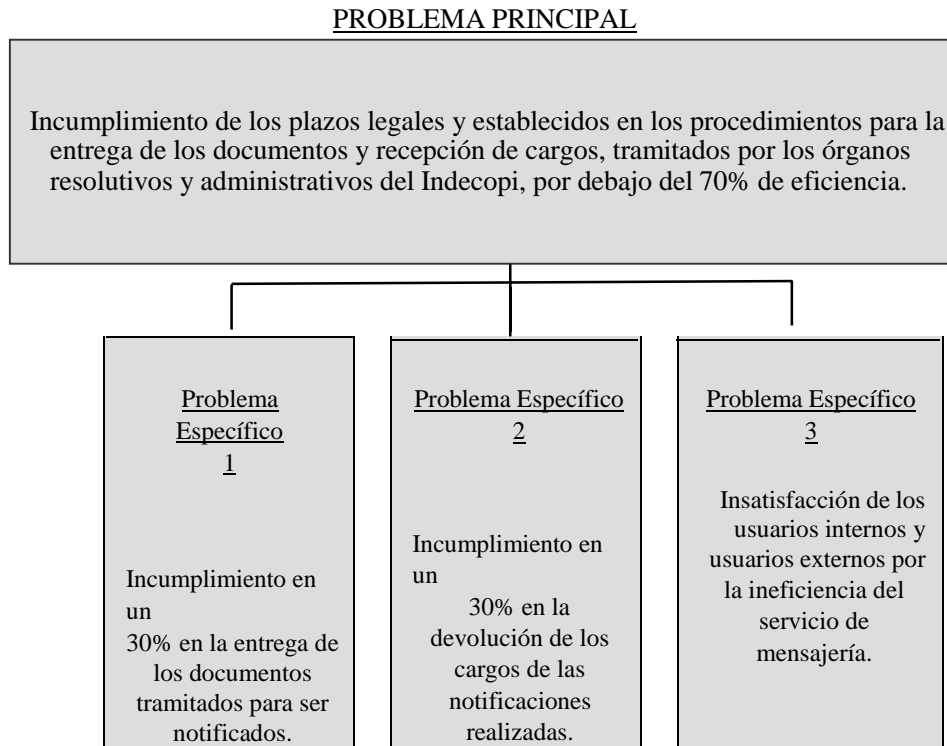


Figura N° 1.1 Esquema de Problemática Principal y Problemas Específicos

Elaboración: Autores de la Tesis.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

El objetivo general del presente trabajo consiste en encontrar la mejor forma de atender el servicio de mensajería del Indecopi al 95%, a través de la implementación de un servicio de mensajería eficiente (IN HOUSE) basando este % de atención en los resultados obtenidos en el plan piloto desarrollado para mensajería IN HOUSE y el mapeo de procesos que forma parte de un anexo de la presente tesis.

1.4.2 Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1: Incrementar la eficiencia en la entrega de los documentos en un 95%³, a través de la implementación de un sistema de notificaciones eficiente.

Objetivo Específico 2: Incrementar la eficiencia en la devolución de los

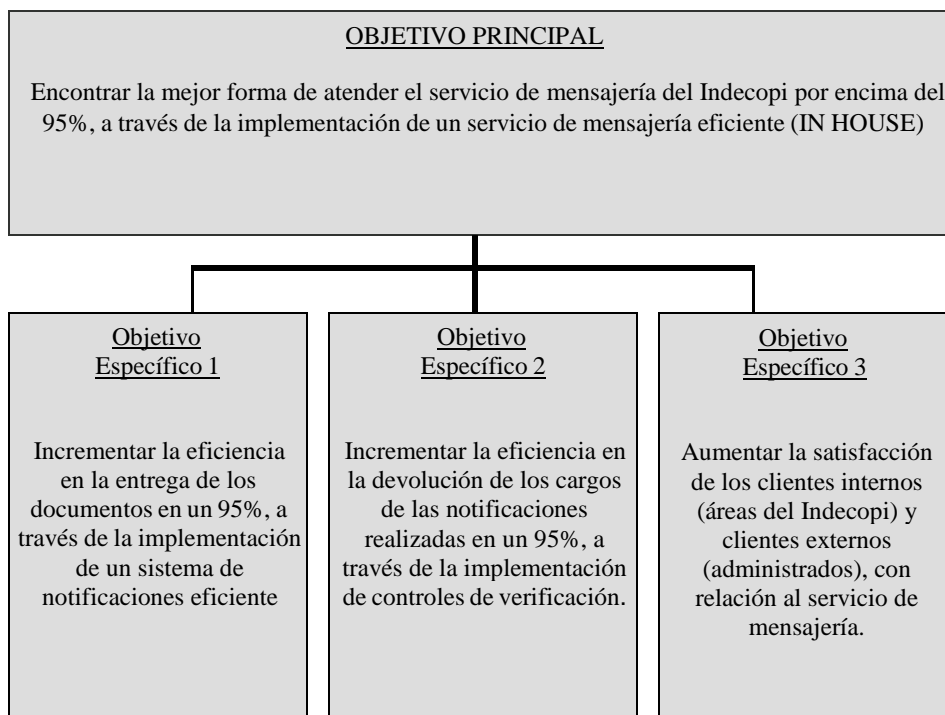
² La satisfacción se medirá a través de encuestas a clientes internos.

³ Se ha considerado que la eficiencia de entrega de documentos y devolución de cargos será de un 95% al no contar con servicio in-house de la totalidad de los servicios de mensajería (local, regional, nacional e internacional).

cargos de las notificaciones realizadas en un 95%, a través de la implementación de controles de verificación.

Objetivo Específico 3: Aumentar la satisfacción de los clientes internos (áreas del Indecopi) y clientes externos (administrados), con relación al servicio de mensajería.

Figura N° 1.2 Esquema de Objetivo Principal y Objetivos Específicos



Elaboración: Autores de la Tesis.

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

Nuestro problema se centra en la Unidad de Correspondencia del Área de Servicios Generales de la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial del INDECOPI, las distintas áreas del Indecopi a nivel nacional que realizan sus notificaciones y los administrados que son los beneficiarios de los servicios que brinda el Indecopi, tomando como referencia desde el año 2014 al 2015.

Por otro lado, se cuenta con una diversidad de empresas del rubro empresarial que brindan servicios de mensajería, las cuales participan en los procesos de selección que convoca la institución.

Además, nuestro problema se centrará exclusivamente en el servicio de mensajería ejecutado por el Indecopi.

La principal limitación es que el Indecopi es una institución del Estado, lo cual limita nuestras opciones en el cumplimiento de normas legales, presupuestales y sociales, además tenemos un flujo de mensajería el cual no es el mismo en todas las regiones, lo cual podría hacer no rentable la implementación de un sistema de mensajería In-House.

1.6 METODOLOGÍA

Los principales métodos que se utilizarán en la presente tesis serán: el descriptivo, estadístico (data histórica de las entregas y devoluciones de los cargos) y métodos lógicos de análisis – síntesis (Cruz, 2009) (aplicados principalmente al método inductivo de la educación), métodos que se han aplicado en el desarrollo de la presente tesis.

Se utilizarán datos indirectos de estudios, los cuales se representarán a través de flujos iniciales y flujos proyectados teniendo en cuenta las opciones analizadas. En el caso de la evolución histórica, se levantará los datos estadísticos directamente obtenidos de la data de las áreas del Indecopi.

La recolección de la información necesaria para construir el marco normativo del presente trabajo ha sido recogida directamente de hemerotecas de diversas instituciones a las que se consultará, asimismo, utilizará la información disponible en el internet y en la biblioteca de la universidad y la biblioteca del Indecopi.

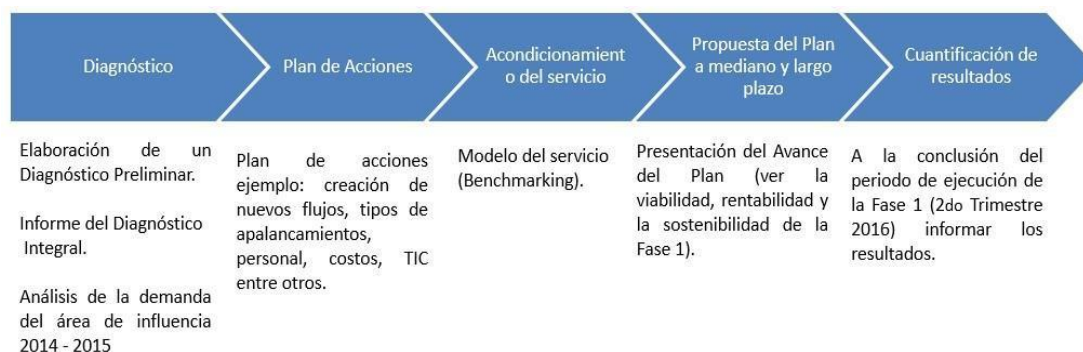
Los demás datos necesarios para construir los elementos estadísticos del presente trabajo serán extraídos, ya sea muestra o universalmente, del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE), de la internet o mediante aplicación de levantamiento de datos directa.

Asimismo, se realizarán recolección de información a través de observación, encuestas, cuestionarios, entrevistas, documentación numérica,

análisis de experiencias similares, registros de información, procesamiento de datos.

Por último, se analizarán otras opciones de entrega de mensajería, las cuales nos llevarán a determinar la opción más eficiente para resolver los problemas planteados.

Figura N° 1.3 Bloques metodológicos diseñados para el desarrollo del Plan de Mensajería



Elaboración: Autores de la Tesis.

1.7 HIPÓTESIS

La implementación del servicio de mensajería IN HOUSE en el Indecopi, condicionará significativamente en la mejora de la eficiencia en las notificaciones y satisfacción de los clientes internos (áreas usuarias) y clientes externos (administrados), obteniéndose además beneficios sociales y económicos.

Lo que demostraremos a través de las siguientes herramientas:

Modelo de las 5 fuerzas de Michael Porter, Análisis PEST, Análisis ISHIKAWA, la estadística, entrevistas, cuestionarios, y el análisis de la medición de los reclamos respecto a las notificaciones de los administrados y los usuarios internos, análisis de experiencias similares, registros de información, procesamiento de datos.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO

En este capítulo buscamos realizar un análisis del entorno, con la finalidad de establecer con las herramientas que describiremos a continuación, el estado situacional

del Indecopi y el sector al cual estamos aplicando (servicio de mensajería), que influye directa o indirectamente en las acciones que llevemos a cabo. Por eso es de suma importancia tenerlo en cuenta si es que se requiere asegurar que nuestras acciones tengan una alta probabilidad de alcanzar el éxito y lleguen a cumplir con nuestros objetivos y la resolución de los problemas planteados en el marco lógico. Resulta indispensable realizar un diagnóstico del entorno en el cual vamos a establecer las soluciones para el cumplimiento de nuestros objetivos.

2.1 HERRAMIENTAS

2.1.1 Modelo de las 5 Fuerzas de Michael Porter²

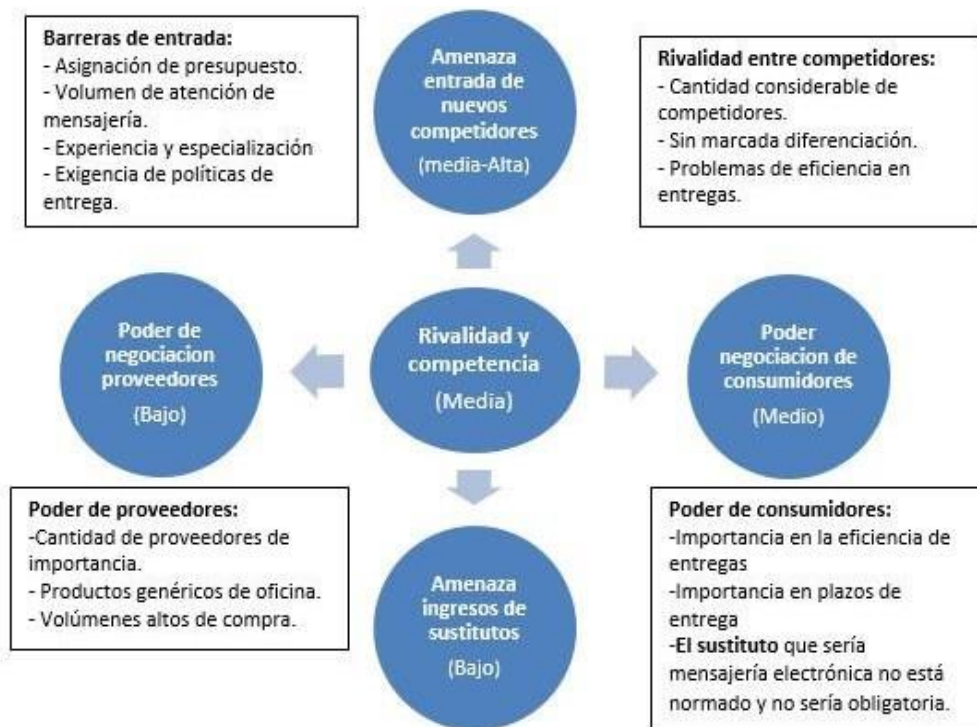


Figura N° 2.1 Diagrama de 5 Fuerzas de Porter Elaboración:

Autores de la Tesis.

- Amenaza de la entrada de nuevos competidores: Media-Alta.

Actualmente se cuenta con esta experiencia de competidores en el rubro, empresas especializadas en prestar los servicios de mensajería, los cuales participan en los procesos de selección y se les otorga la buena pro principalmente por un factor

² Michael E. Porter (2009) – Estrategia Competitiva: técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores.

económico, siendo deficientes en el cumplimiento de las exigencias de la institución respecto a la eficiencia y calidad en las notificaciones.

Además, existen algunas barreras de entrada identificadas como son la curva de aprendizaje, que refiere a la experiencia que tienen las empresas de mensajería en temas estatales, principalmente en el cumplimiento de los procedimientos de notificación que debe cumplir legalmente el Indecopi, así como el volumen de mensajería atendida. Las empresas que ya están en el mercado tienen la ventaja frente a las nuevas de poseer una economía de escala, es decir la mayor cantidad de infraestructura y activos como transporte les permite lograr menores costos y por ende menores precios, esto constituye una barrera de entrada a nuevos competidores.

- Rivalidad entre competidores: Media.

Existe una buena cantidad de empresas que brindan el servicio de mensajería y no hay una marcada diferenciación entre ellas a excepción de precios. En todas las empresas se presenta el problema de eficiencia en las entregas, así lo señalen en sus propuestas técnicas, el cumplimiento de éstas nunca son como las ofrecidas.

Tenemos además las empresas más grandes del rubro de mensajería como son DHL, FEDEX, UPS y TNT, que principalmente se encuentran enfocadas en transporte de carga, sin interés en trabajar con el estado debido a las limitaciones presupuestales y trabas burocráticas.

- Poder de negociación de los proveedores: Bajo.

Al realizarse las contrataciones en el marco de la ley de contrataciones, estas se rigen en base a un contrato tipo, lo cual no otorga un poder de negociación que se aparte de lo ya señalado en las bases administrativas de los concursos públicos o contratos firmados, lo que conlleva a que se cumpla irrestrictamente con las cláusulas o reglas ya determinadas no otorgando un margen de negociación, lo cual además en el estado es visto como un posible problema ético de corrupción, es en ese sentido que la negociación que se puede tener en ambos lados depende mucho de lo ya firmado en los contratos.

- Poder de negociación de los consumidores: Medio.

Los consumidores son definidos como los usuarios del servicio, por tanto, son las áreas solicitantes de mensajería. Estas áreas toman importancia en la eficiencia y cumplimiento de los plazos de entrega. Así mismo, las personas externas que reciben

la mensajería serían los ciudadanos, que son considerados los principales atendidos en el proceso.

- Amenaza del ingreso de productos sustitutos: Bajo.

En el ámbito de mensajería la tecnología representa un elemento importante en la evolución de la misma. Durante décadas la mensajería tradicional ha representado un elemento importante en la comunicación de las personas y empresas. Sin embargo, la evolución tecnológica ha obligado a las personas a comunicarse por vía electrónica, lo cual significa un ahorro, pero también un desafío para las empresas de mensajería. Por esto es necesario ir a la vanguardia en sistemas tecnológicos que nos permitan rastrear las entregas o conocer el status. El único sustituto encontrado sería el envío de mensajería vía electrónica. Pero la consideramos baja porque aún no hay norma que establezca este tipo de envíos.

Debemos señalar que respecto al análisis realizado observamos que las empresas de la competencia, llámense las empresas que participan en procesos de selección, mantienen una economía de escala que logran obtener debido a los innumerables clientes con los que cuentan, lo que hace que la calidad del servicio que brindan no se vea reflejado en las eficiencias que debe cumplir el Indecopi, siendo así que efectivamente, optamos por mejorar la calidad, en cumplimiento de nuestros objetivos.

Además, tenemos que estas empresas se encuentran acostumbradas a trabajar en base a las penalidades que se les cobra por demoras en las entregas de las notificaciones y los cargos, o en el peor de los casos la son entregas, lo que las hace ineficientes en el cumplimiento de los mandatos legales y procedimentales del Indecopi.

Respecto a la diferenciación del servicio que brindan, ahí encontramos que todas las empresas que han sido contratadas por el Indecopi no diferencian sus servicios, las mejoras ofrecidas en sus propuestas, no son cumplidas o son cumplidas a medias, estando dispuestas a sacrificar la calidad o diferenciación de su servicio a costa de penalidades que el Indecopi pueda cobrar, por lo que estimamos que dentro de sus costos incluyen las posibles penalidades por incumplimientos en los servicios.

No encontramos una gran inversión respecto a los requisitos de capital, tenemos que esta las empresas del rubro ya cuentan con la inversión realizada para atender sus otros compromisos, respecto a nuestra inversión usaríamos los recursos con los cuales contamos para realizar los desembolsos mensuales a los terceros contratados

actualmente, los cuales ya se encuentran programados dentro de nuestro presupuesto institucional, como pasaremos a explicar en la parte económica – financiera de la tesis, asimismo buscamos obtener recursos ordinarios del Ministerio de Economía al demostrar que esta solución funciona y es posible su implementación en otras instituciones que cuenten con flujos de notificaciones como se cuenta en el Indecopi.

Los costos cambiantes no son un impedimento del servicio, debido a que se mantienen en el tiempo al ser un servicio que involucra flujos que notificaciones con un incremento anual ya establecido y estudiado, el cual nos permite realizar proyecciones en el cumplimiento de nuestras opciones para cumplir con el cumplimiento de nuestros objetivos.

Por último debemos tener en cuenta la política gubernamental, lo cual se encontraría más aterrizado si se establecen políticas directas que se encarguen de atacar el problema de la simplificación administrativa, con lo cual se podría establecer la necesidad de implementar tecnología que sostenga la plataforma de notificaciones electrónicas u otra tecnología del rubro, o en un caso más extremo la asignación de mayores funciones al Indecopi o lo contrario, lo cual ya ha sucedido en el año 2015 con la creación del INACAL (Instituto de Calidad), que le resto funciones al Indecopi, quitándole 3 áreas encargadas de la calidad nacional.

2.1.2 ANÁLISIS PESTE

Político - Legal

Al ser INDECOPI una institución del estado adscrita a la Presidencia de Consejo de Ministros, encuentra regulada sus contrataciones por la Ley de Contrataciones y su Reglamento, que se encuentran supervisadas por el OSCE, así como por los mandatos de ley que suscriba la PCM.

Asimismo, goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa. Por tanto, sus trabajadores están regidos por la ley productividad y competitividad laboral de responsabilidad del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo.

Con respecto a las bases legales a las que se encuentra

- Leyes sobre empleo del estado.
 - Ley N° 28411 - Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
 - Ley de contrataciones del Estado.

- Ley de organizaciones y funciones del INDECOPI, decreto legislativo No 1033.

El siguiente es el marco normativo en el cual se desarrolla la acción del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) (INDECOPI, s.f.):

Normas y funciones del INDECOPI

Normas emitidas por la entidad

Comisiones

Direcciones

Servicios

Texto Único de Procedimientos Administrativos- TUPA

Norma que aprueba el TUPA

Precedentes administrativos de observancia obligatoria – Defensa de la Competencia

Precedentes administrativos de observancia obligatoria – Protección al Consumidor

Precedentes administrativos de observancia obligatoria – Propiedad Intelectual Económico

El PBI sería una de las variables generales que determinan el crecimiento del País, por tanto, consideramos que a un mayor crecimiento tenemos mayor actividad empresarial y de consumo, lo cual nos lleva a mayor actividad de intervención por parte de INDECOPI. En consecuencia, se generan mayores notificaciones. Según INEI en la estructura porcentual del PBI se considera que el rubro “Transporte, almacenamiento, correo y mensajería” representa el 5,0%³

El PBI en el año 2015 se ha comportado así según fuentes del INEI:

³ Informe técnico PBI trimestral 2015 - INEI

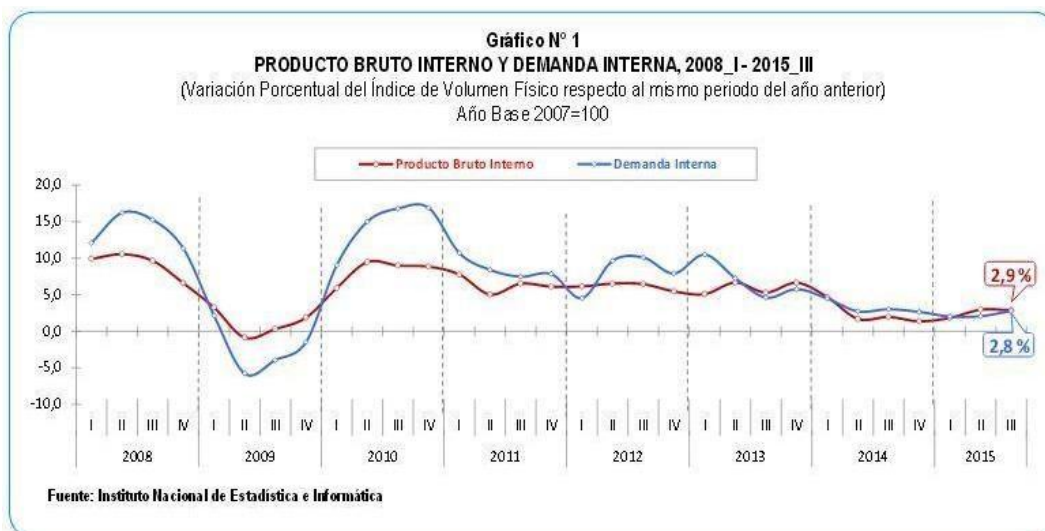


Figura N° 2.2 Grafico Estadístico de Producto Bruto Interno y Demanda Interna,
 2008_I – 2015_III

Como vemos la actividad económica respecto a años anteriores es menor y en decrecimiento, por tanto, los servicios de mensajería tenderían a caer.

Asimismo tenemos el análisis del INEI sobre el sector “Transporte, almacenamiento, correo y mensajería” que sostiene un crecimiento del sector respecto al mismo periodo del año anterior pero explicado por el aumento del subsector Transporte, como consecuencia del transporte por vía terrestre, justificado por el mayor transporte de carga y pasajeros por carretera⁴. En el subsector de almacenamiento y mensajería se ve una caída en el 3er trimestre 2015.

Cuadro N° 15
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO, CORREO Y MENSAJERÍA: VALOR AGREGADO BRUTO
 (Variación porcentual del índice de volumen físico respecto al mismo periodo del año anterior)
 Valores a precios constantes de 2007

| Actividades | 2015/2014 | | | | |
|---|-----------|----------|-----------|------------------------|-----------------|
| | I Trim. | II Trim. | III Trim. | Acumulado al III Trim. | 4 últimos Trim. |
| Transporte, almacenamiento, correo y mensajería | 1,8 | 2,4 | 2,7 | 2,3 | 2,3 |
| Transporte | 1,8 | 2,4 | 3,1 | 2,4 | 2,3 |
| Almacenamiento, correo y mensajería | 1,3 | 1,7 | -1,4 | 0,5 | 1,1 |

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Tabla N° 2.1 Valor Agregado Bruto de Transporte, Almacenamiento, Correo y Mensajería

⁴ Informe técnico PBI trimestral 2015 - INEI

Socio – Cultural

Uno de los objetivos principales de la política económica es la reducción de índices de pobreza, desnutrición, educación y salud. El índice de pobreza en Perú según el INEI se redujo de 25% a 24% en el 2013⁵, Sin embargo aún se ven zonas de extrema pobreza a nivel nacional. En este sentido INDECOPI como órgano protector de los intereses nacionales (propiedad intelectual, apoyo a consumidores, protección a empresas) contribuye al desarrollo del país ya sea a través del apoyo a empresas que registran marcas propias o defienden sus intereses frente a otros actores, o también a los consumidores como una vía de reclamo en caso de malos servicios o productos.

El INDECOPI tiene como funciones la promoción de mercado y la protección de los derechos de los consumidores, además de una cultura leal y de honesta competencia, protegiendo todas las formas de propiedad intelectual. Por tanto, cualquier mejora en el funcionamiento o desempeño de la institución se va reflejar en una mejor atención a los consumidores, empresas y gobierno.

Tecnológico

El aspecto tecnológico es fundamental en el desarrollo de toda empresa, más aún en el sector de mensajería dado que, como lo mencionado anteriormente, hay una constante evolución en la forma de comunicación. Es por esto que la empresa debe mantenerse a la vanguardia en elementos de rastreo de la mensajería, así como también en comunicación con el usuario para que conozca el status de su envío.

Por otro lado, se prevé que el DNI electrónico, así como la firma electrónica se implementara en los próximos años por tanto esto favorecería la entrega de mensajería de forma digital, sin embargo, no sería de manera obligatoria, dado que no todos pueden tener acceso a internet. Además, aún no hay normatividad relacionada a entrega digital, siendo que actualmente se encuentra establecido dentro del Ley de Procedimiento Administrativo General, estableciéndose que la única forma de notificación electrónica es con la aceptación del administrado, tal como detallamos a continuación:

Ley de Procedimiento Administrativo:

Artículo 20°. - Modalidad de notificación

⁵ INEI

20.1 Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación.

20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax, correo electrónico; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado, expresamente por el administrado.

20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.

20.2 La autoridad no podrá suplir alguna modalidad con otra, bajo sanción de nulidad de la notificación.

Podrá acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estimare conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.

2.1.3 ANÁLISIS DIAGRAMA DE ISHIKAWA

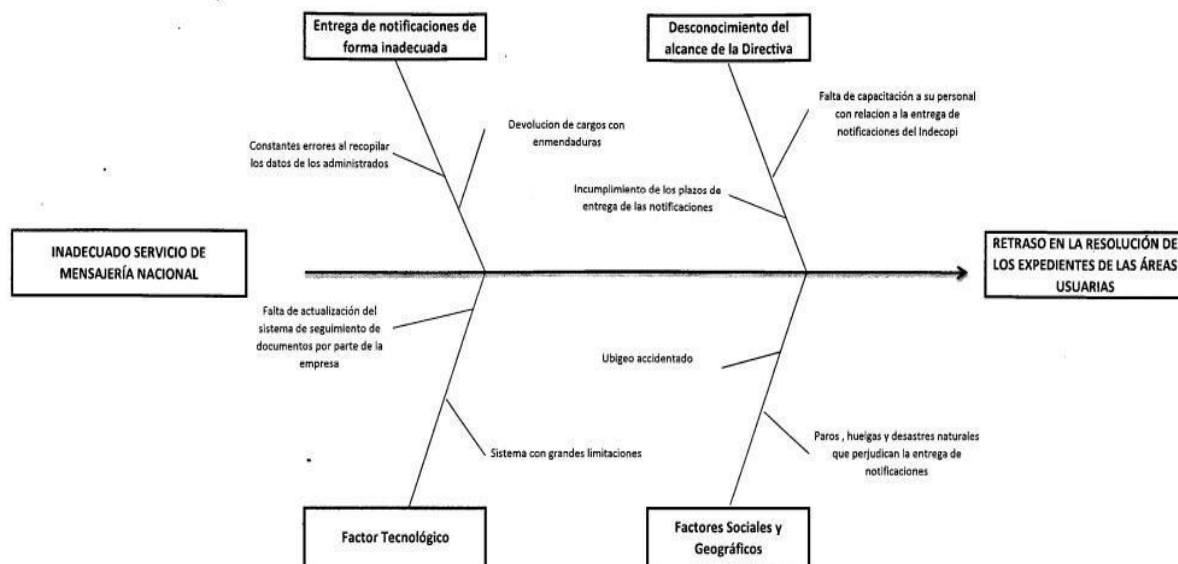


Figura N° 2.3 Diagrama de Ishikawa Elaboración:

Autores de la Tesis.

Observamos del análisis del diagrama de Ishikawa cuatro grandes causas que estarían afectando el problema que pensamos resolver, inadecuado servicio de mensajería nacional, que consecuentemente llevan al retraso en la resolución de los expedientes de las áreas usuarias (El incumplimiento de los plazos legales y establecidos en los procedimientos para la entrega de los documentos y recepción de cargos, tramitados por los órganos resolutivos y administrativos del Indecopi, por debajo del 70% de eficiencia) , los cuales son:

Entrega de notificaciones en forma inadecuada

Las empresas contratadas para el cumplimiento de este servicio, no cumplen con el nivel de calidad necesitado de eficiencia para la entrega de las notificaciones, fallando constantemente en recopilar los datos de los administrados en los documentos y con devolución de los cargos con enmendaduras o en direcciones no correspondientes.

Factor Tecnológico

La falta de una plataforma tecnológica adecuada que nos permita hacer un seguimiento en línea impide que se puedan controlar las fallas o desviaciones en las entregas o devoluciones de cargos.

Desconocimiento del alcance de la Directiva de Notificaciones

La falta de capacitación al personal que realiza el servicio es el principal factor que causa que las notificaciones no se realicen de la forma ya pre establecida, observando que las empresas contratadas para el cumplimiento de este servicio, encargan a sus notificadores a realizar entregas de documentos de varias empresas, lo cual le resta especificación al servicio que necesita recibir el Indecopi.

Factores sociales y geográficos

Las zonas peligrosas, accidentadas, de difícil acceso, hace muchas veces que los notificadores no lleguen a tiempo a realizar las entregas o sufran robos. Por otro lado, tenemos que el servicio de mensajería se encuentra sindicalizado en una de las empresas que mayormente ha ganado los procesos de selección en el Indecopi, por lo que existe circunstancia durante el año que conllevan a la realización de huelgas y paralizaciones en el cumplimiento del servicio.

2.2 OPORTUNIDADES – AMENAZAS

OPORTUNIDADES:

- O1 Baja eficiencia en entregas por parte de los servicios tercerizados en el mercado local.
- O2 Crecimiento del mercado objetivo (sector empresarial).
- O3 No existe una especialización en el servicio de mensajería en instituciones estatales.
- O4 Este tipo de servicio, no es considerado altamente especializado, es decir, no se necesita tecnología sofisticada para implementar un servicio de mensajería.
- O5 Servicio deficiente de las empresas de mensajería contratadas.

AMENAZAS:

- A1 Alta competencia influye en reducción de precios.
- A2 Aumento de precios en general en la economía peruana que encarecerían los insumos para el servicio de mensajería.
- A3 Desastres naturales o problemas con el clima puede afectar las entregas o el cumplimiento de plazos establecidos.

A4 Los motorizados se encuentran expuestos al robo de sus maletines y su herramienta de trabajo debido al incremento de la delincuencia.

A5 Envíos de notificaciones con domicilios inaccesibles para el personal motorizado.

MATRIZ EFE⁶: Ver Anexo No. 17

| Matriz EFE | | | |
|--|------|--------------|-----------|
| OPORTUNIDADES | PESO | CALIFICACION | PONDERADO |
| Baja eficiencia en entregas por parte de los servicios tercerizados en el mercado local | 0.10 | 2 | 0.20 |
| Crecimiento del mercado objetivo (sector empresarial) | 0.17 | 4 | 0.66 |
| No existe una especialización en el servicio de mensajería en instituciones estatales | 0.10 | 3 | 0.30 |
| No es un rubro especializado, es decir, no se necesita tecnología sofisticada para implementar un servicio de mensajería | 0.10 | 2 | 0.20 |
| Servicio deficiente de las empresas de mensajería contratadas | 0.03 | 3 | 0.10 |
| AMENAZAS | | | |
| Alta competencia influye en reducción de precios | 0.13 | 4 | 0.54 |
| Aumento de precios en general en la economía peruana que encarecerían los insumos para el servicio de mensajería | 0.13 | 4 | 0.54 |
| Desastres naturales o problemas con el clima puede afectar las entregas o el cumplimiento de plazos establecidos | 0.07 | 1 | 0.07 |
| Los motorizados se encuentran expuestos al robo de sus maletines y su herramienta de trabajo debido al incremento de la delincuencia | 0.10 | 2 | 0.20 |
| Envíos de notificaciones con domicilios inaccesibles para el personal motorizado | 0.07 | 2 | 0.13 |
| | 1.00 | | 2.93 |

Tabla N° 2.2 Matriz EFE Elaboración:

Autores de la Tesis.

2.3 Infraestructura Nacional, MTC (2012)

[F]ACTOR TRANSPORTES⁷

La infraestructura es uno de los factores básicos para que un país adquiera niveles de competitividad adecuados, tenga sostenibilidad en su crecimiento económico, avance en la inclusión social y pueda lograr su integración interna y externamente.

Sub Sector Transportes

Transporte Terrestre

⁶ Fred R. David (2008) – Conceptos de Administración Estratégica

⁷ Plan Estratégico Sectorial Multianual Sector Transportes y Comunicaciones 2012-2016

La red vial del Perú está organizada en tres niveles: (i) Red primaria o nacional; (ii) Red secundaria o departamental (Regional); y (iii) Red terciaria o caminos vecinales.

Actualmente la longitud de la red vial es de 95,863 Km. de extensión registrados, de los cuales 23,076 (24.07%) son carreteras nacionales y están bajo la competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 25,329 (26.42%) son carreteras departamentales y están a cargo de los Gobiernos Regionales y 47,458 (49.51%) son caminos vecinales, que están bajo responsabilidad de los Gobiernos Locales.

Respecto al tipo de superficie de rodadura muestra que 15,496 Km. de la Red Vial se encuentran pavimentadas (16.16%) y 80,367 Km. se encuentran afirmadas o a nivel de trocha (83.84%).

Actualmente el sistema vial, concentrado en atender la demanda de servicios de transportes y necesidades de interconexión de las grandes ciudades del país, no llega a satisfacer los requerimientos que garanticen óptimas condiciones de accesibilidad, transitabilidad, confiabilidad y seguridad, limitando la inclusión social, la sostenibilidad en el crecimiento económico y la integración interna del país.

Red Vial Nacional

La Red Vial Nacional de 23,076 Km., está conformada por tres grandes ejes longitudinales y diecinueve corredores transversales, tienen como misión vincular a las capitales de departamento, los principales centros productivos con las ciudades como centros de consumo y puertos marítimos como nodos del comercio exterior; constituyendo la base de todo el sistema de carreteras del país. El estado de situación de las vías nacionales nos indica que el 53.5% (12,345 Km.) se encuentran pavimentadas y el 46.5% se encuentra a nivel afirmado, sin afirmar y trocha. Aproximadamente el 70% de la Red Vial Nacional se encuentra en regular y buen estado de conservación y transitabilidad.

Transporte Acuático

El sistema portuario peruano tiene 134 instalaciones portuarias marítimas, fluviales y lacustres¹⁶. Sin embargo, la demanda se concentra en un número reducido de instalaciones portuarias.

La infraestructura portuaria marítima de uso público se compone básicamente de ocho puertos de atraque directo: Callao, Salaverry, Chimbote, San Martín, Ilo, Matarani, Paita y Arica y tres puertos de lanchonaje: Chicama, Huacho y Supe. De ellos, el Puerto de Chimbote fue transferido al Gobierno Regional de Ancash; los de Matarani, Paita, Terminal Sur de Contenedores y Terminal Norte Multipropósito del Callao fueron entregados en concesión al sector privado. El Puerto del Callao es el más importante del país, el séptimo en Suramérica y está entre los cien primeros del mundo en cuanto a movimiento de carga.

Actualmente mueve cerca del 70% de la carga total, el 90% del tráfico portuario de contenedores del país y se ha posicionado como el Primer Puerto de Transbordo de Contenedores en la Costa Oeste de Sudamérica. Su modernización se viene desarrollando en forma gradual y sostenida; el objetivo es convertirlo en un puerto Hub en la costa oeste sudamericana, proporcionando servicios de elevada competitividad y con proyección hacia los países de APEC.

Transporte Aéreo

La red aeroportuaria nacional se compone de 116 terminales operativos, que incluye 23 aeropuertos, 75 aeródromos y 18 helipuertos. De los aeropuertos, 11 tienen categoría internacional (Arequipa, Cusco, Chiclayo, Iquitos, Juliaca, Lima, Pisco, Pucallpa, Talara, Tacna y Trujillo) y 19 aeropuertos se encuentran concesionados.

De acuerdo a los estudios realizados por el Instituto Peruano de Economía (IPE) en el año 2009, la brecha de la infraestructura aeroportuaria en el Perú alcanza US\$ 571 millones, de los cuales US\$ 405 millones están asociados a los aeropuertos concesionados y US\$ 116 millones a los aeropuertos bajo administración de CORPAC.

El Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es el principal terminal aéreo del Perú y se ha constituido en hub en Sudamérica; aproximadamente el 19% de los pasajeros que llegan de rutas internacionales hacen trasbordo hacia otros destinos.

2.4 Infraestructura de INDECOPI

a) Aspecto de Infraestructura:

INDECOPI es el titular del inmueble situado en la Calle de la Prosa N° 104, Distrito de San Borja, en el cual funciona la Sede Central.

Al mes de marzo del 2016, se cuenta con la siguiente cobertura de locales a nivel nacional:

- 01 local propio y 25 locales alquilados.
- 03 módulos de atención en centros comerciales.

b) Parque Automotor Operativo de INDECOPI

El parque automotor de INDECOPI, al 31 de diciembre del 2015 presenta la siguiente distribución:

06 camionetas para uso de traslado de funcionarios, diligencias de ejecución coactiva, fiscalizaciones y entrega de documentación.

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 MENSAJERIA LOCAL

3.1.1 Objetivo General

Establecer, una metodóloga de entrega de notificaciones en los plazos establecidos de acuerdo a los procedimientos y plazos legales, en los diferentes tipos de servicios que brinda el Área de Servicios Generales - Unidad de Correspondencia de la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial.

3.1.2 Responsabilidad

El Área de Servicios Generales - Unidad de Correspondencia de la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial, asimismo, como los servicios contratados por el INDECOPI para la distribución de carga y encomiendas son responsables de la aplicación del presente servicio.

3.1.3 Objetivo Específico

Establecer una política y procedimientos para la realización de un adecuado proceso de entrega de notificaciones en las mejores condiciones económicas y operativas, que incrementen la satisfacción de los clientes internos y clientes externos.

3.1.4 Ejecución

El personal administrativo y operativo de la Unidad de Correspondencia.

3.1.5 Frecuencia del Proceso

El proceso se desarrolla de forma permanente

3.1.6 Descripción del proceso actual

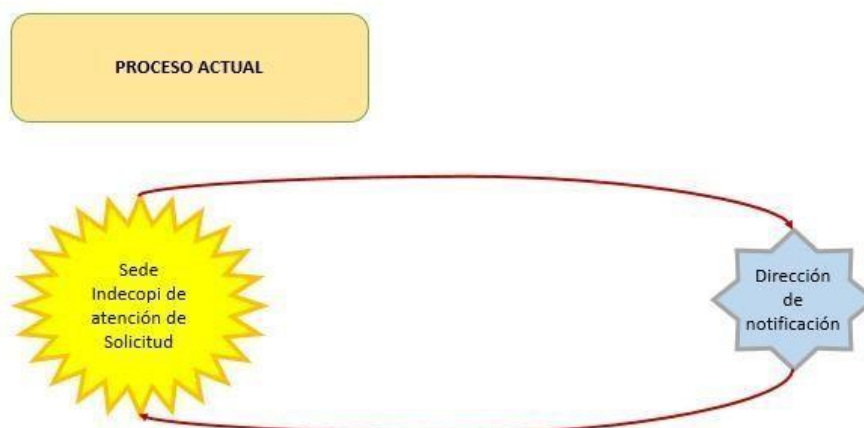


Figura N° 3.1 Diagrama de Proceso Actual de Mensajería Elaboración:
Autores de la Tesis.

El proceso inicia con la generación de la solicitud de atención en determinada sede de Indecopi en donde se realiza la recepción de los documentos (atenciones de administrados) para luego internamente realizar la primera pregunta clave:

Si se tiene en la sede de Indecopi (a nivel nacional) en la cual se ha ingresado la solicitud de atención el área quien deberá atender dicha solicitud; dicha solicitud de atención se direccionará al área correspondiente para su atención, dicha área procederá a atender la solicitud de atención generando una necesidad de notificar al generador de la solicitud de atención para ello el área de correspondencia o proveedor contratado (tercero) recibe la solicitud de notificación en la sede y con ello se procederá a determinar las fechas y la dirección de notificación.

Si dicha notificación no es notarial (Entiéndase por notificación notarial aquella notificación que por tener que ser entregada en una zona calificada como peligrosa se envía a través de empresas notariales) la siguiente consulta a realizar es si la notificación es internacional o no lo es internacional.

Si es internacional dicha notificación se tendrá que enviar por una empresa tercera internacional.

Si dicha notificación si es notarial se enviará la notificación a través de una empresa tercera notarial.

Si no se tiene en la sede de Indecopi el siguiente paso a dar es determinar la sede de Indecopi que cuente con el área solicitada para la atención, se enviará a sede determinada la solicitud de atención (Sede Central – Lima o Lima Norte), se direccionará dentro de esta sede la solicitud de atención al área correspondiente para atención, se atenderá la solicitud de atención y con ello se generará la necesidad de notificar para lo cual se recibe la solicitud de notificación en área de correspondencia y con ello se procederá a determinar las fechas y la dirección de notificación para luego proceder con el envío a la dirección de notificación determinada para luego culminar con la recepción del cargo de la notificación realizada la cual debe ser firmada y en físico con el solicitante de la atención.

3.1.7 Diagrama de Flujo de Proceso Actual

Ver Anexo N°13 en Archivo en Excel “Diagrama de Flujo Proceso Actual.xls”

3.2 MENSAJERÍA NACIONAL

La mensajería nacional es la que se utiliza para remitir documentación a las oficinas regionales del Indecopi y a los administrados que presentan como lugar de notificación una dirección fuera del departamento o región de donde se inicia el proceso de notificación.

Actualmente esta notificación es entregada directamente a los administrados por las empresas contratadas siendo este servicio costoso por el cobro a precios unitarios (se cobra por cada notificación entregada y cargo devuelto), además que es ineficiente como se demuestran en las estadísticas de eficiencia, por lo que para la presente tesis proponemos una distribución por departamentos, siendo la implementación propuesta por fases, como se explica a continuación:

Implementación por Departamentos

Esta información nos permitirá determinar la cantidad de flujo que se encuentra en la distribución de las notificaciones a nivel nacional, información que se utilizará en el desarrollo de la evaluación económico – financiera.

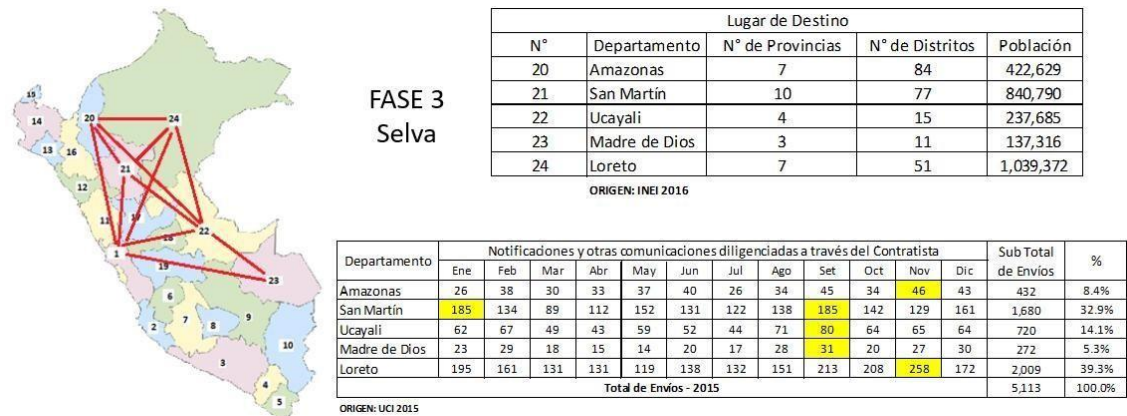
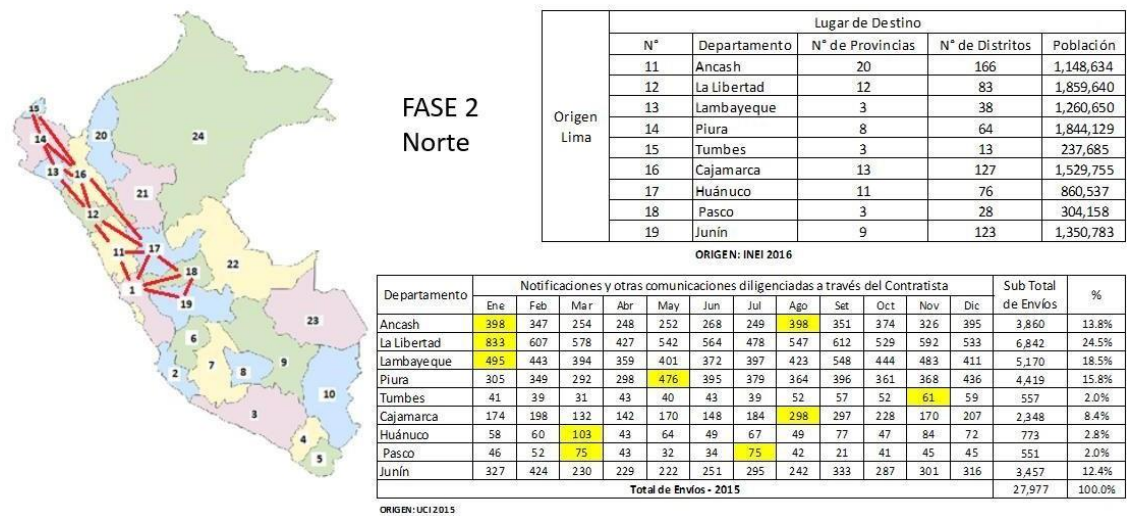
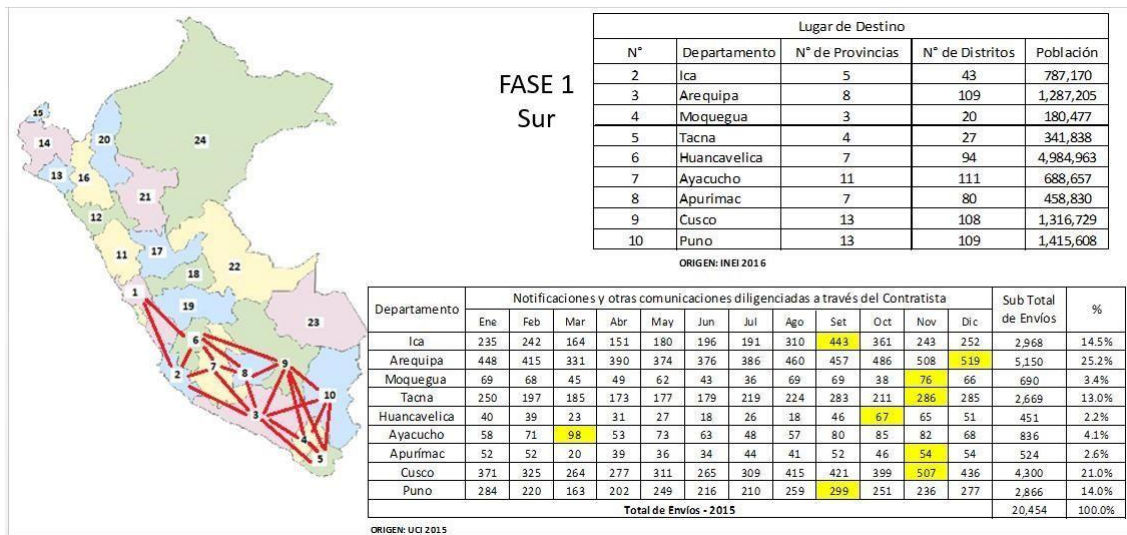


Figura N° 3.2 Diagrama de Servicio de Mensajería en Fases Elaboración:

Autores de la Tesis.

Con esta implementación buscamos que las notificaciones realizadas de la Sede Central de Indecopi en Lima se distribuya a las Oficinas Regionales a través de un tercero y con notificadores propios realizar la entrega de los documentos a los administrados ubicados localmente, continuándose con la tercerización de la mensajería regional debido principalmente a los factores geográficos y a las cantidades de documentos a notificar, los cuáles no ameritan la asignación de un presupuesto para realizar una notificación propia.

Actualmente, este servicio es realizado por un proveedor externo, el cual es contratado mediante un proceso de selección por el área de contrataciones de la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial, a solicitud del área de correspondencia incluyendo los requerimientos técnicos mínimos.

Se ha tenido problemas con los proveedores del servicio contratados por esa razón como una medida de solución se mejoraron los Términos de Referencia y procedió a cobrar las penalidades respectivas debido a las faltas cometidas (retraso injustificado en la entrega de los documentos y los cargos, entrega de su factura fuera de plazo y pérdidas de cargos).

Por esas razones para la presentación de los Términos de Referencia para la contratación del Servicio de Mensajería Nacional, el Área de Correspondencia elaboró una indagación de mercado profunda; producto de las reuniones con las empresas de mensajería, en el nuevo Término de Referencia se detallan las características del servicio más precisas, a fin de subsanar los vacíos existentes en la contratación de empresas y evitar la contratación de proveedores incumplidos que debilitan la calidad del servicio. Es así que el servicio de Mensajería Nacional e Internacional (en la actualidad), dentro de una de las mejoras solicitadas fue contar con un personal IMPLANT que supervisa directamente los documentos desde su recepción hasta su descargo y entrega de los cargos a las secretarías de las diferentes áreas, lo cual ha mejorado el servicio prestado anteriormente.

Asimismo, como aplicación de mejora la empresa cuenta con una página WEB donde se realiza el seguimiento de los documentos nacionales e internacionales, cabe precisar, que solo se considera dentro la facturación y el pago mensual los cargos debidamente devueltos y de ser el caso se les aplica las penalidades consideradas en el contrato vigente.

Asimismo, se realizaron los cambios en el Procedimiento de Calidad en lo referente a la recepción de documentos de las áreas usuarias en el horario de 08:00 Horas. a 16:15 Horas., lo que permite realizar una distribución adecuada de los documentos en los plazos indicados de acuerdo al Contrato.

Como se observa aun incluyendo estas mejoras en el servicio de mensajería nacional no se ha podido alcanzar la eficiencia requerida y los inconvenientes y quejas recibidas por el servicio de mensajería se ha incrementado.

3.3 MENSAJERÍA EXTERNA (SEACE)

De la búsqueda realizada en la plataforma del SEACE 3.0⁸, se han encontrado diversos tipos de procesos de selección sobre servicios de Mensajería y /o Courier a nivel Nacional en las cuales se puede apreciar lo siguiente:

| Descripción de Proceso de Selección N° de Proceso de Selección | | Entidad | Importe Estimado | Importe Adjudicado | Empresa Adjudicada | Penalidad |
|--|------------------------------------|--|------------------|--------------------|--------------------------------------|-----------|
| Contratación del Servicio de Courier AMC-CLASICO-161-2015a Nivel Nacional para Tribunal Fiscal EF/43-1 | | Ministerio de Economía y Finanzas | S/. 369,413.41 | S/. 329,325.00 | CORREOS DEL PERU SA | Si |
| Servicio de Mensajería a Nivel Nacional para el MIDIS | CP-CLASICO-2-2015-CE/MIDIS-1 | Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social | S/. 864,587.49 | S/. 451,165.02 | CORREOS DEL PERU SA | Si |
| Servicio de Mensajería Local y Nacional para el MININTER | CP-CLASICO-3-2015-IN-DGA-DL-1 | Ministerio del Interior | S/. 1,370,499.00 | S/. 957,317.00 | OLVA COURIER SAC | Si |
| Servicio de Mensajería desde Lima y Callao hacia el extranjero | ADS-CLASICO-19-2015-SUNAT-8B1200-1 | Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT | S/. 107,836.56 | S/. 107,747.94 | CORREO PRIVADO SAC | No |
| Servicio de Mensajería Nacional e Internacional enviada desde la Sede Central y Oficinas Regionales del INDECOPI | CP-CLASICO-4-2014-INDECOPI | Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - INDECOPI | S/. 3,364,046.90 | S/. 2,597,660.40 | CORREOS DEL PERU SA Protección de la | Si |

Tabla N° 3.1 Detalle de Procesos de Selección de Servicios de Mensajería o Courier

Elaboración: Autores de la Tesis.

- 1- Se encuentra una marcada diferencia entre el valor estimado ⁹ y el valor adjudicado¹⁰ de los procesos, lo cual se puede presentar cuando no se ha efectuado un buen estudio de mercado que permita obtener un valor referencial más próximo al valor adjudicado.
- 2- De la búsqueda realizada en el SEACE 3.0 se ha determinado que la mayoría de empresas que se presentan en los procesos de selección para este tipo de servicios, son penalizados por las entidades contratantes por no cumplir lo establecido con los terminos de referencia, lo que genera incumplimiento de los

⁸ Plataforma de Contrataciones del Estado Peruano.

⁹ Se determina mediante el Estudio de Mercado por la OEC de la Entidad Contratante.

¹⁰ Es el importe o valor monetario de la propuesta económica de las empresas participantes al presentarse a un determinado proceso de selección.

objetivos institucionales al no ejecutar el presupuesto asignado a determinado proceso de selección o en algunos casos a resolución de contrato de dicho servicio, etc.

- 3- A continuación, se detalla una estructura de costos que utilizan este tipo de empresas para determinar costos al momento de presentarse a los procesos de selección de mensajería o Courier. (Visualizar Archivo: Flujo de Caja-Servicio de Mensajería.xls).

EMPRESAS DEDICADAS AL SERVICIO DE MENSAJERIA U COURIER

A través del Anexo N° 16, expondremos en detalle las empresas dedicadas al servicio de mensajería y su participación en el mercado nacional.

3.4 NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Notificación Electrónica

En los últimos años de esta sociedad se ha generado un gran cambio en las formas de comunicación, siendo usual que en las empresas la forma de comunicación ya no sea mediante documentos escritos, sino por correo electrónico, asumiéndose como válida y de en algunos caso de manera obligatoria esta forma de comunicación, tanto para enviar disposiciones como ordenes, pedidos, comunicaciones, observaciones, compartir información, etc., surgiendo la idea de implementación de las notificaciones electrónicas de forma obligatoria, lo cual permitirá un ahorro en papel y la contribución al medio ambiente y en minimizar los monumentales gastos de administración pública por los servicios de Courier o mensajería.

“La notificación consiste en una comunicación formal del acto administrativo, de la que se hace depender la eficacia de aquel, y constituye una garantía tanto para el administrado como para propia Administración. Para aquel, en especial, porque le permite conocer exactamente el acto y le permite, en su caso, impugnarlo. La notificación no es por tanto, un requisito de validez, pero sí de eficacia del acto.”¹¹

La Notificación Electrónica ¿Cómo funciona?¹²

¹¹ Por María José HIERRO ROMERO, Publicaciones de Derecho administrativo LA LEY Diario La Ley, N° 6937, Sección Dossier, 2 May. 2008, Año XXIX, Editorial LA LEY, LA LEY 703/2008 España.

¹² Eficacia jurídica de las Notificaciones Electrónicas Obligatorias [Online] [Citado 14 de octubre 2015] Disponible en Internet: <http://www.microsoft.com/es-es/business/business-news/eficacia-juridica-de-las-notificaciones-electronicas-obligatorias>

Las notificaciones y comunicaciones electrónicas obligatorias suponen un procedimiento legalmente establecido por el que determinadas personas físicas y jurídicas quedan obligadas a recibir las comunicaciones y notificaciones emitidas por la Administración a través de medios electrónicos.

Esta nueva forma de notificar se sirve de una dirección electrónica habilitada (DEH) que opera a modo de dirección postal digital. Lo que supone andar un paso más en el proceso encaminado a implantar la e-government en todos los ámbitos de relación del ciudadano y las empresas de la administración pública (ámbito tributario (SUNAT), Seguridad Social (ESSALUD), Justicia (Poder Judicial), Tránsito (SAT), sanitario (MINSA), educación (MINEDU), municipalidades, etc.).

La dirección electrónica habilitada (DEH), no es más que un buzón electrónico, a parecido a un correo electrónico, donde la INSTITUCION dejará cualquier comunicación o notificación que se deba notificar. Cuando se habla de cualquier notificación se incluye las notificaciones de inspección, sanciones etc.

Esta manera de actuar implica que se deja de recibir los documentos escritos por comunicaciones electrónicas de dicha INSTITUCION. En el momento de recibir una comunicación en la DEH se tiene diez días para abrirla, una vez abierta o pasado ese plazo de tiempo se dará la comunicación como notificada, empezando a contar el plazo para la presentación de alegaciones, recursos, etc.

Para acceder al DEH será necesario que la empresa haya obtenido un certificado electrónico admitido por la administración del Estado o bien mediante un apoderado con poder expreso para recibir notificaciones telemáticas de la INSTITUCION.

La notificación tiene eficacia jurídica desde el preciso momento del acceso al contenido del acto notificado, o en su caso, de no efectuarse el acceso, por el mero transcurso de 10 días naturales desde la puesta a disposición de la notificación en la dirección electrónica habilitada.

Es preciso tener en cuenta que la no lectura de una notificación depositada en el buzón electrónico surte las mismas consecuencias jurídicas que generaba el rechazo de una notificación en papel que venía efectuando la administración pública a través del servicio mensajería o courier.

El gran problema se encuentra en garantizar de forma segura la recepción de las notificaciones electrónicas obligatorias. Pues pese a que la administración puede remitir un correo electrónico a modo de aviso a la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario, con el fin de comunicar que ha puesto a disposición una nueva notificación, lo cierto es que dicho correo electrónico que opera a modo de mero aviso, no es vinculante –en su emisión- para la administración que lo emite.

Esta ausencia de vinculación es trascendente en un doble sentido: pues ni es obligatorio para la administración avisar que ha notificado en la DEH, ni su falta de aviso exime al usuario o interesado de sus obligaciones y responsabilidades legales.

A todo ello, además, el correo electrónico sigue siendo un sistema no del todo seguro para la comunicación de los avisos, pues a nadie se le escapa que existe riesgo de caída de los servidores, así como cabe que los avisos se puedan alojar en las bandejas de SPAM, o simplemente que pasen desapercibidos emboscados entre otros muchos e-mails que a diario se reciban.

Las Notificaciones Electrónicas y la Ley 27444

Tratándose de cualquier otro procedimiento administrativo la Ley general de Procedimientos Administrativos Peruana, según su Texto Único Ordenado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 02-94-JUS establece en el Artículo 80° que "las notificaciones serán cursadas por el órgano que dictó el acto o acuerdo empleándose cualquier medio como oficio, carta o telegrama, siempre que permita tener constancia de su recepción". Se precisa que para la notificación puede utilizarse cualquier medio (que puede incluir los medios electrónicos) siempre que se permita tener constancia de su recepción, la constancia es solamente que se recibió el mensaje, cuando debiera exigirse también la constancia de la inalterabilidad y seguridad del mensaje, por cuánto si no se exige podrá aplicarse el artículo 82°, el cual establece que "la notificación defectuosa surtirá efectos legales desde la fecha en que el interesado manifiesta haberla recibido, si no hay prueba en contrario", se le daría el tratamiento de notificación defectuosa lo que atentaría contra la finalidad misma de la notificación.

El artículo 82° señala que " se le tendrá por bien notificado si se presume que el interesado tuvo conocimiento de su contenido. En caso que se demuestre que la notificación se ha realizado sin las formalidades y requisitos legales, se ordenará se rehaga subsanando las omisiones en que se hubiese incurrido". Tratándose de

notificación informática las formalidades podría establecerse que sean las mismas que la firma digital enviada telemáticamente y que se cumplan requisitos técnicos (que los procedimientos técnicos utilizados aseguren inalterabilidad, fijeza, durabilidad, integridad y fidelidad) y los requisitos formales (que en proceso de envío del mensaje de datos sea autenticado por un fedatario juramentado en informática).

Las Notificaciones Electrónicas en el Perú

Las Notificaciones Informáticas Tributarias

De acuerdo al Código Tributario Peruano, Decreto Legislativo 816 incluidas las modificaciones legislativas el artículo 104 establece que: La notificación de los actos administrativos se realizará, indistintamente, por cualquiera de los siguientes medios:

Inciso b) "Por medio de sistemas de comunicación por computación, electrónicos, fax y similares, siempre que los mismos permitan confirmar la recepción, si la notificación fuera recibida en día u hora inhábil, ésta surtirá efectos al primer día hábil siguiente a dicha recepción".

El Código Tributario permite expresamente que las notificaciones en materia tributaria puedan hacerse por medios de sistemas de comunicación por computación y electrónicos, lo implica la aceptación entre otros medios, del correo electrónico el cual es una herramienta que permite enviar y recibir mensajes escritos a otro u otros usuarios de la red. Estos mensajes (cartas electrónicas) se escriben en la computadora del usuario y se envían a sus destinatarios, siempre que éstos dispongan de una dirección de correo electrónico válido. Al respecto del Correo electrónico hay que tener en cuenta la duración y seguridad de no modificación o acceso indebido de los mensajes grabados. Por cuánto se dan casos de que los programas encargados de borrar la información escondan los archivos y los clasifiquen como información borrable. Cuando la computadora necesita espacio, graba la nueva información sobre los archivos que uno ha borrado. Pero hoy día la mayoría de computadoras tienen tanto espacio en el disco duro que puede un mensaje electrónico nunca ser borrado. Dentro de los mensajes de datos que pueden enviarse vía electrónica no sólo se encuentran los textos sino también la voz, imagen y sonido, incluidas las creaciones multimedia que pueden presentarse diversos problemas según se trate de los medios de transmisión de los mensajes de datos entre los que mencionamos la fibra óptica, ATM, hilo de cobre, radio y satélites.

El Código Tributario solamente exige a esta comunicación, realizada por sistemas de computación que permitan confirmar la recepción, cuando debería adicionalmente exigir que garantice la inalterabilidad, integridad, durabilidad, prueba y seguridad de los mensajes de datos o en todo caso vincularlo a las normas jurídicas que garantizan el valor probatorio de la firma digital transmisible telemáticamente.

La recepción del mensaje de datos que se realiza en día inhábil, surgen efectos al primer día hábil siguiente a tal recepción, con lo cual se aplica a Internet los plazos procesales tributarios. De tratarse de servicios utilizados en el país, afectos con el Impuesto General a la Ventas (IGV) que sean prestados por empresas extranjeras la diferencia horaria se regiría por la hora nacional de la Administración Tributaria, criterio que debe considerarse para efectos tributarios.

Las Notificaciones Electrónicas en otros países

Las notificaciones electrónicas en la Administración de Justicia vienen implementándose con éxito en diversos países, así, por ejemplo:

a) Notificaciones Electrónicas en Argentina¹³

En Argentina, "el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro en los últimos años ha incorporado gradualmente la Tecnología de la Información para el mejoramiento del servicio que presta, teniendo como órgano ejecutor de la política informática a la Dirección de Informática Jurídica".¹⁴

Asimismo en la Cámara Laboral de Bariloche- Argentina viene implementando la notificación por correo electrónico "que reemplazará toda notificación por cédula que deba diligenciarse en el domicilio procesal paralelo al domicilio legal establecido por el código de procedimiento local".¹⁵

Argentina ha sido uno de los países latinoamericanos que más impulsó el uso de las nuevas tecnologías en la aplicación de justicia. Así por ejemplo tenemos que ya para 1998 el poder Ejecutivo Nacional de la República Argentina había aprobado un decreto mediante el cual se concretaba el proyecto de Firma Digital.

¹³ Dr. Jorge Oscar Rossi, <http://www.diariojudicial.com>

¹⁴ BELLA ROSA, Cano; "Incorporación de las Tecnologías de la Información en el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro, Argentina"; artículo disponible en: <http://www.alfa-redi.org/revista/data/24-3.asp>

¹⁵ BELLA ROSA; ob. cit.

Con dicho decreto se creó todo un marco regulatorio para el empleo de la Firma Electrónica en el ámbito público del Gobierno Argentino, además se otorgó por vez primera a la firma electrónica efectos similares a los de la firma holográfica.

El decreto de 1998 sirvió de antecedente para que con posterioridad el Congreso de la Magistratura³⁷ aprobara una resolución en la cual se constituyere ante el encargado de certificar las firmas digitales imbuidas en documentos judiciales electrónicos.

Sin embargo, también hubo intentos dentro de la iniciativa privada en Argentina por implementar un sistema de comunicaciones electrónicas dentro del Poder Judicial. Uno de éstos corre a cargo de la empresa Correo Argentino dicho proyecto combina tanto el correo normal como el uso de computadoras e Internet para lograr mejoras muy significativas en las comunicaciones procesales.

b) Notificaciones Electrónicas en Costa Rica

En Costa Rica, el Poder Judicial, mediante circular 36-2000, establecida por la Corte Plena en sesión N° 15-2000, celebrada el 3 de abril del 2000, da a conocer el reglamento de notificaciones y comunicaciones por medios electrónicos; señalando en el Art. 1ro que "se autoriza a los Tribunales de Justicia del I y II Circuitos Judiciales de San José, para notificar resoluciones judiciales por medios electrónicos".¹⁶

c) En Canadá

Se dice que "en el ámbito judicial, desde 1997, en Toronto (Canadá) se están tramitando los juicios en "expedientes electrónicos", y no cabe duda que hacia ese objetivo apuntan los proyectos que se desarrollan en los distintos países".¹⁹

d) En España

En Zaragoza, España, "un nuevo sistema de notificación telemática de las resoluciones judiciales, impulsado por el Consejo General del Poder Judicial y el Consejo General de Procuradores, será implantado en cuatro juzgados de la capital aragonesa (...) este sistema (...) permite notificar directamente las resoluciones judiciales desde el propio ordenador del juez o del secretario judicial al Colegio de

¹⁶ Información disponible en: <http://www.poderjudicial.go.cr/notificaciones/requisitos.htm> ¹⁹
ARIEL LABRADA, Pelayo; Art. Cit.

Procuradores, que a la vez las notificará mediante un sistema de firma electrónica a cada uno de los procuradores".¹⁷

Según GARCIA, "La mayoría de los Estados usan la criptografía para sus comunicaciones electrónicas, inter administrativas, interestatales por ejemplo España el Sistema Nacional de Correspondencia Electrónica lo viene utilizando desde 1996".¹⁸

Consideramos que las notificaciones electrónicas constituyen un medio muy eficaz a fin de lograr que la Administración de Justicia pueda desarrollar sus actividades con mayor eficiencia logrando una debida celeridad y seguridad en los servicios procesales, objetivos que deben y pueden obtenerse utilizando en la administración de justicia estos nuevos medios electrónicos.

Problemática de las Notificaciones Electrónicas

Observamos en el estudio realizado para la presente tesis, que esta alternativa sería oportuna y además muy beneficiosa en costos, plazos, eficiencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Indecopi, pero presenta limitantes que procederemos a explicar:

- Plataforma informática probada y comprobada que nos permita cumplir con el flujo de notificaciones además de evitar ataques informáticos que podría alterar las posibilidades de éxito, lo que conllevaría a incrementar los costos fijos de la institución.
- La limitante principal es la legislación que existe respecto a la implementación de esta notificación electrónica, la cual se encuentra señalada explícitamente el al Ley de Procedimiento General, de cumplimiento obligatorio del Indecopi, y que detallamos a continuación:

Ley de Procedimiento Administrativo:

Artículo 20°. - Modalidad de notificación

20.1 Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación.

20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

¹⁷ Noticia publicada en Internet, disponible en http://www.el-mundo.es/navegante/diario/2000/02/08/firma_procuradores.html

¹⁸ GARCÍA CALVANTE, Yolanda; "El Correo Electrónico como medio de notificación tributaria, Revista Hacienda Local Madrid- vol. 30, n.88 (en-abr.2000), p. 193-206"; citado por Argiro Giraldo, Ob. cit. disponible en <http://www.alfaredi.org/revista/data/26-12.asp>

20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax, correo electrónico; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado, expresamente por el administrado.

20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.

20.2 La autoridad no podrá suplir alguna modalidad con otra, bajo sanción de nulidad de la notificación.

Podrá acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estimare conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.

Como podemos observar el impedimento legal en la aceptación de los administrados dificulta que esta alternativa sea viable para tenerla en cuenta como alternativa para su implementación, al ser aún reacio en un 100% la población en aceptar este tipo de notificación.

CAPÍTULO IV: PROYECTO DE ORGANIZACIÓN O DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 VISIÓN ESTRATÉGICA DE INDECOPI

Para la presente tesis procedemos a explicar la necesidad de fundamentar una solución en cumplimiento de uno de los objetivos más importantes del Planeamiento Estratégico del Indecopi, el cual tiene una relación directa con las notificaciones realizadas diariamente, y se explica porque es parte fundamental de las acciones y actividades fundamentales en cumplimiento de los mandatos que tiene el Indecopi como fundamento para su funcionamiento:

El documento denominado “Plan Operativo Institucional 2015-2016”, ha sido elaborado por la Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional (GPG), en el marco del proceso de Planeamiento Institucional 2015-2016, habiendo incluido diversas

actividades dirigidas a Jefes, Gerentes, Directores de Propiedad Intelectual y Secretarios Técnicos de la institución, entre las que destacan:

- Aplicación de encuestas de opinión utilizando medios virtuales.
- Realización de reuniones de validación de resultados de la Encuesta según Áreas Macro (por materia de competencia institucional y la Administración).
- Exposición sobre el contexto político, económico y social del país.
- Realización del Taller de Planeamiento con Jefes y Gerentes, a fin de validar la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas - FODA institucional, y determinar los Objetivos Operativos, estrategias y líneas de acción para garantizar el cumplimiento de la Misión y Visión.
- Realización de reuniones de trabajo con la Presidencia, la Gerencia General y los responsables de garantizar el cumplimiento de los indicadores propuestos para validación de objetivos, indicadores y metas.

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

1. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios.
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.
3. Difundir y promover un mayor uso de los servicios que presta la institución, en materia de defensa de la competencia, defensa de los derechos de los consumidores, protección de la propiedad intelectual y la creación de una cultura e infraestructura de la calidad.

Los Objetivos Operativos Institucionales 2015-2016, fueron definidos considerando el marco quinquenal contenido en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, generado como resultado del proceso de planeamiento estratégico institucional desarrollado en el año 2011; así como los resultados de las actividades

desarrolladas durante el año 2014, en el marco del proceso de planeamiento institucional.

A continuación, se describen el Objetivo Operativo Institucional correspondiente al bienio 2015-2016, que tiene incidencia directa con el desarrollo de la presente tesis y sustenta la necesidad de analizar y desarrollar una solución que ataque directamente los problemas señalados en el marco lógico, (se indica el alineamiento con los Objetivos Estratégicos, líneas de acción, indicadores, metas y áreas responsables de su cumplimiento):

□ Mejorar la calidad y oportunidad en la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos:

POI 2016: MATRIZ DE DEFINICION DE INDICADORES Y METAS
POI 2016 - OBJETIVOS OPERATIVOS

| Objetivo Estratégico Institucional 2012-2016 | Objetivo Operativo Institucional 2016 | Estrategias Institucionales 2016 | Lineas de acción 2016 | Indicadores | Meta 2015 | Logro 2015 | Meta 2016 | Áreas ejecutoras | | | |
|---|---|---|--|---|--|------------|-----------|--------------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| | | | | | | | | Administración | Competencia | Propiedad Intelectual | |
| I. Atender de manera oportuna, predecible y confiable los servicios, las solicitudes y las denuncias presentadas ante la institución por nuestros usuarios. | 1. Mejorar la calidad y oportunidad en la tramitación de expedientes y optimizar los procesos resolutivos y administrativos | 1. Incrementar el nivel de cumplimiento de plazos legales y la tramitación adecuada de expedientes | Aumento de la eficacia resolutiva | Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal en OR | 100% | 89.96% | 100% | GOR-ORI | Todas las áreas de Competencia | Todas las áreas de Propiedad Intelectual | |
| | | | | Porcentaje de resoluciones finales notificadas dentro del plazo legal en OR | 100% | 90.42% | 100% | | | | |
| | | | | Porcentaje de expedientes en trámite dentro del plazo legal en OR | 100% | 88.12% | 100% | | | | |
| | | | | Porcentaje de resoluciones no declaradas Nulas por el Tribunal del Indecopi | 95% | 92.48% | 95% | GOR-ORI con Delegación de Facultades | Todas las Comisiones de Competencia | Todas las Comisiones de Propiedad Intelectual | |
| | | 2. Fomentar la simplificación de los procesos de los órganos resolutivos y administrativos. | Optimización de los procesos operativos y de soporte | | Nº de principales procesos Misionales revisados con mejoras implementadas | 10 | 15 | 15 | GPG, SAC | CC1, CC2, CD1, CCO, CEB, CDB, CLC, SCO | DDA, DIN, DSD, |
| | | | | | Nº de procesos de Soporte optimizados con mejoras implementadas | --- | --- | 5 | GPG | GAF-SGH, GAF-AEC, SAC | |
| | | | | | Índice de Productividad Laboral en OR- Sede Central (Expedientes / personas * año) | 355.51 | 357.26 | 357.26 | | Todas las áreas de Competencia | Todas las áreas de Propiedad Intelectual |
| | | 3. Asegurar el cumplimiento de la implementación y gestión de los distintos sistemas de gestión con los que cuenta INDECOPI | | Fortalecimiento del SIG | Porcentaje de ejecución del Plan de SIG 2016 | 100% | 100% | 100% | GPG,GOR, GTI, GEL SAC | CCO, SDC | |

Tabla N° 4.1 Matriz de Definición de Indicadores y Metas POI 2016

Fuente: INDECOPI

En el marco de este objetivo, se ha definido como estrategia institucional “Incrementar el nivel de cumplimiento de plazos legales y la tramitación adecuada de expedientes”, a la cual se asocia la línea de acción “Aumento de la eficacia resolutive”, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las normas y plazos legales, y atender los servicios solicitados al INDECOPI de manera oportuna, predecible y confiable. Lo antes mencionado implica realizar acciones que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la tramitación de expedientes, así como reducir el tiempo para la resolución de denuncias presentadas ante el INDECOPI en materia de competencia y de propiedad intelectual.

Asimismo, la estrategia institucional “Fomentar la simplificación de los procesos de los Órganos Resolutivos y Administrativos”, considera la siguiente línea de acción:

- Optimización de los procesos operativos y de soporte.

Como observamos en cumplimiento del Objetivo Operativo Institucional 2016 y Estrategias Institucionales 2016, anteriormente señaladas, es que urge se desarrolle una solución que coadyuve al cumplimiento de las mismas, es en ese sentido que la presente tesis se soporta en el análisis desarrollado por la institución para el cumplimiento de sus visión y misión, y mandato de su creación, siendo este motivo y demostrado para la presente tesis la necesidad de plantear los problemas que aquejan el desarrollo de estos objetivos, a través de líneas de acción directas que soluciones las desviaciones desarrolladas consecuentemente.

Es así que para el control y observancia de la implementación de la tesis es que debemos desarrollar los siguientes indicadores evaluando la situación actual y colocando la meta proyecto para el 2016. Por ello finalmente pasamos a mostrar a manera de resumen los indicadores diseñados:

1. Cantidad de documentos entregados / cantidad de documentos notificados dentro del plazo
2. Cantidad de documentos notificados / cantidad de documentos notificados sin errores

3. Cantidad de documentos notificados / cantidad de documentos notificados correctamente y dentro del plazo
 4. Cantidad de cargos devueltos / cantidad de cargos devueltos dentro del plazo
 5. Cantidad de cargos devueltos / cantidad de cargos devueltos sin errores
 6. Cantidad de cargos devueltos / cantidad de cargos devueltos correctamente y dentro del plazo
 7. Cantidad de documentos entregados / cantidad de documentos extraviados
- 4.2 ORGANIZACIÓN / MISIÓN / VISIÓN / VALORES DEL INDECOPI (INDECOPI, 2015)

INDECOPI fue creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868. Tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

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 No 1033).

Como resultado de su labor en la promoción de las normas de leal y honesta competencia entre los agentes de la economía peruana, el INDECOPI es concebido en la actualidad, como una entidad de servicios con marcada preocupación por impulsar una cultura de calidad para lograr la plena satisfacción de sus clientes: la ciudadanía, el empresariado y el Estado.

MISIÓN

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, y la protección de la propiedad intelectual.

VISIÓN

Que los ciudadanos, consumidores y empresarios se beneficien de un mercado que opera sin distorsiones, gracias a la labor técnica, proactiva, oportuna, predecible y confiable del Indecopi, la misma que garantiza un entorno de libre y leal competencia

en el que se respetan los derechos de los consumidores, así como los derechos de propiedad intelectual.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

INDECOPI está conformado por los siguientes estamentos:

- Consejo Directivo: Es el órgano máximo administrativo, representado por el presidente
- Órganos funcionales: Se encargan de promover las normas de la leal y honesta competencia y todas las formas de propiedad intelectual
- Administración: La administración la ejerce directamente la gerencia general y las demás gerencias

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

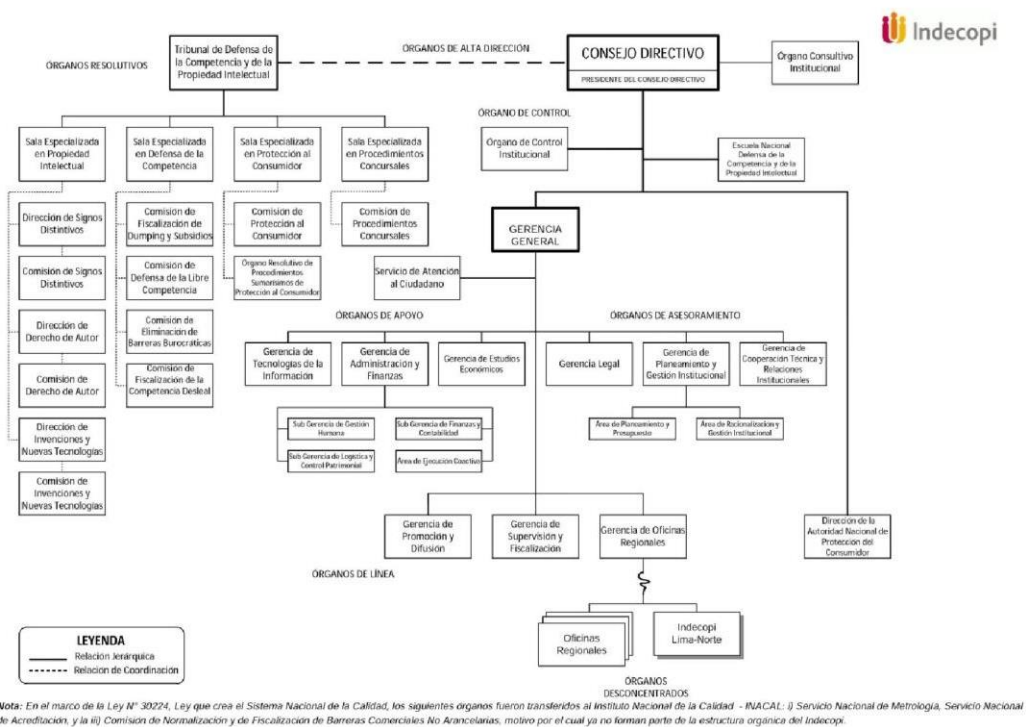


Figura N° 4.1 Organigrama de INDECOPI

INDECOPI cuenta con oficinas a nivel nacional:

LIMA Y CALLAO

- Aeropuerto Jorge Chávez
- Congreso de la República
- Gamarra

- Sede central Lima Sur (San Borja)
- Lima Norte
- San Juan De Lurigancho

PROVINCIAS

- Amazonas
- Ancash
- Apurímac
- Arequipa
- Ayacucho
- Cajamarca
- Cusco
- Huancavelica
- Huánuco
- Ica
- Junín
- La Libertad
- Lambayeque
- Loreto
- Madre de Dios
- Moquegua
- Pasco
- Piura
- Puno
- San Martín
- Tacna
- Tumbes
- Ucayali
- Vraem

VALORES

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.

4.3 SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL – ÁREA DE SERVICIOS GENERALES – UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

La Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial es la encargada de dirigir, administrar y controlar el aprovisionamiento oportuno de bienes y servicios, necesarios para el funcionamiento de las dependencias del INDECOPI, en las mejores condiciones de calidad y precio, así como también programar las necesidades reales de bienes y servicios, y elaborar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones para

la formulación del presupuesto, desarrollar los procesos de adjudicación para suministrar a las áreas usuarias bienes y servicios en las mejores condiciones de oportunidad, calidad y precio, que se efectúen con sujeción a las normas legales establecidas, dirigir, supervisar y controlar los servicios de mantenimiento, correspondencia, limpieza, seguridad, y otros servicios colaterales para lograr el normal desarrollo de las actividades institucionales; y salvaguardar los bienes patrimoniales del Instituto, para el uso y empleo racional de los mismos.

VISIÓN

Lograr el uso óptimo de los recursos económicos - financieros manteniendo un alto nivel de calidad en los suministros a los clientes internos.

MISIÓN

Satisfacer oportunamente las necesidades de bienes y servicios en las mejores condiciones de precio y calidad.

MANDATO

Dirigir y administrar el aprovisionamiento de bienes y servicios para el INDECOPI

4.3.1 Áreas de la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial

PROGRAMACIÓN Y ESTUDIO DE MERCADO

Encargado del proceso de formulación, aprobación, publicación, modificación, ejecución y seguimiento del Plan Anual de Contrataciones. Asimismo, efectúa las indagaciones de mercado para determinar los procesos de contratación.

PROCESOS DE SELECCIÓN

Tiene como función la revisión, evaluación y seguimiento de los procedimientos de selección.

Gestiona las acciones para la elaboración y suscripción del contrato derivado de los procedimientos de selección.

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

Encargado de supervisar el seguimiento de la ejecución de los contratos, que involucra la aplicación de penalidades, procedimiento de pago en lo que corresponda,

entre otras actividades de índole administrativo como adicionales, ampliaciones de plazo, contrataciones complementarias.

CONTRATACIONES

Encargado de administrar la adquisición de bienes y servicios de las contrataciones directas y sus consecuentes pagos, a fin de garantizar el abastecimiento oportuno en las mejores condiciones de calidad y precio.

SERVICIOS GENERALES

Supervisa y administra los servicios internos de la institución, incluyendo la limpieza, así como la seguridad física.

CONTROL PATRIMONIAL Y ALMACÉN

Gestiona la recepción de los bienes adquiridos y donados.

Coordina el inventario de existencia físicas de bienes.

INFRAESTRUCTURA

Encargado de la supervisión de las obras, el mantenimiento de la infraestructura de los locales de la entidad y los proyectos de inversión pública que tenga en cartera el Indecopi.

MANTENIMIENTO

Coordinar las acciones para el mantenimiento del buen estado del sistema eléctrico de la institución, pozos a tierra instalados, el mantenimiento de las estructuras metálicas, la reparación, acondicionamiento y construcción de espacios físicos, entre otros.

CORRESPONDENCIA

Efectúa las coordinaciones de la entrega de notificaciones y control de la documentación de las diferentes dependencias.

PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS CORRESPONDIENTES A LA ENTREGA DE DOCUMENTOS DEL ÁREA DE CORRESPONDENCIA:

- Procedimiento Distribución de Documentos y Encomiendas

- Listado de envíos nacionales, internacionales y notariales
- Visita de Notificación
- Hoja de rezago
- Acta de notificación
- Distribución de Documentos y Encomiendas

A continuación, elaboramos la misión y visión específica para el área de Correspondencia que es parte de nuestra propuesta de desarrollo:

VISIÓN

Consolidar al área de mensajería como una unidad de negocio estratégica para el buen desempeño de las labores de la organización. Ser reconocidos por la eficiencia en entregas y contribución a la comunicación entre clientes internos y externos.

MISION

Servir a los clientes internos y externos de INDECOPI mediante la entrega de notificaciones, cumpliendo tiempos y especificaciones normadas, de tal forma que se garantice un servicio oportuno y de calidad para el desarrollo de nuestra organización.

4.4 DIAGNÓSTICO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

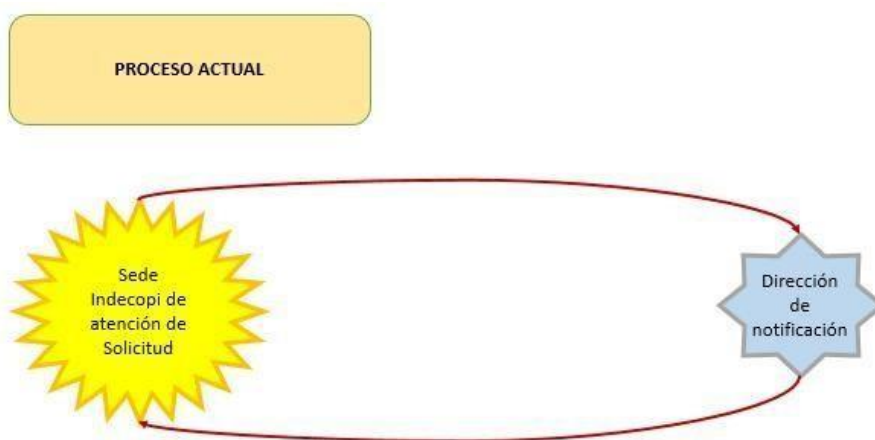


Figura N° 4.2 Diagrama de Cadena de Suministro Elaboración:

Autores de la Tesis.

El proceso inicia con la generación de la solicitud de atención en determinada sede de Indecopi en donde se recibe dicho documento para luego internamente realizar la primera pregunta clave:

Si se tiene en la sede de Indecopi en la cual se ha ingresado la solicitud de atención el área quien deberá atender dicha solicitud; dicha solicitud de atención se direccionará al área correspondiente para su atención, dicha área procederá a atender la solicitud de atención generando una necesidad de notificar al generador de la solicitud de atención para ello el área de correspondencia recepcionará la solicitud de notificación en la sede y con ello se procederá a determinar las fechas y la dirección de notificación.

Si dicha notificación no es notarial (Entiéndase por notificación notarial aquella notificación que por tener que ser entregada en una zona calificada como peligrosa se envía a través de empresas notariales) la siguiente consulta a realizar es si la notificación es internacional o no lo es internacional.

Si es internacional dicha notificación se tendrá que enviar por una empresa tercera internacional y se recibe el cargo de notificación

Si no es internacional se enviará a dirección de notificación con empresa tercera y se recibe el cargo de notificación

Si dicha notificación si es notarial se enviará la notificación a través de una empresa tercera notarial y se recibe el cargo de notificación

Si no se tiene en la sede de Indecopi el siguiente paso a dar es determinar la sede de Indecopi que cuente con el área solicitada para la atención, se enviará a sede determinada la solicitud de atención, se direccionará dentro de esta sede la solicitud de atención al área correspondiente para atención, se atenderá la solicitud de atención y con ello se generará la necesidad de notificar para lo cual se recibe la solicitud de notificación en área de correspondencia y con ello se procederá a determinar las fechas y la dirección de notificación para luego proceder con el envío a la dirección de notificación determinada para luego culminar con la recepción del cargo de la notificación realizada la cual debe ser firmada y en físico con el solicitante de la atención. (Ver Archivo en Excel “Diagrama de Flujo de Propuesta de Solución.xls” y “Diagrama de Flujo de Actual.xls”)

4.5 FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS:

F1 Infraestructura disponible para implementar un área dedicada a la mensajería.

F2 Conocimiento de las normas, directivas y procedimientos para el servicio de notificación.

F3 Presupuesto asignado para la implementación del área de mensajería.

F4 Personal de planilla - CAS del Indecopi comprometido con la entrega de documentación dentro del plazo establecido en los procedimientos de notificación. F5

Según el análisis Piloto Se cuenta con notificadores que tienen movilidad propia.

F6 Conocimiento del Indecopi respecto al perfil de las personas a ser contratadas como motorizados con relación a las zonas requeridas.

F7 Contratación de personal para cubrir vacaciones y posibles faltas de los notificadores.

F8 Control de mensajería a través de reportes quincenales y sistema de seguimiento de trámites documentarios.

DEBILIDADES:

D1 No contar con mensajería electrónica por falta de normativas y plataforma informática.

D2 No contar con todas las áreas de atención fuera de la sede de Lima.

D3 No contar con un programa de incentivos y/o bonificaciones para los notificadores.

D4 Ingreso incorrecto de datos al sistema de trámite documentario.

D5 Enmendaduras y retrasos en los cargos de entrega.

D6 Solicitud de retención de documentos por parte de áreas usuarias.

D7 Demora en el proceso de contratación del estado CAS y planilla.

D8 Falla en la comunicación con las áreas involucradas en la entrega de documentos y cargos

MATRIZ EFI¹⁹: Ver Anexo No. 17

| Matriz EFI | | | |
|--|------|--------------|-----------|
| FORTALEZAS | PESO | CALIFICACION | PONDERADO |
| Infraestructura disponible para implementar un área dedicada a la mensajería | 0.06 | 3 | 0.17 |
| Conocimiento de las normas, directivas y procedimientos para el servicio de notificación | 0.10 | 4 | 0.39 |
| Presupuesto asignado para la implementación del área de mensajería | 0.10 | 4 | 0.39 |

¹⁹ Fred R. David (2008) – Conceptos de Administración Estratégica

| | | | |
|---|------|---|------|
| Personal de planilla - CAS del Indecopi comprometido con la entrega de documentación dentro del plazo establecido en los procedimientos de notificación | 0.08 | 3 | 0.25 |
| Según el análisis Piloto Se cuenta con notificadores que tienen movilidad propia. | 0.04 | 2 | 0.08 |
| Conocimiento del indecopi respecto al perfil de las personas a ser contratadas como motorizados con relación a las zonas requeridas | 0.06 | 3 | 0.17 |
| Contratación de personal para cubrir vacaciones y posibles faltas de los notificadores | 0.03 | 2 | 0.06 |
| Control de mensajería a través de reportes quincenales y sistema de seguimiento de trámites documentarios | 0.04 | 2 | 0.08 |
| DEBILIDADES | | | |
| No contar con mensajería electrónica por falta de normativas y plataforma informática | 0.06 | 1 | 0.06 |
| No contar con todas las áreas de atención fuera de la sede de Lima | 0.03 | 1 | 0.03 |
| No contar con un programa de incentivos y/o bonificaciones para los notificadores. | 0.01 | 1 | 0.01 |
| Ingreso incorrecto de datos al sistema de trámite documentario | 0.11 | 4 | 0.44 |
| Enmendaduras y retrasos en los cargos de entrega | 0.10 | 4 | 0.39 |
| Solicitud de retención de documentos por parte de áreas usuarias | 0.06 | 3 | 0.17 |
| Demora en el proceso de contratación del estado CAS y planilla | 0.06 | 2 | 0.11 |
| Falla en la comunicación con las áreas involucradas en la entrega de documentos y cargos | 0.08 | 2 | 0.17 |
| | 1.00 | | 2.96 |

Tabla N° 4.2 Matriz EFI Elaboración:

Autores de la Tesis.

CAPÍTULO V: INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Para el desarrollo de esta parte de la tesis, se decidió la realización de Encuestas a los usuarios internos del servicio de mensajería en el Indecopi, conformado principalmente por las asistentes administrativas de todas las áreas de la institución que se encargan de realizar los trámites de notificación, asimismo hemos tomado en cuenta los reclamos realizados por los usuarios externos del servicio respecto a su nivel de satisfacción del año 2015.

5.1 ENCUESTAS USUARIOS INTERNOS

5.1.1 Objetivo del estudio psicométrico de la encuesta

Luego de elaborado y aplicado el cuestionario de recolección de información del tema de estudio, se procedió a elaborar la correspondiente base de datos y realizar la validez de los ítems del cuestionario.

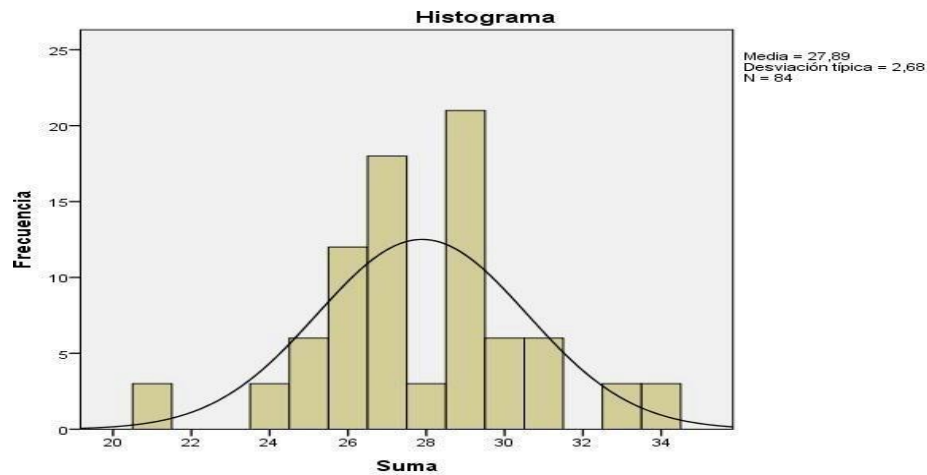
Para determinar la validez de los ítems se utilizó el Método de Constructo a partir de la Correlación Ítem-Test, como lo señala Alarcón (2008). Para ello, en primer lugar se determinó si la suma de los datos obtenidos tenía o no distribución normal; para este fin y considerando que el grupo es grande (mayor de 50 participantes), se utilizó la Prueba Estadística de Kolmogorov – Smirnov (Pardo y Ruiz 2002).

Tabla N° 5.1 Análisis de la distribución de los datos.

| Kolmogorov – Smirnov | | |
|----------------------|----|-------|
| Estadístico | Gl | Sig. |
| 0.131 | 84 | 0.001 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Figura N° 5.1 Histograma de la distribución de datos.



Elaboración: Autores de la Tesis.

Los resultados de significatividad = sig. = ($p > 0.05$), como se aparecía en la tabla y en la Figura N° 5.1, permiten inferir que los datos no tienen una distribución normal. Como consecuencia de lo anterior se establece que para determinar la Correlación Ítem-Test se debe aplicar una Prueba Estadística no Paramétrica, siendo la más recomendable el Coeficiente de Correlación de Spearman. Los resultados de validez de los ítems se presentan a continuación.

Tabla N° 5.2 Validez de los ítems del cuestionario utilizado en el presente estudio

| Ítem | Coeficiente Spearman |
|------|----------------------|
| 1. | 0.64 ** |
| 2. | 0.24 * |
| 3. | 0.74 ** |
| 4. | 0.58 ** |
| 5. | 0.50 * |
| 6. | 0.35 * |
| 7. | 0.09 |
| 8. | 0.58 ** |
| 9. | 0.49 ** |

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$ Elaboración:

Autores de la Tesis.

En la Tabla N° 5.2 se presentan las correlaciones Spearman obtenidas para los 9 ítems presentados inicialmente y se aprecia que una tiene correlación significativa (*)

y siete correlaciones altamente significativas (**). Solamente el ítem 7 resulto no ser significativo.

Respecto a las correlaciones para determinar la validez de los ítems, Kline (1998) sostiene que cuando se analiza éstas a partir del vínculo entre cada ítem y la puntuación total de la escala debe ser superior a 0.20 para ser considerado en la versión final de un cuestionario o escala. Esta misma posición la sostenía Nunnally en 1987, aunque, posteriormente, en un escrito presentado en 1995 con la coautoría de Berstein (en Carretero-Dios y Pérez, 2005) señalan que la correlación ítem-total, debería superar el valor de 0.25.

Tomando en consideración el valor referencial de 0.20 propuesto por Kline (1998) y Nunnally (1987) se ha optado por eliminar sólo el ítem 7 ("¿Qué grado de importancia le da usted a la Entrega de Información completa (llenado) de las fichas de Visita de Notificación y Acta de Notificación?") debido a la baja correlación que demostró dentro del conjunto total de ítems, por lo tanto, la escala final quedó conformada por 8 ítems.

Posteriormente, se procedió a determinar la confiabilidad de la Escala en su conjunto. Para ello se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach (Nunnally, 1987). Este coeficiente es uno de los más potentes y es ampliamente utilizado para tal fin, especialmente, cuando los cuestionarios tienen varias respuestas como en el presente caso; cuatro por pregunta.

Tabla N° 5.3 Confiabilidad del cuestionario utilizado en el presente estudio

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| 0.675 | 8 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

La confiabilidad del cuestionario nos refleja la consistencia interna para medir de manera objetiva el tema propuesto. Entonces, partiendo de los resultados se puede colegir que la confiabilidad obtenida es moderadamente fuerte; condición suficiente

para que sea utilizada en la recolección de información y confiar en lo resultados arribados en el estudio.

5.1.2 Resultados de las encuestas

A continuación, en la Tabla N° 5.4, se presentan los diversos estimados estadísticos con relación a las ocho preguntas que conforman la versión final del cuestionario. Específicamente se presenta el promedio, la desviación estándar y el coeficiente de variación por cada pregunta.

El coeficiente de variación, que se obtiene a partir de la división de la desviación estándar entre el promedio dividido por cien, nos permite hacer comparaciones acerca del grado de dispersión de las respuestas entre las diversas preguntas formuladas.

Tabla N° 5.4 Estimación del promedio, la desviación estándar y el coeficiente de variación por pregunta

| Pregunta | P1 (Tabla 5) | P2 (Tabla 6) | P3 (Tabla 7) | P4 (Tabla 8) | P5 (Tabla 9) | P6 (Tabla 10) | P8 (Tabla 11) | P9 (Tabla 12) |
|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| Promedio | 2,68 | 2,11 | 2,50 | 2,75 | 3,79 | 3,82 | 3,11 | 3,36 |
| Desviación Estándar | ,541 | ,728 | ,784 | ,790 | ,413 | ,385 | ,621 | ,482 |
| Coeficiente Variación | 20,21 | 34,57 | 31,35 | 28,71 | 10,90 | 10,08 | 19,99 | 14,36 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Los coeficientes de variación presentados en la Tabla N° 5.4, nos permiten apreciar que los evaluados han tenido mayor consenso al dar sus respuestas en las preguntas número 6 y 7, mientras que hay mayor heterogeneidad en las respuestas vinculadas a las preguntas número 3, 4 y 5. Ello se corrobora además visualizando las respectivas tablas y figuras.

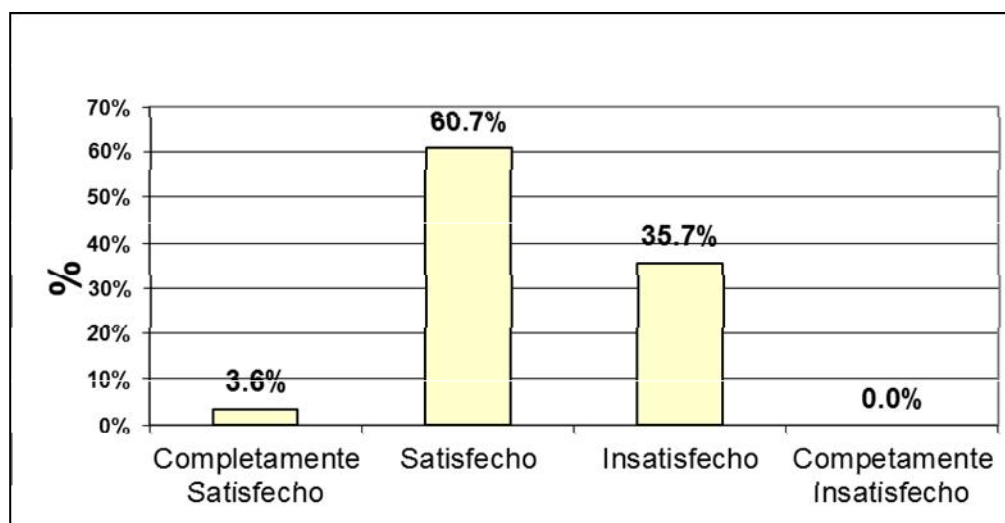
Por otro lado, se ha optado por presentar tablas y figuras que contienen las frecuencias y porcentajes de las respuestas que los evaluados han proporcionado a las diversas preguntas. A continuación, se visualizan las mismas.

Tabla N° 5.5 ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de mensajería local?

| Categoría de Respuesta | F | % |
|----------------------------|----|------|
| Completamente Satisfecho | 3 | 3.6 |
| Satisfecho | 51 | 60.7 |
| Insatisfecho | 30 | 35.7 |
| Completamente insatisfecho | 0 | 0 |
| Total | 84 | 100 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Figura N° 5.2 Representación, en porcentaje, del grado de satisfacción de los evaluados con el servicio de mensajería local



Elaboración: Autores de la Tesis.

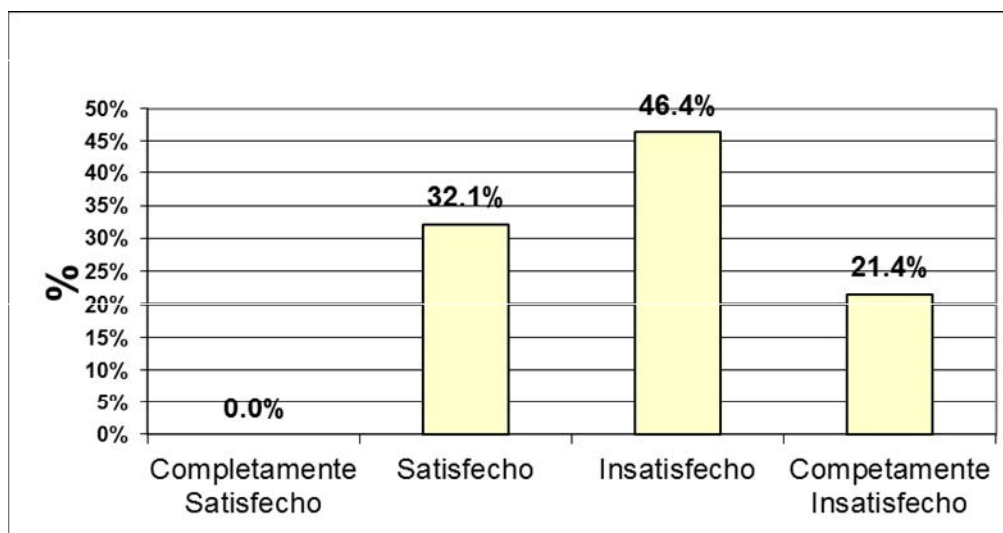
La Tabla N° 5.5 y Figura N° 5.2 representan las frecuencias y los porcentajes de los evaluados cuando se les pregunta acerca de su grado de satisfacción con el servicio de mensajería local. En este sentido los resultados dejan en evidencia que, si bien hay un significativo grupo que señala estar “Satisfecho”, un 35% refiere su insatisfacción con el mismo.

Tabla N° 5.6 ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de mensajería nacional?

| Categoría de Respuesta | F | % |
|----------------------------|----|------|
| Completamente Satisfecho | 0 | 0 |
| Satisfecho | 27 | 32.1 |
| Insatisfecho | 39 | 46.4 |
| Completamente insatisfecho | 18 | 21.4 |
| Total | 84 | 100 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Figura N° 5.3 Representación, en porcentaje, del grado de satisfacción de los evaluados con el servicio de mensajería nacional



Elaboración: Autores de la Tesis.

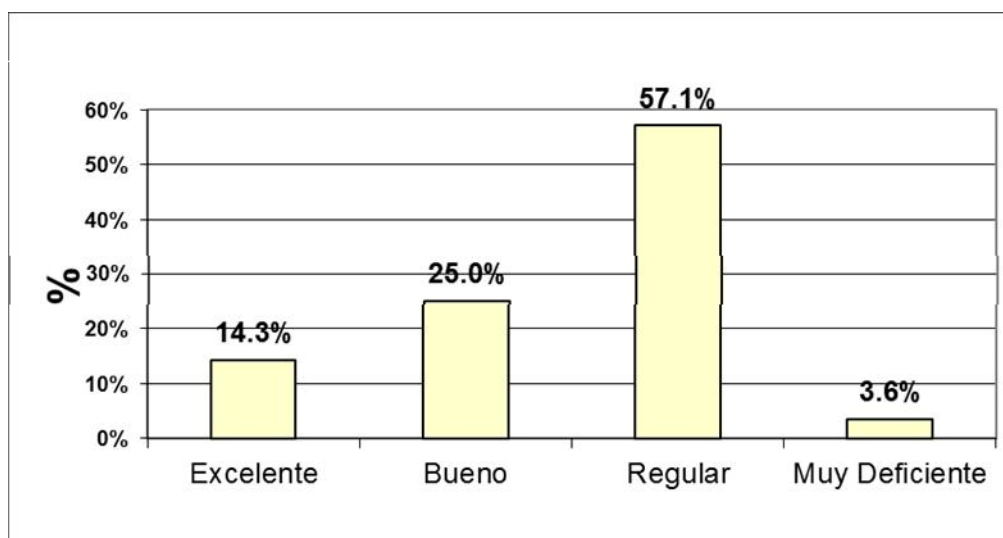
En la Tabla N° 5.6 y Figura N° 5.3 se representan los resultados ante la pregunta relacionada al grado de satisfacción con el servicio de mensajería nacional. Se aprecia que el 67.8% de los evaluados se encuentra “Insatisfecho” o “Completamente Insatisfecho” y tan solo el 32 refiere estar “Satisfecho”. En este caso la tendencia se orienta más hacia una evaluación negativa de este servicio.

Tabla N° 5.7 En comparación con otras alternativas, tal como el servicio de Courier Externo, el servicio de mensajería local de INDECOPI es

| Categoría de Respuesta | F | % |
|------------------------|----|------|
| Excelente | 12 | 14.3 |
| Bueno | 21 | 25 |
| Regular | 48 | 57.1 |
| Muy Deficiente | 3 | 3.6 |
| Total | 84 | 100 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Figura N° 5.4 Representación, en porcentaje, de la comparación del Servicio de Mensajería Local de INDECOPI con otros servicios de Courier.



Elaboración: Autores de la Tesis.

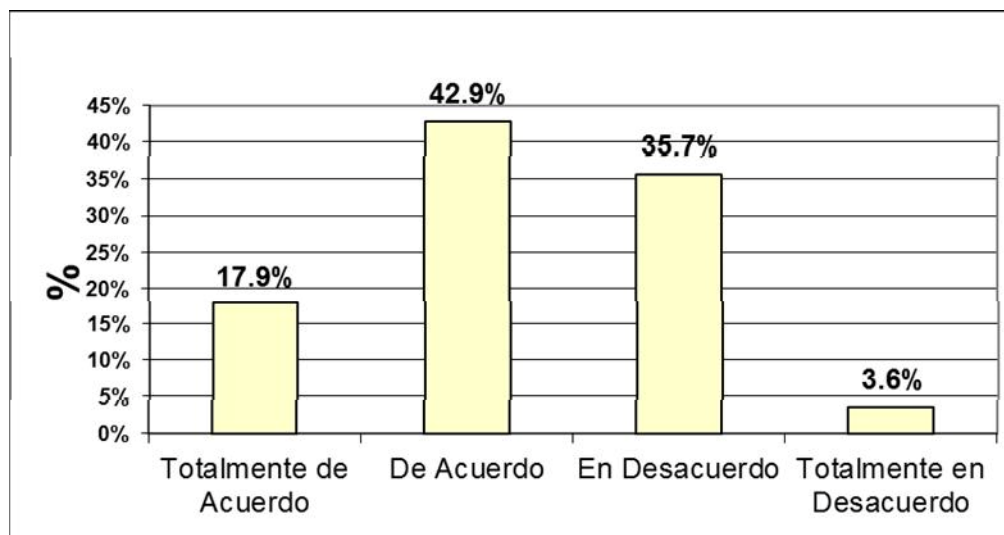
En la Tabla N° 5.7 y Figura N° 5.4 se presentan los resultados relacionados a la comparación del Servicio de Mensajería Local de INDECOPI con otros servicios de Courier. Si bien el resultado prevaleciente es el de “Regular” que representa al 57% (48 evaluados), la tendencia se orienta hacia “Bueno” y “Excelente”; categorías que en conjunto abarcan el 39.3% (33 evaluados).

Tabla N° 5.8 ¿Preferiría que se continúe con el actual servicio de mensajería local de INDECOPI?

| Categoría de Respuesta | F | % |
|--------------------------|----|------|
| Totalmente de acuerdo | 15 | 17.9 |
| De acuerdo | 36 | 42.9 |
| En desacuerdo | 30 | 35.7 |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 3.6 |
| Total | 84 | 100 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Figura N° 5.5 Representación, en porcentaje, de la preferencia por continuar con el actual servicio de mensajería local de INDECOPI



Elaboración: Autores de la Tesis.

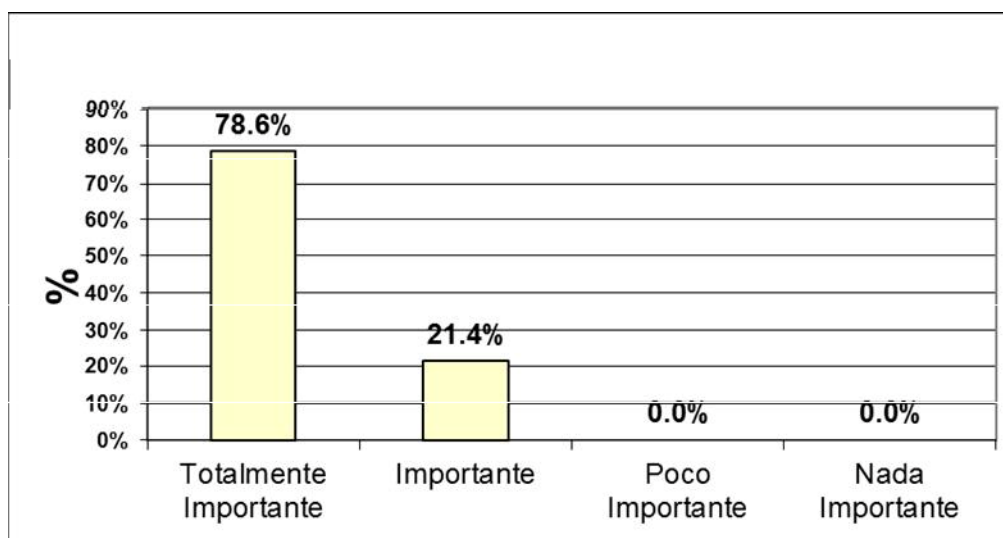
La Tabla N° 5.8 y Figura N° 5.5 contienen los resultados relacionados a la preferencia de los evaluados por continuar con el actual servicio de mensajería local que viene proporcionando el INDECOPI. A groso modo los resultados resultan favorables en tanto que el 60.8% de personas respondieron estar “De Acuerdo” o “Totalmente de Acuerdo” con este servicio mientras que un 35% manifestó su “Desacuerdo”.

Tabla N° 5.9 ¿Qué grado de importancia le da usted al Tiempo de Entrega de notificaciones o Documentos?

| Categoría de Respuesta | F | % |
|------------------------|----|------|
| Totalmente importante | 66 | 78.6 |
| Importante | 18 | 21.4 |
| Poco importante | 0 | 0 |
| Nada Importante | 0 | 0 |
| Total | 84 | 100 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Figura N° 5.6 Representación, en porcentaje, del grado de importancia le dan los evaluados al Tiempo de Entrega de Notificaciones o Documentos



Elaboración: Autores de la Tesis.

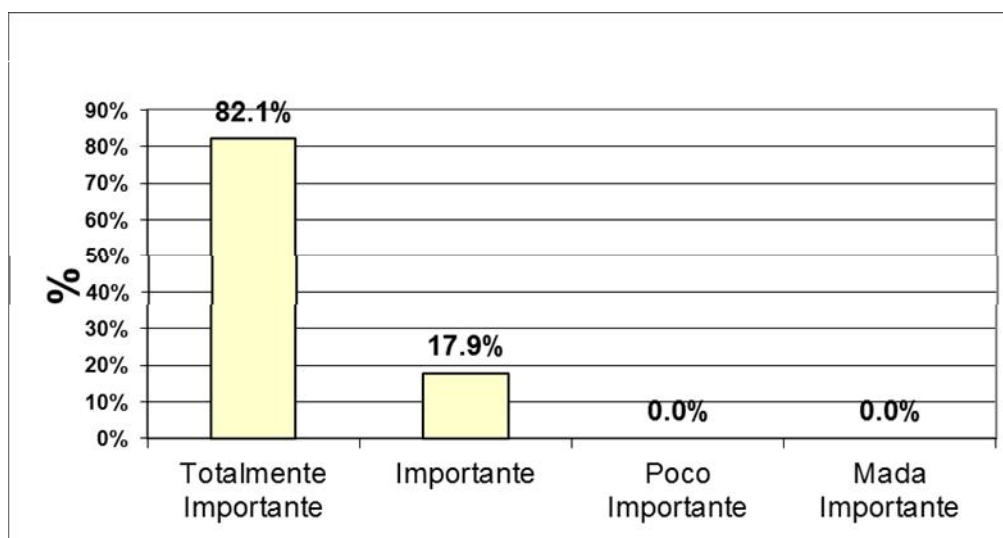
En la Tabla N° 5.9 y Figura N° 5.6 se aprecia el grado de importancia que el usuario interno otorga al Tiempo de Entrega de notificaciones o Documentos como se parecía la respuesta prevaleciente es de “Totalmente Importante” seguida de la categoría “Importante”.

Tabla N° 5.10 ¿Qué grado de importancia le da usted al Tiempo de Entrega de Cargos de documentos remitidos o Cédulas de Notificación?

| Categoría de Respuesta | F | % |
|------------------------|----|------|
| Totalmente importante | 69 | 82.1 |
| Importante | 15 | 17.9 |
| Poco importante | 0 | 0 |
| Nada importante | 0 | 0 |
| Total | 84 | 100 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Figura N° 5.7 Representación, en porcentaje, del grado de importancia le dan los evaluados al Tiempo de Entrega de Cargos de documentos remitidos o Cédulas de Notificación



Elaboración: Autores de la Tesis.

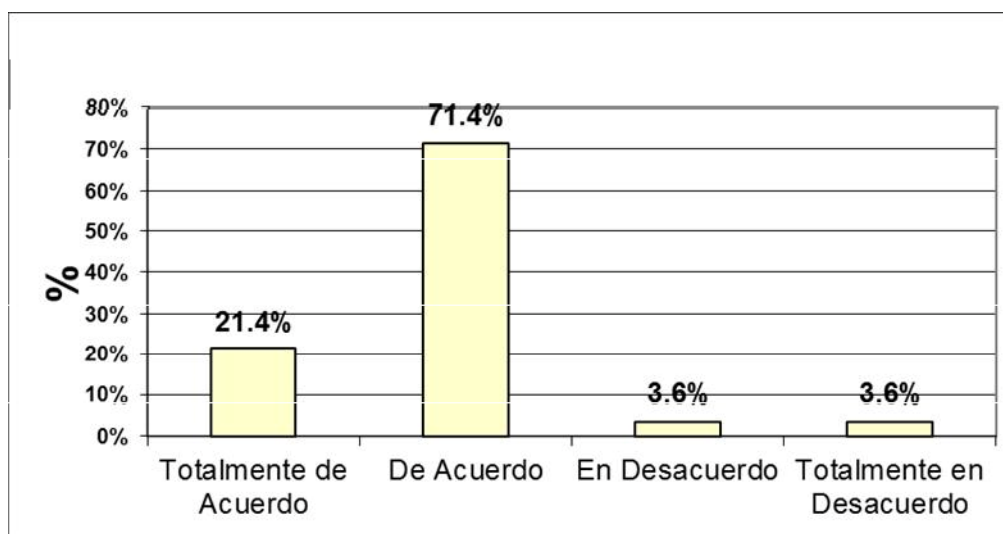
La Tabla N° 5.10 y Figura N° 5.7 representa el grado de importancia le dan los evaluados al Tiempo de Entrega de Cargos de documentos remitidos o Cédulas de Notificación, al respecto, la prevalencia de respuesta, al igual que en la pregunta anterior, se orienta en un 82% a destacar que es “Totalmente Importante” mientras que el 17.9% señaló como “Importante”.

Tabla N° 5.11 El servicio de mensajería local: ¿es fácil de usar?

| Categoría de Respuesta | F | % |
|--------------------------|----|------|
| Totalmente de acuerdo | 18 | 21.4 |
| De acuerdo | 60 | 71.4 |
| En desacuerdo | 3 | 3.6 |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 3.6 |
| Total | 84 | 100 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Figura N° 5.8 Representación, en porcentaje, de la facilidad del uso del Servicio de Mensajería del INDECOPI



Elaboración: Autores de la Tesis.

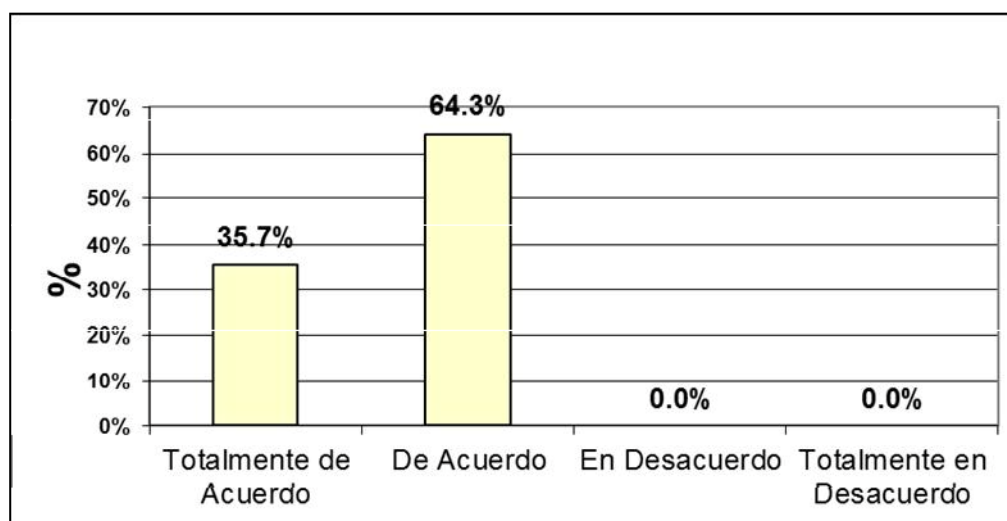
La percepción favorable del Servicio de Mensajería brindado por INDECOPI tan se hace presente cuando se indaga acerca de la facilidad de uso del mismo. Al respecto el 71% de los evaluados señala estar “De Acuerdo” con esta sentencia, mientras que el 21.4% refiere sentirse “Totalmente de Acuerdo”.

Tabla N° 5.12 ¿Conoce bien el servicio de mensajería local?

| Categoría de Respuesta | F | % |
|--------------------------|----|------|
| Totalmente de acuerdo | 30 | 35.7 |
| De acuerdo | 54 | 64.3 |
| En desacuerdo | 0 | 0 |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 |
| Total | 84 | 100 |

Elaboración: Autores de la Tesis.

Figura N° 5.9 Representación, en porcentaje, del conocimiento del Servicio de Mensajería de INDECOPI



Elaboración: Autores de la Tesis.

Finalmente, en la Tabla N° 5.12 y Figura N° 5.9 se presentan los resultados referidos a que tan bien los evaluados conocen el Servicio de Mensajería de INDECOPI. Los resultados se orientan en la totalidad de los evaluados a responder afirmativamente la pregunta. De manera específica la tendencia prevaleciente señaló estar “De Acuerdo” con la frase mientras que el 35.7 “Totalmente de Acuerdo”.

5.2 MUESTRA

5.2.1 Diseño de Muestra

De la investigación de mercado uno de los aspectos más importantes es el diseño de la muestra, pues de esto dependen los resultados a conseguir y por lo cual es importante definirlo en la toma de decisiones del proyecto. Siempre que se decida realizar el uso de encuestas en la investigación de mercado, se debe definir la muestra.

5.2.2 Tamaño de la Muestra

La muestra es el número de elementos, elegidos o no al azar, que hay que tomar de una población para que los resultados puedan ser generalizados. (Muñiz Gónzales, 2001).

El tamaño de la muestra depende de tres aspectos:

- El nivel de confianza.
- El margen de error permitido.
- El carácter finito o infinito de la población.

Hay fórmulas generales que permiten determinar el tamaño de la muestra

- Para poblaciones infinitas = Más de 100.000 Ss.

$$n = \frac{(Z)^2 * p * q}{(e)^2}$$

- Para poblaciones finitas = Menos de 100.000 Ss.

$$n = \frac{(Z)^2 * p * q * N}{(e)^2 (N-1) + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos de la población.

P/Q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. Cuando no se tiene se utiliza un valor constante de 0,5.

Z² = Representa el nivel de confianza que existe para generalizar los resultados obtenidos.

e = Margen de error. Es el error a causa de observar una muestra en lugar de la población completa. Cuando no se tiene se utiliza un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09). El valor que queda a criterio del encuestador.²⁰

Aplicando la fórmula de poblaciones finitas, obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 500}{(500-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} (0.09)^2$$

Muestra = 91 sujetos / Descarte = 7 encuestas / Nueva Muestra = 84 sujetos

La muestra quedo conformada por 91 evaluados, sin embargo, se descartaron 7 encuestas por no haber sido contestadas íntegramente. En consecuencia, la muestra con la que se trabajó quedo constituida por 84 personas.

5.2.3 Recopilación de Datos

²⁰ Se ha considerado un intervalo de Confianza de 95% en base a un criterio estadístico definido por Francisco Javier Barón López autor del libro “Apuntes de Bioestadística”, en donde se manifiesta con certeza que se permite generalizar los resultados o hallazgos siempre y cuando se trabaje con una muestra que tenga características propias o iguales.

La fase de recopilación de datos es el momento en el cual el investigador se pone en contacto con los elementos sometidos a estudio con el propósito de obtener información sistematizada a través del encuestador, mediante el uso de encuestas, entrevistas, cuestionarios etc; en algunos casos se comete el error de no realizar un control de calidad o feedback por parte del investigador al encuestador al no proporcionar conocimientos que con frecuencia no se logran de los resultados sumariados.

Método de Recolección

Para el presente tema de investigación se ha procedido a realizar una encuesta, la cual se define como una técnica concreta de aplicación del método científico, con la finalidad de ahondar estados de opinión, actitudes o conductas de las personas ante asuntos específicos ante una muestra de población.

Para realizar la encuesta utilizada se ha empleado el método de Encuestas Virtuales, que consiste en enviar por correo electrónico un hipervínculo, en el cual se le solicita al destinatario del correo electrónico que complete el formulario y acepte él envió de la información una vez completado. (Ver Anexo N° 08)

Este tipo de encuesta tiene una gran ventaja al ser de costo reducido y no necesitar desplazamiento; rapidez de realización; conseguir llegar a sitios más inaccesibles en algunos casos; mayor franqueza de las encuestas al darlas anónimamente y no existe algún tipo de influencia por parte del encuestador.

5.3 RECLAMOS USUARIOS EXTERNOS

A continuación, presentamos para estudio de la presente tesis los resultados de reclamos presentados en el libro de reclamaciones del Indecopi:

Resultados de los Reclamos presentados (Libro de Reclamaciones)

MOTIVO DE LOS RECLAMOS - INSTITUCIONAL: Anual 2015

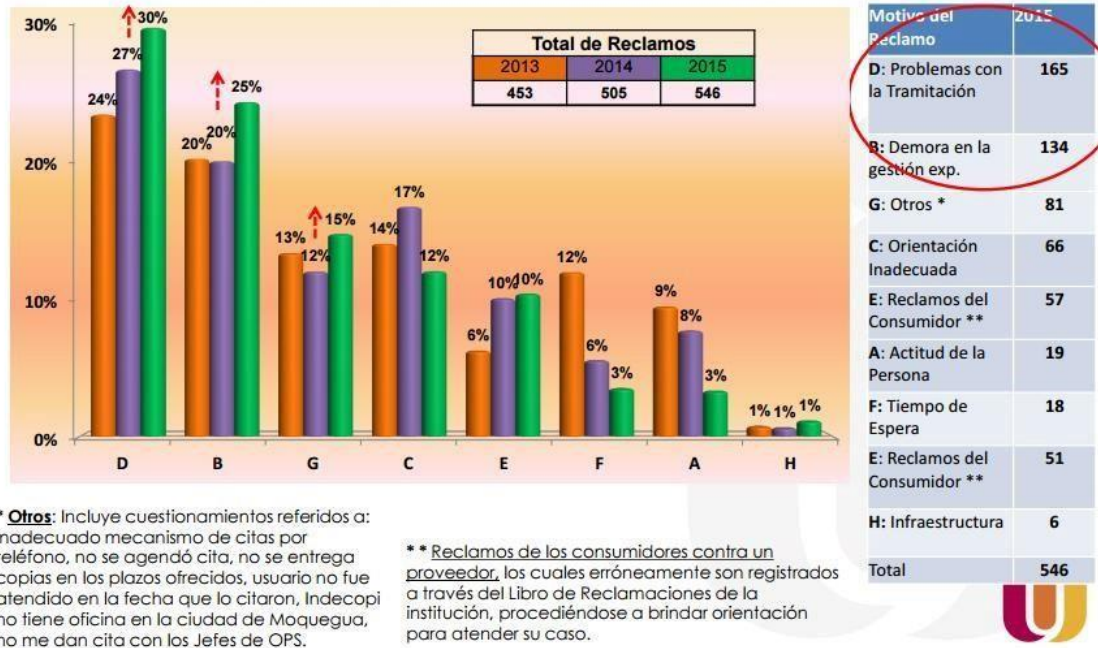


Figura N° 5.10 Motivo de los Reclamos Institucionales

Fuente: Indecopi

Como podemos observar el mayor número de reclamos se encuentran en los problemas con la tramitación de expedientes (165) y la demora en la gestión de expedientes (134), donde encontramos incluida la etapa de notificaciones de documentos, siendo en un porcentaje total del 54.8% del universo de quejas versa sobre estos temas en particular, con lo que observamos que los usuarios externos que reciben los servicios del Indecopi se sienten insatisfechos con los servicios brindados por el Indecopi, principalmente con los temas que tienen que ver con la gestión y tramitación de sus expedientes, lo que va en contra con uno de los objetivos estratégicos que sustenta la necesidad de desarrollar una solución. Por otro lado, observamos que la cantidad de quejas se incrementa año tras año, esto tendría su explicación en el incremento de documentos que se tramitan en el Indecopi.

5.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Los ocho ítems elaborados en el presente estudio han denotado adecuada validez para medir el tema propuesto. Por otro lado, la Escala en su conjunto denota ser consistente para medir de manera objetiva y confiable el tema abordado.

Si bien existe un significativo y prevaeciente grupo de trabajadores que está satisfecho con el servicio de mensajería local, también hay un grupo menor que manifiesta su insatisfacción con el mismo. La insatisfacción se agudiza cuando se evalúa la mensajería nacional.

Al evaluar el servicio de mensajería de INDECOPI las opiniones están divididas destacando un 57% que es “Regular” mientras que el 39.3% lo evalúa como “Bueno” o “Excelente”.

Las opiniones también se dividen con respecto al hecho de que INDECOPI siga o no brindando el servicio de mensajería.

Existe consenso en los evaluados respecto a la importancia que le dan al Tiempo de Entrega de Notificaciones o Documentos y al Tiempo de Entrega de Cargos de documentos remitidos o Cédulas de Notificación.

Se reconoce el Servicio de Mensajería del INDECOPI como fácil de usar y que como trabajadores tienen adecuado conocimiento del mismo.

Los usuarios externos del servicio, se encuentran insatisfechos con la atención que les da el Indecopi en la resolución de sus expedientes, principalmente en la gestión y tramitación de éstos, por lo que es indispensable se plantee una solución a este problema que forma parte de una de las actividades principales del Indecopi.

CAPÍTULO VI: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA

6.1 ANÁLISIS FODA CRUZADO²¹

Para la realización del análisis FODA cruzado se determinaron las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas las cuales fueron obtenidas a partir de juicio de expertos, en base a las entrevistas del plan piloto.

6.1.1 Fortalezas

F1 Infraestructura disponible para implementar un área dedicada a la mensajería. F2 Conocimiento de las normas, directivas y procedimientos para el servicio de notificación.

F3 Presupuesto asignado para la implementación del área de mensajería.

F4 Personal de planilla - CAS del Indecopi comprometido con la entrega de documentación dentro del plazo establecido en los procedimientos de notificación.

F5 Según el análisis Piloto Se cuenta con notificadores con movilidad propia. F6 Conocimiento del Indecopi respecto al perfil de las personas a ser contratadas como motorizados con relación a las zonas requeridas.

F7 Contratación de personal para cubrir vacaciones y posibles faltas de los notificadores.

F8 Control de mensajería a través de reportes quincenales y sistema de seguimiento de trámites documentarios.

6.1.2 Debilidades

D1 No contar con mensajería electrónica por falta de normativas y plataforma informática.

D2 No contar con todas las áreas de atención fuera de la sede de Lima.

D3 No contar con un programa de incentivos y/o bonificaciones para los notificadores

D4 Ingreso incorrecto de datos al sistema de trámite documentario.

D5 Enmendaduras y retrasos en los cargos de entrega.

D6 Solicitud de retención de documentos por parte de áreas usuarias.

D7 Demora en el proceso de contratación del estado CAS y planilla.

²¹ Las fuentes consultadas para obtener el FODA Cruzado han sido a través de juicios de expertos conseguidas en las entrevistas realizadas al personal de la institución.

D8 Falla en la comunicación con las áreas involucradas en la entrega de documentos y cargos.

6.1.3 Oportunidades

O1 Baja eficiencia en entregas por parte de los servicios tercerizados en el mercado local.

O2 Crecimiento del mercado objetivo (sector empresarial).

O3 No existe una especialización en el servicio de mensajería en instituciones estatales.

O4 No es un rubro especializado, es decir, no se necesita tecnología sofisticada para implementar un servicio de mensajería.

O5 Servicio deficiente de las empresas de mensajería contratada.

6.1.4 Amenazas

A1 Alta competencia influye en reducción de precios.

A2 Aumento de precios en general en la economía peruana que encarecerían los insumos para el servicio de mensajería.

A3 Desastres naturales o problemas con el clima puede afectar las entregas o el cumplimiento de plazos establecidos.

A4 Los motorizados se encuentran expuestos al robo de sus maletines y su herramienta de trabajo debido al incremento de la delincuencia.

A5 Envíos de notificaciones con domicilios inaccesibles para el personal motorizado.

6.2 DETERMINACIÓN DE LA ESTRATEGIA

1. La estrategia principal a desarrollar es la de diferenciación, buscamos enfocar nuestros esfuerzos en abordar el punto débil de las mensajerías actuales, el cual consiste en la entrega deficiente especialmente en el sector estatal, asimismo ampliar la cobertura en los lugares que se evalúe conveniente. Para implementar esta estrategia se desarrollará capacitaciones constantes al personal que realizará la mensajería IN HOUSE, esto se plantea con detalle más adelante, así como un buen sistema de seguimiento de los envíos.

MATRIZ FODA CRUZADA

| | | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|-------------|---|---|---|
| | | O1 Baja eficiencia en entregas por parte de los servicios tercerizados en el mercado local. | A1 Alta competencia influye en reducción de precios |
| | | O2 Crecimiento del mercado objetivo (sector empresarial) | A2 Aumento de precios en general en la economía peruana que encarecerían los insumos para el servicio de mensajería |
| | | O3 No existe una especialización en el servicio de mensajería en instituciones estatales. | A3 Desastres naturales o problemas con el clima puede afectar las entregas o el cumplimiento de plazos establecidos |
| | | O4 Este tipo de servicio, no es considerado altamente especializado, es decir, no se necesita tecnología sofisticada para implementar un servicio de mensajería. | A4 Los motorizados se encuentran expuestos al robo de sus maletines y su herramienta de trabajo debido al incremento de la delincuencia |
| | | O5 Servicio deficiente de las empresas de mensajería contratadas | A5 Envíos de notificaciones con domicilios inaccesibles para el personal motorizado |
| FORTALEZAS | | | |
| F1 | Infraestructura disponible para implementar un área dedicada a la mensajería | Desarrollar una estrategia de diferenciación, es decir, mejorar la entrega deficiente en el rubro estatal, mejorando la efectividad y respetando las normas del sector. | Ampliar la cobertura de las entregas para responder a los aumentos de la demanda que el mercado requiera |
| F2 | Conocimiento de las normas, directivas y procedimientos para el servicio de notificación | | |
| F3 | Presupuesto asignado para la implementación del área de mensajería | | |
| F4 | Personal de planilla - CAS del Indecopi comprometido con la entrega de documentación dentro del plazo establecido en los procedimientos de notificación | | |
| F5 | Según el análisis Piloto Se cuenta con notificadores que tienen movilidad propia. | | |
| F6 | Conocimiento del Indecopi respecto al perfil de las personas a ser contratadas como motorizados con relación a las zonas requeridas. | | |
| F7 | Contratación de personal para cubrir vacaciones y posibles faltas de los notificadores | | |
| F8 | Control de mensajería a través de reportes quincenales y sistema de seguimiento de trámites documentarios | | |
| DEBILIDADES | | | |
| D1 | No contar con mensajería electrónica por falta de normativas y plataforma informática. | Contar con empresas terceras eficientes en donde aplique superando estándares de calidad | Garantizar un servicio de calidad, es decir, evitar fallas en el servicio como ausencias o retrasos por falta de personal, para esto se puede contar con plan de disponibilidad de notificadores ante aumento en la demanda |
| D2 | No contar con todas las áreas de atención fuera de la sede de Lima | | |
| D3 | No contar con un programa de incentivos y/o bonificaciones para los notificadores. | | |
| D4 | Ingreso incorrecto de datos al sistema de trámite documentario | | |
| D5 | Enmendaduras y retrasos en los cargos de entrega | | |

| | | |
|----|--|---|
| D6 | Solicitud de retención de documentos por parte de áreas usuarias | Optimizar (Mantener mejora continúa) las operaciones de envío para competir con nuevas empresas del sector. Esto va de la mano con diferenciar nuestro servicio del resto de empresas de mensajería |
| D7 | Demora en el proceso de contratación del estado CAS y planilla | |
| D8 | Falla en la comunicación con las áreas involucradas en la entrega de documentos y cargos | |

Tabla N° 6.1 Matriz FODA Cruzada

Elaboración: Autores de la Tesis.

6.3 DESCRIPCIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN

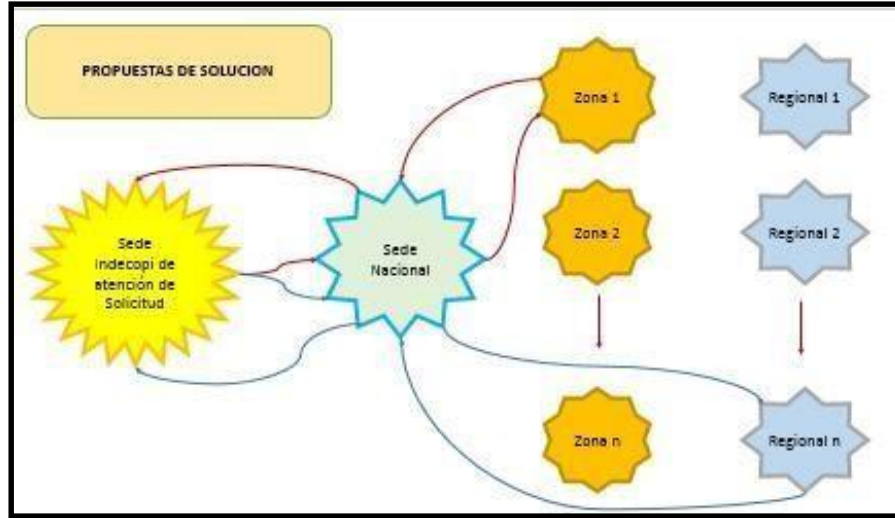


Figura N° 6.1 Diagrama de Solución Servicio de Mensajería

Elaboración: Autores de la Tesis.

El proceso inicia con la generación de la solicitud de atención en determinada sede de Indecopi en donde se recibe dicho documento para luego internamente realizar la primera pregunta clave:

¿Se tiene en la sede de Indecopi el área para atender la solicitud de atención? (A+, A-)

- (A+) Si se tiene en la sede de Indecopi en donde se ingresa la solicitud de atención el área correspondiente para atender dicha solicitud, dicha solicitud de atención se direccionará para atención respectiva, el área en mención procederá a atender la solicitud de atención y con ella surgirá una necesidad de notificar, para esto se recibirá la solicitud de notificación en área de correspondencia y aquí se

determinará fecha, tipo de notificación: Inmediato, Urgente, Normal, Circular, Notarial o Internacional para luego hacer la siguiente pregunta:

¿Queda la dirección a notificar en la misma región donde se atendió la solicitud de atención? (B+, B-)

✓ (B+) Si queda la dirección a notificar en la misma región donde atendió la solicitud de atención se preguntará lo siguiente: ¿Es notarial la solicitud de notificación? (C+, C-) ... (*)

- (A-) Si no se tiene la sede de Indecopi en donde estoy ingresando la solicitud de atención el área de correspondiente para atender dicha solicitud, como paso siguiente se determinará la sede que si cuenta con esa área de atención y se enviará de manera física a través de un envío nacional la solicitud de atención a dicha sede, una vez allí se direccionará la solicitud de atención al área correspondiente para su atención surgiendo de esta manera una necesidad de notificación, para esto se recibe la solicitud de notificación en área de correspondencia y aquí se determinará fecha, tipo de notificación: Inmediato, Urgente, Normal, Circular, Notarial o Internacional para luego hacer la siguiente pregunta:

✓ (B+) Si queda la dirección a notificar en la misma región donde atendió la solicitud de atención se preguntará lo siguiente:

¿Es notarial la solicitud de notificación? (C+, C-) ... (*)

- (*) (C-) Si no es notarial nos haremos la siguiente pregunta:

¿La dirección a notificar cae dentro de las zonas de Lima? (D+, D-)

- (D+) Si la respuesta es afirmativa se enviará la notificación a dirección determinada a través de motorizados Indecopi y/o una empresa tercera (a explicar en el sustento financiero) y se recibe el cargo de notificación en sede de Indecopi Lima y con ello habrá concluido el proceso
- (D-) Si la respuesta es negativa continuamos el flujo del proceso y nos haremos la siguiente pregunta:

¿Cae la dirección a notificar dentro de Lima Regional? (E+, E-) ○ (E+) Si la respuesta es afirmativa se enviará la notificación a dirección de notificación a través de una empresa tercera contratada y/o propia (A explicar en la parte

financiera) y se recibe el cargo de notificación en sede de Indecopi Lima y con ello habrá concluido el proceso. ○ (E-) Si la respuesta es negativa continuamos el flujo del proceso y nos haremos la siguiente pregunta:

¿Cae la dirección a notificar dentro de Nacional Zona? (F+, F-)

- (F+) Si la respuesta es afirmativa se enviará la notificación a dirección de notificación en motorizados, personal Indecopi y/o empresa tercerizada (A explicar en la parte financiera) se recibe el cargo de notificación en sede Nacional Indecopi y con ello habrá concluido el proceso.

- (F-) Si no es nacional zona será una nacional regional por ello se enviará la notificación a la dirección de notificación a través de una empresa tercera o propia (A analizar en la parte financiera) y luego se recibe el cargo en sede nacional Indecopi y se habrá concluido el proceso.

• (*) (C+) Si es notarial la solicitud de notificación se enviará la notificación a la dirección de notificación a través de una empresa tercera y con ello se recibe el cargo de notificación concluyendo el proceso.

✓ (B-) Si no queda la dirección a notificar en la misma región donde atendió la solicitud de atención se preguntará lo siguiente: ¿Es notarial la solicitud de notificación? (C+, C-) ... (*)

• (*) (C-) Si no es notarial nos haremos la siguiente pregunta:

¿La dirección a notificar cae dentro de las zonas de Lima? (D+, D-)

▪ (D+) Si la respuesta es afirmativa se enviará la solicitud de notificación a Lima Nacional, desde aquí se enviará la notificación a la dirección de notificación a través de motorizados Indecopi o empresa tercera (A evaluar en parte financiera), se recibe el cargo en sede Lima – Nacional y se enviará el cargo de notificación a sede que atendió la solicitud de atención Sede Nacional concluyendo así el proceso.

▪ (D-) Si la respuesta es negativa continuamos el flujo del proceso y nos haremos la siguiente pregunta:

¿Cae la dirección a notificar dentro de Lima Regional? (E+, E-)

○ (E+) Si la respuesta es afirmativa se enviará la notificación a sede Lima Nacional, luego se enviará la notificación a dirección de notificación a través de una empresa tercera o propia de Indecopi (A evaluar en la parte financiera), se recibe el cargo en sede Lima regional enviando el cargo de notificación a la sede nacional que atendió la solicitud de atención cerrando así el proceso.

○ (E-) Si la respuesta es negativa continuamos el flujo del proceso y nos haremos la siguiente pregunta:

¿Cae la dirección a notificar dentro de Nacional Zona? (F+, F-)

- (F+) Si la respuesta es afirmativa se enviará la solicitud de notificación a sede Nacional, desde aquí se enviará la notificación a la dirección de notificación a través de motorizados Indecopi o empresa tercera (A evaluar en parte financiera), se recibe el cargo en sede Nacional y se enviará el cargo de notificación a sede que atendió la solicitud de atención Sede Nacional concluyendo así el proceso

- (F-) Si la respuesta es negativa continuamos el flujo del proceso y nos haremos la siguiente pregunta:

¿Es la dirección a notificar internacional? (G+, G-)

❖ (G+) Si la respuesta es afirmativa se enviará la notificación a la dirección internacional a través de una empresa tercera internacional recibiendo el cargo de notificación y concluyendo así el proceso.

❖ (G-) Si la respuesta es negativa será una notificación nacional regional por ende se enviará la solicitud de notificación a sede nacional, con ello se enviará la notificación a través de una empresa tercera o propia (A evaluar en la parte financiera), se recibe el cargo en dicha sede nacional para luego enviar dicho cargo a la sede nacional que atendió la solicitud de atención cerrando así el proceso.

6.3.1 Diagrama de Flujo de Alternativas Propuestas

Ver anexo N° 13 Archivo en Excel “Diagrama de Flujo de Propuesta de Solución.xls”
CAPÍTULO VII: PLAN DE ACCIÓN

7.1 PLAN DE DIFUSIÓN

La comunicación es uno de los principales instrumentos en toda institución para el logro de sus objetivos estratégicos. En este contexto, resulta esencial desarrollar una política de comunicación eficaz y bien definida, tanto para públicos internos como para públicos externos.

De allí parte, que la emisión y difusión de los mensajes sean bien definidos. Para lograrlo, tenemos que identificar primero al público objetivo, qué se quiere comunicar y cuáles son los canales más eficaces para hacerlo. Identificando estos puntos recién se puede construir un mensaje eficaz para poder generar un mayor acercamiento, aceptación, comprensión e interacción entre los públicos objetivos y la entidad.

Por consiguiente, la comunicación estratégica requiere de una adecuada planificación, entendiendo esta como el proceso por el que una organización e institución, una vez analizado el entorno en el que se desenvuelve y fijados sus objetivos a corto y largo plazo, selecciona las estrategias más adecuadas para lograrlo y define las acciones a ejecutar para el desarrollo de esas estrategias.

Para lograr esa adecuada planificación es indispensable fortalecer la imagen de liderazgo de la institución y determinar cómo mejorar la atención a su público externo, tomando en cuenta cuáles serán las demandas que plantee el entorno y el tipo de dificultades y obstáculos que pueden entorpecer la capacidad de respuesta de la institución.

Es así que la comunicación debidamente planificada se convierte en un instrumento de gestión. En ese sentido, el plan de difusión permite orientar la toma de decisiones, ya que contiene una serie de decisiones programadas a ejecutar.

El Plan de Difusión plantea establecer lineamientos, estrategias y acciones que deben obedecer al a obtención de un objetivo, siendo esta la difusión propiamente dicha respecto a las aéreas usuarias del INDECOPI sobre el uso de la mensajería interna de la institución.

El Plan de Difusión contempla la siguiente fase de acuerdo al siguiente esquema:

Fase I. Difusión y Capacitación

En esta fase se contempla la difusión y capacitación de las áreas usuarias del INDECOPI y tiene un plazo aproximado de 2 meses, de acuerdo a las siguientes actividades:

- Designar a un personal del área de Correspondencia como responsable del Plan de Difusión sobre la implementación del servicio de mensajería interna para una adecuada ejecución del Plan de Difusión.
- Coordinar con el área de Recursos Humanos, para capacitar a las áreas usuarias del INDECOPI del funcionamiento del servicio de correspondencia interna que se va a implementar mediante dos (02) sesiones semanales en el auditorio de la institución y mediante streaming para las oficinas regionales.
- Implementar números de Anexo Interno “8165, 8166 y 8167”, el cual brindará información sobre el estado de las notificaciones o entrega de documentos fuera de la institución y adicionalmente servirá de nexo de comunicación entre el área de Correspondencia y las áreas usuarias del INDECOPI.
- Creación de Cartillas Instruccionales en formato digital sobre el servicio a ofrecer en coordinación con la Oficina de Marketing Institucional para ser difundidos mediante correo electrónico por parte del área de Recursos Humanos.
- Creación de Poster de comunicación.
- Impresión de Cartillas Instruccionales A4 para las sesiones de capacitación del personal de INDECOPI sobre el funcionamiento del servicio de mensajería interna.
 - Publicación sobre el nuevo servicio de mensajería interna en la Revista del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual “Indecopi a tu servicio”.
- Preparar un resumen sobre las bondades y fortalezas del servicio de mensajería interna para ser colgada en la página WEB institucional del INDECOPI. -Formatos de encuestas para medir el resultado de la campaña de Difusión y capacitación.

7.2 PLAN DE OPERACIONES²²

²² Se ha elaborado además un mapa de procesos el cual se encuentra en el Anexo N° 19 de la tesis.

7.2.1 Cadena de Valor

En la cadena de valor se encuentran detalladas las actividades tanto primarias como de apoyo que proporciona valor en el servicio de mensajería.



Figura N° 7.1 Cadena de Valor Área de Correspondencia

Elaboración: Autores de la Tesis.

ACTIVIDADES PRIMARIAS:

LOGÍSTICA DE ENTRADA:

Este proceso consiste en la recepción de solicitudes de notificación en las Oficinas Regionales de INDECOPI y Sede Central de Lima de INDECOPI, realizados por el personal administrativo del área de Correspondencia. Debe tenerse en cuenta que todo documento a ingresar debe contar con el código de tramite documentario correspondiente. A partir de lo anterior el documento a remitir se considerará como admitido y puede ser procesado dentro del turno de trabajo.

Así mismo, desde el inicio de admisión de los documentos (el primer punto de control) se establecen las características adicionales propias del servicio en cuanto a la captura de información del código de barras.

OPERACIONES:

Clasificación de las notificaciones por tipo de distribución internacional, nacional, regional, local. Siendo los envíos locales seleccionados según nivel de urgencia de entrega (normal, inmediata, urgente). Planificar las rutas de entrega según dirección de las notificaciones y organizar las cantidades de entregas por notificador.

LOGÍSTICA DE SALIDA:

Luego de organizar las entregas de notificaciones, se realiza la entrega de la documentación hasta el domicilio legal del administrado según las condiciones de entregas establecidas por INDECOPI.

SERVICIO POST ENTREGA:

Para verificar la eficiencia de las entregas se realiza registro en el Sistema de Trámite Documentario para una posterior evaluación de la satisfacción del cliente.

ACTIVIDADES DE APOYO:

DESARROLLO DE TECNOLOGÍA:

Investigación y desarrollo procesos para mejorar la eficiencia de las entregas y sistemas de distribución.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO: Realizar la convocatoria, selección, contratación de personal. Capacitación e inducción en la aplicación de las normas, procedimientos, directivas para el servicio de notificaciones de INDECOPI.

ABASTECIMIENTO: Compras de equipos y suministros para actividades de administración y operación del área de Correspondencia.

FINANCIERO: Financiamiento a través de Recursos Directamente Recaudados de INDECOPI.

Con relación a la eficiencia de entrega por tipo de documento entregado, por localización y por tiempo de entrega es una información que ha ese nivel de detalle no se ha encontrado en la data trabajada, por lo que se ha realizado el cálculo de la eficiencia en la entrega de forma global.

7.2.2 Supuesto de Operación al 95%

Para el cumplimiento del 95% de los objetivos presentados en la presente tesis, se plantean los siguientes supuestos:

- Incremento del 20% anual del flujo de mensajería, de acuerdo a la tendencia histórica de las cantidades de envíos anuales, el cual está considerado en el análisis financiero – económico.
- Contratación de tres notificadores adicionales para cubrir vacaciones, ausencias, renunciaciones y/o despidos en la Unidad de Correspondencia, el cual se encuentra considerado en los gastos de personal.
- Las zonas peligrosas serán atendidas a través de servicios notariales contratados, según el mapeo de zonas realizadas por la Unidad de Correspondencia.

7.3 PLAN FINANCIERO

INDECOPI evalúa las alternativas de tercerizar o gestionar directamente los servicios de notificación con el objetivo de mejorar los indicadores de desempeño, para lo cual se presentan el plan financiero de las tres alternativas:

Alternativa 1: todo servicio mensajería internacional, nacional, regional y local son tercerizados a través de empresas de Courier.

Alternativa 2: son tercerizados los servicios de mensajería internacionales, nacionales, regionales, excepto algunos servicios de mensajería local.

Alternativa 3: son tercerizados los servicios de mensajería internacionales, nacionales, excepto algunos servicios regionales y locales.

7.3.1 Lista de inversiones

ALTERNATIVA 1:

Tabla N° 7.1 Servicio de Mensajería Tercerizado Alternativa N° 1

| Tipo de mensajería | Cantidad | Monto total |
|--------------------------|----------|-------------|
| | Anual | S/ |
| Mensajería Internacional | 941 | 98,077 |
| Mensajería Nacional | 96,441 | 767,809 |
| Mensajería Regional | 101,981 | 833,125 |

| | | |
|------------------|---------|-----------|
| Mensajería Local | 644,417 | 2,399,458 |
| Monto Total | 843,779 | 4,098,470 |

La alternativa de tercerizar los servicios de mensajería a través de empresa de Courier de cobertura nacional e internacional, demanda una inversión ascendente a S/ 4,098,470 Soles (Ver Anexo N° 12.1).

ALTERNATIVA 2:

Tabla N° 7.2 Servicio de mensajería tercerizados excepto algunos servicios de mensajerías local Alternativa N° 2.

| Tipo de Mensajería | Cantidad Anual | Monto Total S/ |
|---|----------------|----------------|
| Mensajería Internacional | 941 | 98,077 |
| Mensajería Nacional | 96,441 | 767,809 |
| Mensajería Regional | 101,981 | 833,125 |
| Mensajería Local otras Sedes | 56,999 | 107,073 |
| Mensajería local (administración directa Indecopi) Lima, Arequipa, Cusco, Piura, La Libertad | 587,418 | 1,466,626 |
| Monto Total | 843,779 | 3,272,712 |

La presenta tabla N° 7.2 muestra la inversión en mensajería tercerizada y propia (administrada directamente por INDECOPI) donde:

Algunas mensajerías Locales de las sedes Lima, Arequipa, Cusco, Piura y La Libertad son administradas directamente por INDECOPI (Ver Anexo N° 12.), cuya inversión asciende a S/ 1,466,626 (Ver Anexo N° 12.3) y las demás mensajerías locales, regionales, nacionales e internacionales son tercerizadas a través de contratos con empresas de Courier.

La alternativa de tercerizar los servicios de mensajería internacional, nacional, regional excepto algunos servicios locales, demanda un monto ascendente de S/ 3,282,097 Soles.

El total de envíos locales anuales ascienden a 644,417 documentos, de los cuales 587,418 que representan el 91%, serán administrados por servicios IN HOUSE de INDECOPI y el 9% restante será tercerizados a través de empresas de Courier.

Del total de envíos anuales de INDECOPI 843,779 envíos, el 76% representan envíos Locales 644,417 y el 24% son envíos regionales, nacionales e internacionales.

ALTERNATIVA 3:

Tabla N° 7.3 Servicio de mensajería tercerizados excepto algunos servicios de mensajería regional y local Alternativa N° 3.

| Tipo de mensajería | Cantidad anual | Monto total S/ |
|---|----------------|-------------------|
| Mensajería Internacional | 941.00 | 98,077 |
| Mensajería Nacional | 96,440.80 | 767,809 |
| Mensajería Regional otras Sedes | 26,548.88 | 330,245 |
| Mensajería Local otras Sedes | 56,999.03 | 107,073 |
| Mensajería Local (administración directa INDECOPI) Lima, Arequipa, Cusco, Piura, La Libertad Mensajería Regional (administración directa INDECOPI Lima) | 662,849.67 | 2,110,902 |
| MONTO TOTAL | 843,779 | 3,414,107 |

La presenta tabla N° 7.3 muestra la inversión en mensajería tercerizada y propia (administrada directamente por INDECOPI) donde:

Algunas mensajerías Locales de las sedes Lima, Arequipa, Cusco, Piura y La Libertad son administradas directamente por INDECOPI y algunas mensajerías Regionales de la sede Central Lima (Ver Anexo N° 12.4) requieren una inversión de S/ 2,110,902 (Ver Anexo N° 12.5) y las demás mensajerías locales, regionales, nacionales e internacionales son tercerizadas a través de contratos con empresas de Courier.

La alternativa de tercerizar los servicios de mensajería internacional, nacional, regional excepto algunos servicios locales y algunas regionales, demanda un monto ascendente de S/ 3,414,107 Soles.

7.3.2 Estructura de Capital

ALTERNATIVA 1:

Tabla N° 7.4 Servicio de mensajería tercerizado Alternativa N° 1

| Tipo de mensajería | Cantidad Anual | Monto total S/ | Financiamiento | |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|----------------|---------|
| | | | RDR | Externo |
| Mensajería Internacional | 941 | 98,077 | 100% | 0% |

| | | | | |
|---------------------|---------|-----------|------|----|
| Mensajería Nacional | 96,441 | 767,809 | 100% | 0% |
| Mensajería Regional | 101,981 | 833,125 | 100% | 0% |
| Mensajería Local | 644,417 | 2,399,458 | 100% | 0% |
| Monto Total | 843,779 | 4,098,470 | 100% | 0% |

El 100% de las inversiones en mensajerías internacional, nacional, regional y local, se realizan a través del financiamiento RDR (Recursos Directamente Recaudados) de INDECOPI.

ALTERNATIVA 2:

Tabla N° 7.5 Servicio de mensajería tercerizados excepto algunos servicios de mensajería local Alternativa N° 2.

| Tipo de Mensajería | Cantidad Anual | Monto Total S/ | Financiamiento | |
|--|----------------|----------------|----------------|---------|
| | | | RDR | Externo |
| Mensajería Internacional | 941 | 98,077 | 100% | 0% |
| Mensajería Nacional | 96,441 | 767,809 | 100% | 0% |
| Mensajería Regional | 101,981 | 833,125 | 100% | 0% |
| Mensajería Local otras Sedes | 56,999 | 107,073 | 100% | 0% |
| Mensajería local (administración directa Indecopi) Lima, Arequipa, Cusco, Piura, La Libertad | 587,418 | 1,466,626 | 100% | 0% |
| Monto Total | 843,779 | 3,272,712 | 100% | 0% |

El 100% de las inversiones en mensajerías internacional, nacional, regional y local, se realizan a través del financiamiento RDR (Recursos Directamente Recaudados) de INDECOPI.

ALTERNATIVA 3:

Tabla N° 7.6 Servicio de mensajería tercerizados excepto algunos servicios de mensajería regional y local Alternativa N° 3.

| Tipo de Mensajería | Cantidad Anual | Monto Total S/ | Financiamiento | |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------|
| | | | RDR | Externo |
| Mensajería Internacional | 941.00 | 98,077 | 100% | 0% |
| Mensajería Nacional | 96,440.80 | 767,809 | 100% | 0% |
| Mensajería Regional otras Sedes | 26,548.88 | 330,245 | 100% | 0% |

| | | | | |
|---|----------------|------------------|-------------|-----------|
| Mensajería Local otras Sedes | 56,999.03 | 107,073 | 100% | 0% |
| Mensajería Local (administración directa INDECOPI) Lima, Arequipa, Cusco, Piura, La Libertad | 662,849.67 | 2,110,902 | 100% | 0% |
| Mensajería Regional (administración directa INDECOPI Lima) | | | | |
| Monto Total | 843,779 | 3,414,107 | 100% | 0% |

El 100% de las inversiones en mensajerías internacional, nacional, regional y local, se realizan a través del financiamiento RDR (Recursos Directamente Recaudados) de INDECOPI.

7.3.3 Costos Fijos / Costos Variables

ALTERNATIVA 2

Tabla N° 7.7 Costos Fijos

| Descripción | Cantidad | Costo Unitario s/ | Costo Total s/ |
|---|----------|-------------------|----------------|
| Computadora operaciones | 6 | 3,500 | 21,000 |
| Impresora Láser | 5 | 700 | 3,500 |
| Mesa de Clasificación | 5 | 540 | 2,700 |
| Sistemas de lectoras de código de barras | 36 | 580 | 20,880 |
| Cajas portátiles para cada moto | 36 | 120 | 4,320 |
| Casilleros para almacén de notificaciones | 6 | 950 | 5,700 |
| Escaneo electrónico SCANNER | 36 | 870 | 31,320 |
| GPS para cada notificador | 36 | 2,100 | 75,600 |
| Computadora administrativo | 1 | 3,500 | 3,500 |
| Silla de oficina | 8 | 350 | 2,800 |
| Silla de visitante | 6 | 250 | 1,500 |
| Módulo de recepción | 5 | 1,200 | 6,000 |
| Remuneraciones notificadores | 36 | 1,700 | 734,400 |
| Salario personal correspondencia | 36 | 1,500 | 162,000 |
| Salario jefe de correspondencia | 9 | 4,000 | 48,000 |
| Oficina (espacio) | 1 | 9,500 | 114,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | 12 | 4,700 | 56,400 |
| Seguro | 12 | 180 | 6,480 |
| Insumos de limpieza | 36 | 7,300 | 87,600 |
| Implemento de los notificadores | | | |
| Polo | | 27 | 2,916 |

| | | | |
|-------------------|-----|----|-----------|
| Gorras | 108 | 10 | 360 |
| Chaleco estampado | 36 | 45 | 1,620 |
| Credencial | 36 | 2 | 54 |
| Total | | | 1,392,650 |

Tabla N° 7.8 Costos Variables

| Descripción | Cantidad | Costo Unitario s/ | Costo Total s/ |
|---|----------|-------------------|----------------|
| Materiales para notificaciones y difusión | 12 | 6,165 | 73,976 |
| Total | | | 73,976 |

ALTERNATIVA 3

Tabla N° 7.9 Costos Fijos

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | COSTO UNITARIO S/ | COSTO TOTAL S/ |
|---|----------|-------------------|----------------|
| Computadora operaciones | 6 | 3,500 | 21,000 |
| Impresora Láser | 5 | 700 | 3,500 |
| Mesa de Clasificación | 5 | 540 | 2,700 |
| Sistemas de lectoras de código de barras | 43 | 580 | 24,940 |
| Cajas portátiles para cada moto | 43 | 120 | 5,160 |
| Casilleros para almacén de notificaciones | 6 | 950 | 5,700 |
| Escaneo electrónico SCANNER | 43 | 870 | 37,410 |
| GPS para cada notificador | 43 | 2,100 | 90,300 |
| Computadora administrativo | 1 | 3,500 | 3,500 |
| Silla de oficina | 8 | 350 | 2,800 |
| Silla de visitante | 6 | 250 | 1,500 |
| Módulo de recepción | 5 | 1,200 | 6,000 |
| Remuneraciones notificadores | 43 | 1,700 | 877,200 |
| Salario personal correspondencia | 43 | 1,500 | 162,000 |
| Salario jefe de correspondencia | 9 | 4,000 | 48,000 |
| Oficina (espacio) | 1 | 9,500 | 114,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | 12 | 7,500 | 90,000 |
| Seguro | 12 | 180 | 7,740 |
| Insumos de limpieza | 43 | 7,300 | 87,600 |
| Implemento de los notificadores | | | |

| | | | |
|-------------------|-----|----|-----------|
| Polo | | 27 | 3,483 |
| Gorras | 129 | 10 | 430 |
| Chaleco estampado | 43 | 45 | 1,935 |
| Credencial | 43 | 2 | 65 |
| Total | | | 1,596,963 |

Tabla N° 7.10 Costos Variables

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | MENSUAL | ANUAL |
|--------------------------------|----------|---------|---------|
| Materiales para notificaciones | 12 | 6,947 | 83,362 |
| Movilidad regional | 12 | 4,200 | 50,400 |
| Empaque y embalaje | 12 | 31,681 | 380,177 |
| Total | | | 513,939 |

7.3.4 Costos Directos / Costos Indirectos

ALTERNATIVA 2

Tabla N° 7.11 Costos Directos

| Descripción | Cantidad | Costo mensual S/ | Costo anual S/ |
|---|----------|---------------------|-------------------|
| Remuneraciones notificadores | 36 | 1,700 | 734,400 |
| Salario personal correspondencia | 9 | 1,500 | 162,000 |
| Salario jefe de correspondencia | 1 | 4,000 | 48,000 |
| Implemento de los notificadores | | | |
| Polo | 108 | 27 | 2,916 |
| Gorras | 36 | 10 | 360 |
| Chaleco estampado | 36 | 45 | 1,620 |
| Credencial | 36 | 2 | 54 |
| Sistemas de lectoras de código de barras | 36 | 580 | 20,880 |
| Cajas portátiles para cada moto | 36 | 120 | 4,320 |
| Escaneo electrónico SCANNER para cada notificador | 36 | 870 | 31,320 |
| GPS para cada notificador | 36 | 2,100 | 75,600 |
| Seguro | 12 | 180 | 6,480 |
| Materiales para notificaciones | 12 | 6,165 | 73,976 |
| Total | | | 1,161,926 |

Tabla N° 7.12 Costos Indirectos

| Descripción | Cantidad | Costo unitario S/ | Costo total S/ |
|---|----------|-------------------|----------------|
| Computadora operaciones | 6 | 3,500 | 21,000 |
| Impresora Láser | 5 | 700 | 3,500 |
| Mesa de Clasificación | 5 | 540 | 2,700 |
| Casilleros para almacén de notificaciones | 6 | 950 | 5,700 |
| Computadora administrativo | 1 | 3,500 | 3,500 |
| Silla de oficina | 8 | 350 | 2,800 |
| Silla de visitante | 6 | 250 | 1,500 |
| Módulo de recepción | 5 | 1,200 | 6,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | 12 | 4,700 | 56,400 |
| Insumos de limpieza | 36 | 7,300 | 87,600 |
| Oficina (espacio) | 12 | 9,500 | 114,000 |
| Total | | | 304,700 |

ALTERNATIVA 3

Tabla N° 7.13 Costos Indirectos

| Descripción | Cantidad | Costo unitario S/ | Costo total S/ |
|---|----------|-------------------|----------------|
| Computadora operaciones | 6 | 3,500 | 21,000 |
| Impresora Láser | 5 | 700 | 3,500 |
| Mesa de Clasificación | 5 | 540 | 2,700 |
| Casilleros para almacén de notificaciones | 6 | 950 | 5,700 |
| Computadora administrativo | 1 | 3,500 | 3,500 |
| Silla de oficina | 8 | 350 | 2,800 |
| Silla de visitante | 6 | 250 | 1,500 |
| Módulo de recepción | 5 | 1,200 | 6,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | 12 | 7,500 | 90,000 |
| Insumos de limpieza | 43 | 7,300 | 87,600 |
| Oficina (espacio) | 12 | 9,500 | 114,000 |
| Total | | | 338,300 |

Tabla N° 7.14 Costos Directos

| Descripción | Cantidad | Costo unitario S/ | Costo total S/ |
|---|----------|-------------------|----------------|
| Remuneraciones notificadores | 43 | 1,700 | 877,200 |
| Salario personal correspondencia | 9 | 1,500 | 162,000 |
| Salario jefe de correspondencia | 1 | 4,000 | 48,000 |
| Implemento de los notificadores | | | |
| Polo | 129 | 27 | 3,483 |
| Gorras | 43 | 10 | 430 |
| Chaleco estampado | 43 | 45 | 1,935 |
| Credencial | 43 | 2 | 65 |
| Sistemas de lectoras de código de barras | 43 | 580 | 24,940 |
| Cajas portátiles para cada moto | 43 | 120 | 5,160 |
| Escaneo electrónico SCANNER para cada notificador | 43 | 870 | 37,410 |
| GPS para cada notificador | 43 | 2,100 | 90,300 |
| Seguro | 12 | 180 | 7,740 |
| Materiales para notificaciones | 12 | 6,947 | 83,362 |
| Movilidad regional | 12 | 4,200 | 50,400 |
| Empaque y embalaje | 12 | 31,681 | 380,177 |
| Total | | | 1,772,602 |

7.3.5 Punto de Equilibrio (económico / financiero)

ALTERNATIVA 2

Tabla N° 7.15 Punto de Equilibrio

| | | | |
|-------------------|-----------|----------------------------|-----------|
| *Rubros | Valor | Punto de equilibrio | Valor |
| Cantidad | 587,418 | Costo fijo S/ | 1,392,650 |
| Precio total S/ | 2,459,912 | Costo variable unitario S/ | 0.13 |
| Costo fijo S/ | 1,392,650 | Precio unitario S/ | 4.19 |
| Costo variable S/ | 73,976 | Margen de contribución S/ | 4.06 |
| | | Punto de equilibrio | Valor |
| | | Cantidad de envíos | 342,871 |

Con envíos de 342,871 documentos se puede recuperar los costos fijos de la Alternativa 2 cuya cantidad de envíos son superados de acuerdo a las proyecciones para el 2016 siendo

587,418 envíos total de envíos locales entre las sedes Lima, Arequipa, Cusco, La Libertad y Piura (Ver Anexo 12.2)

ALTERNATIVA 3

Tabla N° 7.16 Punto de Equilibrio

| Rubros | Valor | Punto de equilibrio | Valor |
|-------------------|-----------|----------------------------|--------------|
| Cantidad | 662,850 | Costo fijo S/ | 1,596,962.50 |
| Precio total S/ | 2,962,792 | Costo variable unitario S/ | 0.78 |
| Costo fijo S/ | 1,596,963 | Precio unitario S/ | 4.47 |
| Costo variable S/ | 513,939 | Margen de contribución S/ | 3.69 |

| Punto de equilibrio | Valor |
|---------------------|---------|
| Cantidad de envíos | 432,262 |

Con envíos de 432,262 documentos se puede recuperar los costos fijos de la Alternativa 3 cuya cantidad de envíos son superados de acuerdo a las proyecciones para el 2016, siendo 662,850 envíos total de envíos locales entre las sedes Lima, Arequipa, Cusco, La Libertad y Piura (Ver Anexo 12.2) y envíos regionales sede central Lima (Ver Anexo 12.4)

7.4 PLAN DE RECURSOS HUMANOS

El siguiente plan ha sido diseñado considerando algunas políticas que rigen actualmente en la institución. Se ha desarrollado el plan solo para el área a implementar, considerando los perfiles de personal necesario, requisitos, habilidades, así como planes de captación, retribución, evaluación y capacitación.

Asimismo, es necesario señalar que la contratación del personal de mensajería se realizará a través de una Contratación Administrativa de Servicios (CAS), la cual es una modalidad de contratación de personal que permite a la institución realizar renovaciones de contrato cada 3 meses, además de reducir sus costos de personal. Todo esto se sustenta en el Decreto Legislativo 1057 y la Ley 29849, Ley de Contratación Administrativa de Servicios.

7.4.1 Organigrama de mensajería

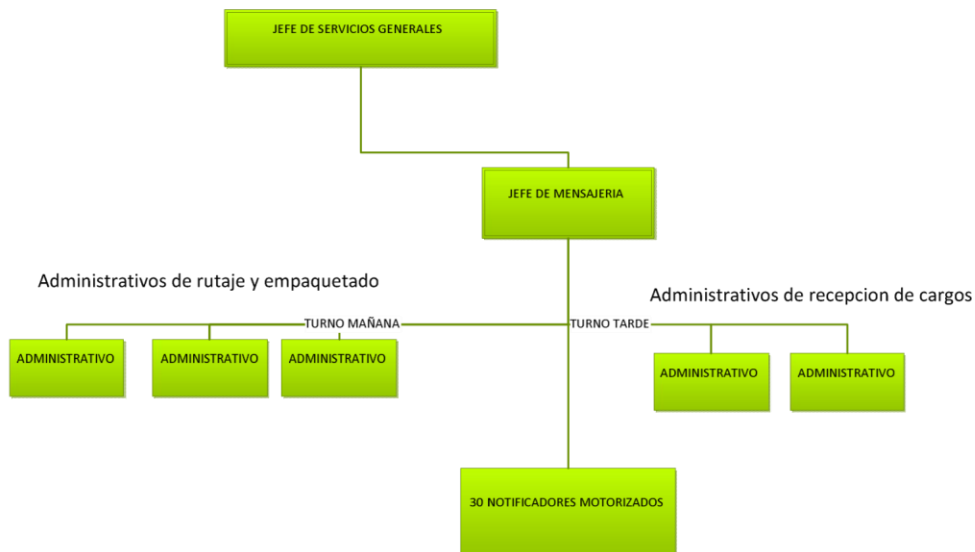


Figura N° 7.2 Organigrama Área de Correspondencia de INDECOPI

7.4.2 Descripción de puestos de trabajo (Ver anexo n° 15):

Jefe de servicios generales

El jefe de servicios generales deberá dirigir y supervisar todas las actividades relacionadas con mantenimiento, mensajería, seguridad, vigilancia, almacén, mobiliario y reparaciones. Planificando y supervisando las áreas correspondientes, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias y garantizar buenas condiciones de las instalaciones.

Jefe de mensajería

El jefe de mensajería deberá dirigir y supervisar todas las actividades relacionadas con las notificaciones y mensajería local y nacional.

Administrativo

Planificación, Distribución, Verificación, Control de Notificaciones emitidas por el INDECOPI, tanto en el ámbito Local, Nacional e Internacional. Asimismo, funciones encomendadas por el encargado de la unidad de correspondencia.

Notificador

Entrega oportuna de las notificaciones y otras comunicaciones emitidas por las áreas usuarias de la institución.

7.4.3 Reclutamiento y captación de personal

Dado que se trata de una institución dependiente del Estado el proceso de contratación se da a través de CAS o planilla. Este proceso ya no depende de lineamientos internos y tiene un flujo establecido que puede entorpecer la captación de personal nuevo. En este sentido para los puestos de notificadores se propone contratar personal adicional que pueda rotar cubriendo ausencias o salidas por vacaciones (30 días).

Personal contratado bajo la modalidad de planilla del estado:

- Jefe de Servicios Generales
- Jefe de Mensajería

El periodo de contratación es 3 meses de prueba y luego indefinido.

Personal contratado bajo la modalidad de CAS:

- Administrativos
- Notificadores locales

El periodo de contratación será de 3 meses renovable, sujeto a evaluación de desempeño y eficiencia.

Jornadas de trabajo

- Jefe Servicios Generales: Tiempo completo
- Jefe de Mensajería: Tiempo completo
- Administrativos: Se establece dos turnos de 8.30 am a 5.00 pm y de 2.00 pm a 10.00 pm.
- Notificadores: sujeto a mapeo de rutas

El personal administrativo de la mañana tendrá como función principal el rutaje y empaquetado de las notificaciones, y los de turno tarde se encargarán principalmente de la entrega de cargos y ordenamiento para el día siguiente.

7.4.4 Retribución Compensación e Incentivos

Salarios sugeridos

- Jefe Servicios Generales: S/. 8,500 bruto

- Jefe de Mensajería: S/. 4,000 bruto
- Administrativos: S/. 1,500 bruto
- Notificadores: S/. 1,700 bruto

Compensaciones e incentivos

El sistema de contrataciones del Estado no contempla compensaciones ni incentivos para el personal contratado. Lo cual se puede plantear como debilidad en el desarrollo del área.

Sin embargo, se plantea un plan de reconocimiento y compensación no monetario, con el fin de motivar al personal y crear un ambiente agradable de trabajo.

Programa Empleado del mes

Con este programa se pretende reconocer el buen desempeño de los colaboradores del área de mensajería. Especialmente dirigido a administrativos y notificadores.

- a) Todos los fines de mes el encargado del área convocara una reunión tanto para notificadores como para administrativos con el fin de conocer las dificultades e informar sobre el desempeño del área.
- b) De acuerdo a evaluación mensual según los criterios definidos más adelante se nombrará al que tuvo mejor desempeño del área.
- c) Publicar en boletín institucional o mail informativo
- d) Colocar la foto y frase “Empleado del mes”, por su buen desempeño en las labores asignadas.
- e) Finalmente, el encargado del área podrá ofrecer un almuerzo a los 5 primeros que obtuvieron mejor desempeño. Esto último es sujeto a criterio del encargado y no es de carácter obligatorio.

7.4.5 Evaluación de Rendimiento

Evaluaciones de periodo de prueba

Todo el personal ingresante tiene un periodo de prueba de 3 meses que es evaluado según los siguientes criterios:

- Liderazgo
- Confiabilidad
- Compromiso
- Proactividad

- Orientación a resultados
- Comunicación efectiva
- Trabajo en equipo

Se adjunta en el Anexo N° 09 el formato de evaluación de prueba

Programa de evaluación anual

Se tiene ya establecido un programa de evaluación anual del personal que se rellena digitalmente (Anexo N° 10), los aspectos a evaluar son:

- Compromiso
- Confiabilidad
- Pro actividad
- Trabajo en equipo

Programa de evaluación mensual para notificadores

Adicionalmente se plantea una evaluación para notificadores con el fin de medir el rendimiento y eficiencia en las entregas.

Se registrarán el total de notificaciones entregadas, así como el tipo que corresponde: Inmediato, Urgente, Normal, Circular. Con esto se podrá determinar las notificaciones entregadas y las retrasadas.

Ejemplo:

| Nro. | NOTIFICADOR | TOTAL | TIPO | TOTAL | OK | MAL | ENTREGADOS (%) | RETRASOS (%) |
|------|----------------------------|-------|-----------|-------|-------|-----|----------------|--------------|
| 1 | AGUILAR ESCALANTE RICHARD | 960 | INMEDIATO | 240 | 240 | 0 | 100.00 | 0.00 |
| | | | URGENTE | 78 | 78 | 0 | 100.00 | 0.00 |
| | | | NORMAL | 624 | 624 | 0 | 100.00 | 0.00 |
| | | | CIRCULAR | 18 | 18 | 0 | 100.00 | 0.00 |
| 2 | AQUINO LOZADA GERSON | 3199 | INMEDIATO | 637 | 634 | 3 | 99.53 | 0.47 |
| | | | URGENTE | 167 | 167 | 0 | 100.00 | 0.00 |
| | | | NORMAL | 2,390 | 2,387 | 3 | 99.87 | 0.13 |
| | | | CIRCULAR | 5 | 4 | 1 | 80 | 20 |
| 3 | BARRIENTOS CHINCHAY RAFAEL | 607 | INMEDIATO | 163 | 162 | 1 | 99 | 1 |
| | | | URGENTE | 42 | 42 | 0 | 100 | 0 |
| | | | NORMAL | 388 | 387 | 1 | 100 | 0 |
| | | | CIRCULAR | 14 | 14 | 0 | 100 | 0 |
| 4 | CAJAVILCA MIRANDA JORGE | 0 | INMEDIATO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | URGENTE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | NORMAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | CIRCULAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | CLAVIJO POSTIGO ZITTO | 393 | INMEDIATO | 138 | 136 | 2 | 98.55 | 1.45 |
| | | | URGENTE | 27 | 26 | 1 | 96.30 | 3.70 |
| | | | NORMAL | 215 | 210 | 5 | 97.67 | 2.33 |
| | | | CIRCULAR | 13 | 13 | 0 | 100.00 | 0.00 |

Figura N° 7.3 Reporte de Desempeño por Notificador

Para los notificadores que tengan un bajo desempeño se programara una capacitación o reforzamiento de normas y políticas para la entrega de mensajería.

7.4.6 Formación y Capacitación del Personal

Se plantea una capacitación interna para el personal nuevo del área. Esta capacitación tiene como fin preparar al personal en temas esenciales y normativos sobre las notificaciones de INDECOPI. Este proceso educacional es de carácter estratégico para la organización dado que los conocimientos y habilidades adquiridos contribuyen a mantener la calidad en el servicio de notificaciones.

Plan de inducción a personal ingresante

El objetivo de este plan es capacitar al personal en temas de reglamentos, sistemas y normativas de la institución. El plan se da según el siguiente orden:

- a. Presentación de la institución
- b. Explicación de misión, visión y objetivos de INDECOPI
- c. Función de INDECOPI en el Estado y en la ciudadanía
- d. Normas y reglamentos internos
- e. Uso de sistemas y buenas practicas
- f. Recomendaciones y preguntas

Plan de capacitación del puesto de trabajo

Cada encargado de área debe reunir mensualmente a los nuevos ingresantes para capacitarlos de acuerdo a sus funciones. Se plantea específicamente una reunión mensual solo para los notificadores, dado que se les capacitara en normativas de entregas y recomendaciones en la entrega de mensajería.

Se cuenta con un formato de conformidad del entrenamiento del puesto. De esta manera el colaborador puede constatar que ha sido capacitado en los ámbitos necesarios (Anexo N° 11)

| Tipo de entrega | Cantidad total promedio | Cantidad envíos x día |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|
| Inmediato | 3243 | 154 |
| Urgente | 776 | 3 |
| Normal | 10686 | 42 |

Tabla N° 7. 17 Capacidad de Envío Zonal por Notificador

7.5 PLAN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El uso de sistemas de comunicación favorece la comunicación interna de forma constante entre las distintas áreas u oficinas del INDECOPI al lograr la eficiencia

mediante la interacción del personal con una herramienta u aplicativo de trámite documentario, que ayude a disponer de la información referente al estado de los documentos, así como un historial de los envíos realizados.

Una vez implementado el servicio de mensajería local y nacional (por parte de INDECOPI), se debe considerar mejoras en la herramienta de uso actual por parte del personal de Tecnología de Información de INDECOPI, la cual deberá de contemplar el seguimiento de los documentos gestionados por parte del área de correspondencia hacia los administrados, empresas, etc.

Es necesario señalar además que esta herramienta software será utilizada por personal administrativo del Indecopi, y se le permitirá el acceso a ciertos registros y seguimientos al personal externo que se haya contratado para atender la demanda de notificaciones.

Se ha considera un modelo de interfaz para el seguimiento de documentos de correspondencia:

Seguimiento de Documentos

Buscar

Area: GERENCIA LEGAL
Sub Area: GERENCIA LEGAL

Datos iniciales

| | |
|------------------------------|--|
| Nro. de etiqueta | |
| Tipo de Servicio | |
| Nro. de Cargo | |
| Estado de Entrega | |
| Motivo de Estado | |
| Documento | |
| Destinatario | |
| Dirección | |
| Distrito | |
| Fecha de Emisión | |
| Fecha de Recepción | |
| Fecha de Notificación | |
| Notificador | |
| Fecha de Tránsito | |
| Fecha de generación de cargo | |

Imprimir

Figura N° 7.4 Interfaz de Seguimiento de Correspondencia

En la interfaz mostrada en la Figura N° 7.4 se podrá realizar el seguimiento de documentos remitidos al área de correspondencia.

1. Se inicia el seguimiento haciendo clic en el botón “BUSCAR”.
2. El sistema mostrara la interfaz de búsqueda.

Con los campos en el que vamos a ingresar la etiqueta

Buscar Etiqueta

Nro. de etiqueta: 2014 GEL 1

Año - Sigla - Número

SAE - COMISIONES

Buscar Salir

Figura N° 7.5 Interfaz de búsqueda de Etiqueta

3. Se procede a hacer clic en el botón “BUSCAR”.
4. El sistema mostrara los datos de la etiqueta.

Seguimiento de Documentos

Buscar

Area: GERENCIA LEGAL
Sub Área: GERENCIA LEGAL

Datos iniciales

| | |
|------------------------------|---|
| Nro. de etiqueta | 2014-GEL-0000001 |
| Tipo de Servicio | Nacional / Courier |
| Nro. de Cargo | 2014-UCI-0002073 |
| Estado de Entrega | Entregado |
| Motivo de Estado | EN-ENTREGADO |
| Documento | PODERES |
| Destinatario | SERGIO OBREGON - INDECOPI LA LIBERTAD |
| Dirección | CALLE SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO N° 518 |
| Distrito | |
| Fecha de Emisión | 2014-01-14 |
| Fecha de Recepción | 2014-01-14 14:44:04.0 |
| Fecha de Notificador | 2014-01-14 |
| Notificador | SERPOST SERPOST |
| Fecha de Tránsito | 2014-01-14 |
| Fecha de Entrega | 2014-01-16 |
| Fecha de generación de cargo | 2014-01-20 |

Imprimir

Figura N° 7.6 Interfaz de Datos de Etiqueta

Cabe resaltar que el resultado de la interfaz de seguimiento de documentos del área de correspondencia se basa en el formato que se usa en un archivo en formato Excel que contempla dicha información:

| Archivo | | | Inicio | Insertar | Diseño de página | Fórmulas | Datos | Revi |
|---------|---|---|----------------------------------|----------|------------------|-------------------------------------|-------|------|
| Cortar | | | Copiar | | | Copiar formato | | |
| Pegar | | | Portapapeles | | | Fuente | | |
| C41 | | | fx | | | | | |
| | A | B | C | | | | | |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | USUARIO | | | AQRMMER | | |
| 6 | | | FECHA | | | 2014-07-17 | | |
| 7 | | | HORA | | | 05:30 | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | ETIQUETA | | | 2014-SGL-0000454 | | |
| 10 | | | Tipo de Servicio | | | Local / Inmediato | | |
| 11 | | | Nro. de Cargo | | | 2014-UCI- | | |
| 12 | | | Estado de Entrega | | | Devuelto | | |
| 13 | | | Mot. de Estado | | | - | | |
| 14 | | | Documento | | | 0000426-2014/SGL-INDECOPI-CCAR | | |
| 15 | | | Destinatario | | | TELEFONICA DEL PERU S.A.A. | | |
| 16 | | | Dirección | | | Av. Arequipa N° 1155- Santa Beatriz | | |
| 17 | | | Distrito | | | | | |
| 18 | | | Fecha de Emisión | | | 2014-07-14 | | |
| 19 | | | Fecha de Recepción | | | 2014-07-14 17:00:41.0 | | |
| 20 | | | Fecha de Notificador | | | 2014-07-15 | | |
| 21 | | | Notificador | | | WALTER NARRO VELASQUEZ | | |
| 22 | | | Fecha de Tránsito | | | 2014-07-15 | | |
| 23 | | | Fecha de Entrega | | | 2014-07-15 | | |
| 24 | | | Fecha Generación de Cargo | | | 2014-07-14 | | |
| 25 | | | Fecha de Entrega da Secretaria | | | XX | | |
| 26 | | | | | | | | |

Figura N° 7.7 Formato en Excel de seguimiento de documentos.

7.6 PLAN PILOTO DE SERVICIO DE MENSAJERIA LOCAL

Con la finalidad de sustentar a nivel nacional un flujo de mensajería distinto al que se utiliza en el Indecopi, se implementó un plan piloto, el cual contempla el proceso que se llevó a cabo para la mensajería in – house, los problemas presentados y la propuesta de solución en la implementación del piloto. (Ver anexo N° 18).

CAPÍTULO VIII: EVALUACIÓN ECONÓMICO FINANCIERA

Periodo de evaluación del Negocio

El periodo de proyección se realizará en un horizonte de cuatro años desde el año 2016 al 2019.

Alternativa 2

Tabla N° 8.1 Estado de resultados

| ESTADO DE RESULTADOS | Año 2016 | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ingresos por envíos | 2,459,912 | 2,951,894 | 3,542,273 | 4,250,728 |
| Costos de Producción | 73,976 | 88,772 | 106,526 | 127,831 |
| Utilidad Bruta | 2,385,936 | 2,863,123 | 3,435,747 | 4,122,897 |
| Gastos operativos | | | | |
| Gastos de personal | 944,400 | 1,035,600 | 1,158,000 | 1,382,400 |
| Implemento de los notificadores | 4,950 | 6,050 | 6,875 | 8,388 |
| Oficina (espacio) | 114,000 | 114,000 | 114,000 | 114,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | 56,400 | 56,400 | 56,400 | 56,400 |
| Seguro | 6,480 | 7,920 | 9,000 | 10,980 |
| Insumos de limpieza | 87,600 | 87,600 | 87,600 | 87,600 |
| Depreciación de muebles y equipos | 65,412 | 65,412 | 65,412 | 65,412 |
| | | | | 158,772 |
| | 1,279,242 | 1,372,982 | 1,497,287 | 1,566,408 |
| Utilidad Neta Operacional | 1,106,694 | 1,490,141 | 1,938,460 | 2,556,489 |
| Impuestos | 332,008 | 447,042 | 581,538 | 766,947 |
| Utilidad Antes de Intereses | 774,686 | 1,043,099 | 1,356,922 | 1,789,543 |
| Gastos financieros | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Utilidad Neta | 774,686 | 1,043,099 | 1,356,922 | 1,789,543 |

Con la alternativa 2 se tiene una utilidad superior a 774.686 durante el periodo proyectado, para detalle de los ingresos por envíos locales (Lima, Arequipa, Cusco, La Libertad y Piura), gastos de personal, implemento de notificaciones y depreciación ver Anexos 12.9; 12.13; 12.15 respectivamente.

Tabla N° 8.2 Flujo de Caja

| FLUJO DE CAJA | Año 2015 | Año 2016 | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ingresos Operativos | | | | | |

| | | | | | |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Envíos Zonales | | 2,459,912 | 2,951,894 | 3,542,273 | 4,250,728 |
| Total Ingresos Operativos | 0 | 2,459,912 | 2,951,894 | 3,542,273 | 4,250,728 |
| Egresos Operativos | | | | | |
| Remuneraciones notificadores | | 734,400 | 897,600 | 1,020,000 | 1,244,400 |
| Salario personal correspondencia | | 162,000 | 90,000 | 90,000 | 90,000 |
| Salario jefe de correspondencia | | 48,000 | 48,000 | 48,000 | 48,000 |
| Oficina (espacio) | | 114,000 | 114,000 | 114,000 | 114,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | | 56,400 | 56,400 | 56,400 | 56,400 |
| Materiales para notificaciones | | 73,976 | 88,772 | 106,526 | 127,831 |
| Seguro | | 6,480 | 7,920 | 9,000 | 10,980 |
| Insumos de limpieza | | 87,600 | 87,600 | 87,600 | 87,600 |
| Implemento de los notificadores | | | | | |
| Polo | | 2,916 | 3,564 | 4,050 | 4,941 |
| Gorras | | 360 | 440 | 500 | 610 |
| Chaleco estampado | | 1,620 | 1,980 | 2,250 | 2,745 |
| Credencial | | 54 | 66 | 75 | 92 |
| Impuestos | | 332,008 | 447,042 | 581,538 | 766,947 |
| Total Egresos Operativos | | 1,619,814 | 1,843,384 | 2,119,939 | 2,554,545 |
| Flujo de Caja Operativo | 0 | 840,098 | 1,108,511 | 1,422,334 | 1,696,183 |
| Flujo de inversiones | Año 2015 | Año 2016 | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 |
| Activo Fijo | -178,820 | | | | |
| Total Inversiones | -178,820 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Flujo de Caja Económico | -178,820 | 840,098 | 1,108,511 | 1,422,334 | 1,696,183 |
| Flujo de Financiamiento | Año 2015 | Año 2016 | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 |
| Intereses y amortización | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Flujo de Financiamiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Flujo de Caja Financiero | -178,820 | 840,098 | 1,108,511 | 1,422,334 | 1,696,183 |

| | | | | |
|-------|-------------|-------------|--------|------|
| COK | VANE | VA | F TIRE | TIRF |
| 0.72% | S/4,788,239 | S/4,788,239 | 100% | 500% |

El COK de 0.72% definido según SNIP Sistema Nacional de Inversión Pública

El flujo de caja financiero es equivalente al flujo de caja económico por que la inversión es 100% capital propio con Recursos Directamente Recaudados RDR

WACC

| | Inversión | % de Participación | Costo de capital | Impuestos |
|-----------------|-----------|--------------------|------------------|-----------|
| Fondo Propio | 1,466,626 | 100% | 0.72% | 30% |
| Fondo Externo | 0 | 0% | 0% | |
| Total Inversión | 1,466,626 | | | |
| WACC | 0.72% | | | |

Se cuenta con un WACC igual al COK por no contar con fondos externos

Alternativa 3

Tabla N° 8.3 Estado de resultados

| ESTADOS DE RESULTADOS | Año 2016 | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ingresos por envíos locales y regionales | 2,962,792 | 3,555,350 | 4,266,421 | 5,119,705 |
| Costos de Producción | 83,362 | 100,035 | 120,042 | 144,050 |
| Utilidad Bruta | 2,879,430 | 3,455,316 | 4,146,379 | 4,975,655 |
| Gastos operativos | | | | |
| Gastos de personal | 1,087,200 | 1,198,800 | 1,362,000 | 1,606,800 |
| Implemento de los notificadoros | 5,913 | 7,150 | 8,250 | 9,900 |
| Oficina (espacio) | 114,000 | 114,000 | 114,000 | 114,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | 90,000 | 90,000 | 90,000 | 90,000 |
| Seguro | 7,740 | 9,360 | 10,800 | 12,960 |
| Insumos de limpieza | 87,600 | 87,600 | 87,600 | 87,600 |
| Movilidad regional | 50,400 | 60,480 | 72,576 | 125,411 |
| Empaque y embalaje | 380,177 | 456,213 | 547,455 | 656,946 |
| Depreciación de muebles y equipos | 78,261 | 78,261 | 78,261 | 78,261 |
| | | | | 198,588 |
| | 1,901,290 | 2,101,863 | 2,370,942 | 2,583,290 |
| Utilidad Neta Operacional | 978,140 | 1,353,453 | 1,775,437 | 2,392,365 |
| Impuestos | 293,442 | 406,036 | 532,631 | 717,709 |
| Utilidad Antes de Intereses | 684,698 | 947,417 | 1,242,806 | 1,674,655 |
| Gastos financieros | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Utilidad Neta | 684,698 | 947,417 | 1,242,806 | 1,674,655 |

Con la alternativa 3 se tiene una utilidad superior a 684,698 durante el periodo proyectado, para detalle de los ingresos por envíos locales (Lima, Arequipa, Cusco, La Libertad y Piura), ingresos por envío regional (Lima), gastos de personal e implemento de notificaciones ver Anexos 12.9; 12.10; 12.14 respectivamente.

Tabla N° 8.4 Flujo de Caja

| FLUJO DE CAJA | Año 2015 | Año 2016 | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ingresos Operativos | | | | | |
| Ingresos por envíos locales y regionales | | 2,962,792 | 3,555,350 | 4,266,421 | 5,119,705 |
| Total Ingresos Operativos | | 2,962,792 | 3,555,350 | 4,266,421 | 5,119,705 |
| Egresos Operativos | | | | | |
| Remuneraciones notificadores | | 877,200 | 1,060,800 | 1,224,000 | 1,468,800 |
| Salario personal correspondencia | | 162,000 | 90,000 | 90,000 | 90,000 |
| Salario jefe de correspondencia | | 48,000 | 48,000 | 48,000 | 48,000 |
| Oficina (espacio) | | 114,000 | 114,000 | 114,000 | 114,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | | 90,000 | 90,000 | 90,000 | 90,000 |
| Materiales para notificaciones | | 83,362 | 100,035 | 120,042 | 144,050 |
| Seguro | | 7,740 | 9,360 | 10,800 | 12,960 |
| Insumos de limpieza | | 87,600 | 87,600 | 87,600 | 87,600 |
| Implemento de los notificadores | | | | | |
| Polo | | 3,483 | 4,212 | 4,860 | 5,832 |
| Gorras | | 430 | 520 | 600 | 720 |
| Chaleco estampado | | 1,935 | 2,340 | 2,700 | 3,240 |
| Credencial | | 65 | 78 | 90 | 108 |
| Movilidad regional | | 50,400 | 60,480 | 72,576 | 125,411 |
| Empaque y embalaje | | 380,177 | 456,213 | 547,455 | 656,946 |
| Impuestos | | 293,442 | 406,036 | 532,631 | 717,709 |
| Total Egresos Operativos | | 2,199,834 | 2,529,673 | 2,945,354 | 3,565,377 |
| Flujo de Caja Operativo | 0 | 762,958 | 1,025,677 | 1,321,067 | 1,554,328 |
| Flujo de inversiones | Año 2015 | Año 2016 | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 |
| Activo Fijo | -204,510 | | | | |
| Total Inversiones | -204,510 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Flujo de Caja Económico | -204,510 | 762,958 | 1,025,677 | 1,321,067 | 1,554,328 |

| Flujo de Financiamiento | Año 2015 | Año 2016 | Año 2017 | Año 2018 | Año 2019 |
|-------------------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Intereses y amortización | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Flujo de Financiamiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Flujo de Caja Financiero | -204,510 | 762,958 | 1,025,677 | 1,321,067 | 1,554,328 |

El flujo de caja financiero es equivalente al flujo de caja económico por que la inversión es 100% capital propio con Recursos Directamente Recaudados RDR

| COK | VANE | VAN | TIRE | TIRF |
|-------|--------------|--------------|------|------|
| 0.72% | S/.4,367,355 | S/.4,367,355 | 4% | 404% |

El COK de 0.72% definido según SNIP Sistema Nacional de Inversión Pública

WACC

| | Inversión | % de Participación | Costo de capital | Impuestos |
|-----------------|-----------|--------------------|------------------|-----------|
| Fondo propio | 2,110,902 | 100% | 0.72% | 30% |
| Fondo externo | 0 | 0% | 0% | |
| Total inversión | 2,110,902 | | | |
| WACC | 0.72% | | | |

Se cuenta con un WACC igual al COK por no contar con fondos externos

CAPÍTULO IX: CONCLUSIONES

- Con la implementación y a través de los resultados proyectados de acuerdo a las pruebas de clasificación según zonas/distritos estableciendo rutas de entrega por tipo de documento; asignación de documentos por notificador para su reparto; devolución, verificación, reporte y conformidad de cargos, se concluye que se llegará al 95% en las entregas de mensajería de INDECOPI, implementando servicios IN – HOUSE para los envíos locales en las regiones de Lima, Arequipa, Cusco, La Libertad, Piura y servicios tercerizados para los demás envíos locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Del análisis se deduce que la Alternativa 2 resulta más eficiente económicamente, porque requiere 25% menos de inversión en comparación con la Alternativa 1 (mensajería 100% tercerizado) y es más eficiente operativamente, porque se logra el 95% de entrega de mensajería y devolución de cargos a través de una mensajería mixta (IN HOUSE y tercerizado) con su respectivo monitoreo y control de envíos.
- Del total 843,779 de envíos, el 76% corresponde a envíos locales y el 24% a envíos nacionales, regional e internacional (Pag. 94, Tabla N°7.2). Del 76% que corresponde a 644,417 envíos locales, el 91% (587,418 envíos) son gestionados a través de mensajería IN HOUSE INDECOPI y el 9% (56,999 envíos) son gestionados a través de terceros (Pag. 95), por tanto, con una adecuada gestión y monitoreo de los servicios IN HOUSE y tercerizados, se logra el 95% de eficiencia, que está definido como objetivo.
- Dada la dinámica de comportamiento del mercado y de los consumidores se hace necesaria que la cadena diseñada de mensajería deba ser versátil para que pueda hacer frente a los cambios que se den en el entorno manteniendo los índices de eficiencia en 95%.
- Debemos resaltar que este estudio está basado en los supuestos desarrollados en el plan de operaciones que incluye los estimados de incrementos anuales en notificaciones del 20%, la identificación actual de zonas peligrosas como en el Callao y el índice de ausentismo, que nos permiten sustentar el cumplimiento del 95% de entrega de las notificaciones, como objetivo de la presente tesis.

- Podemos resaltar la importancia de contar con información del personal involucrado directamente, en el área materia de este estudio. Sin dicha participación sería imposible poder estructurar alternativas y estrategias viables, para la implementación de un sistema de mensajería que cumpla con el Plan estratégico de INDECOPI logrando de esta manera el 95% de eficiencia planteado.
- Con la Alternativa 2 se cuenta con un ahorro de S/ 825,758 soles anuales, dicha cifra se debe mantener o incrementar sino pierde su viabilidad.
- Para el cumplimiento de los objetivos que se esperan lograr en la implementación propuesta, es necesario desarrollar de forma paralela programas de gestión integral de proveedores desde la selección, hasta la evaluación del desempeño en servicios de mensajería. Lo cual permitirá reducir las deficiencias actuales de los servicios contratados contribuyendo de esta manera a junto con la notificación IN HOUSE obtener el 95% de eficiencia.

CAPÍTULO X: RECOMENDACIONES

- Se recomienda que para el caso de uso de servicio de terceros para el envío de mensajería entre sedes a nivel nacional se contemple la determinación y elaboración de unos términos de referencia que incluyan controles, para garantizar la eficiencia en las entregas, incluyéndose penalidades que desalienten el ingreso de empresas poco eficientes.
- Como experiencia de este estudio recomendamos a la institución la implementación de un área de mejora continua en esta área de la Institución, con el objetivo de evaluar constantemente oportunidades de mejora que hagan sostenible su operación en el tiempo.
- Tal como se indicó en el estudio existen en otras instituciones dentro y fuera del país ya se viene utilizando herramientas tecnológicas para realizar las notificaciones a los administrados. Por lo que se recomienda profundizar en el estudio sobre sistemas, normativas y directivas que permitan implementar las notificaciones electrónicas en el INDECOPI.

BIBLIOGRAFIA

- Alarcón, R. (2008) Métodos y diseños de investigación del comportamiento. Lima, Perú: Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Carretero-Dios, H., y Pérez, C. (2005) Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 5, 521-551.
- Kline, P. (1998) *The new psychometrics. Science, psychology and measurement*. London: Routhledge.
- Nunnally, J. (1987) *Teoría psicométrica*. México D.F.: Trillas.
- Pardo, A. y Ruiz, M. (2002) *SPSS 11 Guía para el análisis de datos*. España: Editorial McGraw-Hill.
- Muñoz Gonzales, Rafael. (2001) *Marketing en el Siglo XXI*. Editorial Centro de Estudios Financieros. Pág. 76.
- Michael E. Porter (2009) – *Estrategia Competitiva: técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores*. Editorial Pirámide, Castellano
- Fred R. David (2008) – *Conceptos de Administración Estratégica*. Edición Pearson Educación. México
- María José Hierro Romero (2008) - *Publicaciones de Derecho administrativo LA LEY Diario La Ley, N° 6937, Sección Dossier, Editorial LA LEY, LA LEY 703/2008 España*.
- Indecopi (2012) - *Plan Estratégico Institucional de INDECOPI 2012-2016*.
- MTC (2012) - *Plan Estratégico Sectorial Multianual Sector Transportes y Comunicaciones 2012-2016*
- Eficacia jurídica de las Notificaciones Electrónicas Obligatorias [Online] [Citado 14 de octubre 2015] Disponible en Internet: <http://www.microsoft.com/eses/business/business-news/eficacia-juridica-de-las-notificaciones-electronicasobligatorias>
- Dr. Jorge Oscar Rossi, <http://www.diariojudicial.com>
- BELLA ROSA, Cano; "Incorporación de las Tecnologías de la Información en el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro, Argentina"; artículo disponible en: <http://www.alfa-redi.org/revista/data/24-3.asp>
- Información disponible <http://www.poderjudicial.go.cr/notificaciones/requisitos.htm>
- Noticia publicada en Internet, disponible en http://www.el-mundo.es/navegante/diario/2000/02/08/firma_procuradores.html
- García Calvante, Yolanda (2000); "El Correo Electrónico como medio de notificación tributaria, *Revista Hacienda Local- Madrid-vol. 30,n.88,p. 193-206*"; citado Argiro Giraldo, Ob. cit. disponible en <http://www.alfaredi.org/revista/data/26-12.asp>

ANEXOS

Anexo N° 01 – Estadísticas de eficiencia

Cantidad de Envío (Año 2015)

| Departamento | AÑO 2015 | | | | | | | | | | | | Cantidad de envíos anuales |
|----------------------------------|----------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|----------------------------|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sep. | Octubre | Nov. | Dic. | |
| Internacional | 99 | 55 | 87 | 59 | 64 | 49 | 77 | 26 | 59 | 55 | 88 | 66 | 784 |
| Nacional | 8,458 | 6,158 | 6,221 | 5,968 | 6,158 | 6,225 | 7,987 | 6,396 | 6,489 | 6,129 | 6,348 | 7,830 | 80,367 |
| Regional | 8,961 | 7,111 | 7,184 | 7,248 | 6,841 | 6,749 | 7,125 | 7,249 | 6,979 | 6,789 | 6,125 | 6,623 | 84,984 |
| Local | 44,599 | 43,568 | 43,598 | 44,005 | 44,136 | 44,297 | 47,126 | 44,989 | 44,226 | 44,111 | 44,755 | 46,606 | 536,016 |
| TOTAL | 62,117 | 56,892 | 57,090 | 57,280 | 57,199 | 57,320 | 62,315 | 58,660 | 57,753 | 57,084 | 57,316 | 61,125 | 702,151 |
| Cantidad Total de envíos anuales | | | | | | | | | | | | | 702,151 |

Cantidad de Envíos Pendientes (Año 2015)


| Servicio | Mes | Total Envíos | N° Pendientes de entrega y devolución de cargo o pérdidas | Total Pendientes % |
|--|-----------|--------------|---|--------------------|
| Mensajería Internacional, Nacional, Regional y Local | Enero | 62,117 | 16,394 | 26.39% |
| | Febrero | 56,892 | 16,748 | 29.44% |
| | Marzo | 57,090 | 16,497 | 28.90% |
| | Abril | 57,280 | 16,961 | 29.61% |
| | Mayo | 57,199 | 16,911 | 29.57% |
| | Junio | 57,320 | 16,126 | 28.13% |
| | Julio | 62,315 | 19,461 | 31.23% |
| | Agosto | 58,660 | 17,964 | 30.62% |
| | Setiembre | 57,753 | 16,947 | 29.34% |
| Octubre | 57,084 | 17,465 | 30.60% | |

| | | | | |
|---------------------|-----------|---------|---------|--------|
| | Noviembre | 57,316 | 17,964 | 31.34% |
| | Diciembre | 61,125 | 19,148 | 31.33% |
| Total de Pendientes | | 702,151 | 208,586 | 29.71% |

Participación por Envíos (Año 2015)

| Envíos | N° de envíos | % participación por tipos de envíos |
|---------------|--------------|-------------------------------------|
| Internacional | 784 | 11% |
| Nacional | 80367 | 11% |
| Regional | 84984 | 12% |
| Local | 536016 | 76% |
| TOTAL | 702151 | 100% |

El Anexo N° 02 Ficha de Recepción de Notificación



Indecopi
INSTITUTO NACIONAL

Nombre:.....

...

Apellidos:

.....

...

Firma:

.....

.....

Sello

DNI:

.....

.....

Vinculo:

.....

.....

Fecha:..... Hora:

Anexo N° 03 Cédula de Notificación y Ficha de Visita de Notificación

URGENTE

4
a

Notificación N° 3784-2012/CCO-INDECOPI

4b

Lima, 22 de marzo de 2012

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Expediente N° 51-2012/CCO-INDECOPI

26 MAR 2012

1

2

Señores
SILVANA GLORIA DE FATIMA Ghibellini Muro

3

Av. Javier Prado Oeste N° 2021
San Isidro.-

De mi consideración:

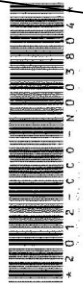
Sírvase encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1949-2012/CCO-INDECOPI de 19 de marzo de 2012, emitida por la Comisión de Procedimientos Concursales del INDECOPI.

5

6

Atentamente,

JAIME GAVIÑO SAGÁSTEGUI
Secretario Técnico



- La resolución adjunta a la presente surte efectos el día de su notificación.

APELLIDO Y NOMBRES: _____

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN: _____

FIRMA: _____

VINCULO CON EL DESTINATARIO _____

Calle de la Prosa N° 104 San Borja

Anexo N° 03 Cédula de Notificación y Ficha de Visita de Notificación

VISITA DE NOTIFICACIÓN

Expediente N° _____(1) _____

En Lima, siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ del 20 __, el señor _____ (nombre del notificador) _____, notificador del INDECOPI, se apersonó al domicilio de _____ (2) _____ ubicado en _____ (3) _____ (Domicilio de _ Piso(s) y con fachada de

color: _____, sin rejas / con rejas color _____, sin letrero / con letrero indicando _____) con la finalidad de notificar el siguiente documento:

Notificación (x) N° _____ (4 a o 4 b) _____
Resolución (x) N° _____ (5) _____
Proveído () N° _____
Requerimiento () N° _____
Carta () N° _____
Oficio () N° _____
Otros: _____ N° _____

Por la presente se deja constancia que el documento mencionado no pudo ser entregado por la siguiente razón:

a. No se encontró a persona capaz () b. No se encontró a nadie ()

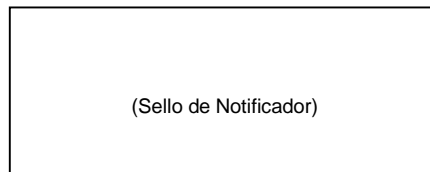
Observaciones: _____

Por el presente, se deja constancia que, de conformidad con lo establecido en el artículo 161° del Código Procesal Civil y la Directiva N° 001-2003/TRI-INDECOPI, se regresará a notificar el referido documento, a este mismo domicilio, el día _____ de _____ del 20 __, entre las _____ y las _____ horas.

Firma del Notificador

DNI N° _____

Zona _____



Anexo N° 04 Acta de Notificación

ACTA DE NOTIFICACION

Expediente N° _____ (1) _____

En Lima, siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ del 20 __, el señor _____ (nombre del notificador) _____, notificador del INDECOPI, se apersonó al domicilio de _____ (2) _____ ubicado en _____ (3) _____ (Domicilio de _____ piso(s), con fachada de color: _____, sin rejas / con rejas color _____, sin letrero / con letrero indicando _____), con la finalidad de notificarle el siguiente documento:

Notificación (x) N° _____ (4 a o 4 b) _____
Resolución (x) N° _____ (5) _____
Proveído () N° _____
Requerimiento () N° _____
Carta () N° _____
Oficio () N° _____
Otros: _____ N° _____

Documento que fue expedido por la _____(6)_____Atendiendo a que:

- a. En la segunda visita, no se encontró persona capaz o no se encontró el domicilio proporcionado por el administrado. () a nadie en
- b. La persona capaz que se encontraba en el domicilio se negó a recibir () el documento
- c. La persona capaz que se encontraba en el domicilio se negó a identificarse. ()
- d. La persona capaz que se encontraba en el domicilio se negó a firmar ()

Observaciones: _____

La persona capaz que se encontraba en el domicilio indicó su nombre: _____y su vínculo con el destinatario: _____

Se procede a dejar la presente acta, conjuntamente con el documento mencionado previamente:

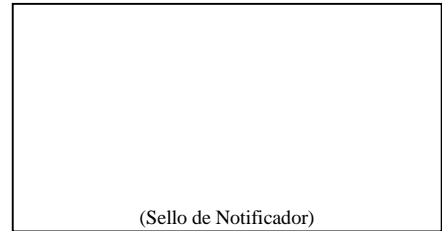
- a) Directamente a la persona ()
- b) Bajo puerta ()

Siendo las _____del día _____de _____del 20 __, se procede a cerrar la presente acta.


Firma del Notificador

DNI N° _____

Zona _____



Anexo N° 05 Ficha de Visita de Notificación

DAT:  **Indecopi** _____ REFERENCIAS _____
 DE LA DIRECCIÓN: _____
 Color de Casa / Edificio: _____ N° de Pisos: _____ Suministro Eléctrico N° : _____

MOTIVO REZAGO:

| | | |
|--------------------------------------|----|----|
| 1. Se mudó | | SM |
| 2. Dejo de trabajar ahí | NT | |
| 3. Dirección Incorrecta | DI | |
| 4. Desconocido / No da razón | | DE |
| 5. Ausente (Se dejo aviso de visita) | AU | |
| 6. Rechazado / No permite entrega | RE | |
| 7. Otros: _____ | | |

Observaciones: _____

Nueva Dirección y/o Teléfono: _____


1era. Visita: Fecha / Hora: _____

2da. Visita: Fecha / Hora: _____

NOTIFICADOR:
 DNI:
 ZONA:

F-SGL-15/1A Correspondencia INDECOPI

Anexo N° 06 Reporte de Correspondencia
 REPORTE DE CORRESPONDENCIA

|  | | | | | | | | | | | |
|---|------|---------|------------------|---------------------------|----------------------|----------------------------|--------------|---|---|---|---|
| | | | | SERVICIO : YIMMY CLEMENTE | | JUEVES 29 DE MARZO DE 2012 | | | | | |
| | | | | NOTIFICADOR : | | | | | | | |
| N° | AREA | TIPO | ETIQUETA | DESTINATARIO | DIRECCION | ZONA | FEC. ENTREGA | V | A | M | N |
| 1 | MCO | Urgente | 2012-MCO-0001449 | ACAVA LIMITED | AV MANUEL OLGUIN 373 | 4 | 29/03/2012 | x | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|-----|---------|------------------|----------------------------------|--|---|------------|---|---|---|
| 2 | SPI | Urgente | 2012-SPI-0002745 | ACAVALIMITED | AV. MANUEL OLGUIN 373, PISO 10 | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 3 | SPI | Urgente | 2012-SPI-0002746 | ACAVALIMITED | AV. MANUEL OLGUIN 373 | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 4 | CPC | Normal | 2012-CPC-N014058 | ACHA ALBÚJAR, JULIO CÉSAR | CENTRO EMPRESARIAL BLU BUILDING CALLE | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 5 | SC1 | Normal | 2012-SC1-N004430 | ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CONC | CALLE RIO GRANDE MZ K1, LT 7, DPTO. 102, | 9 | 29/03/2012 | x | | |
| 6 | SC2 | Normal | 2012-SC2-N004410 | ADMINISTRADORA JOCKEY PLAZA SHO | AV. JAVIER PRADO ESTE 4200 (OFICINAS AD | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 7 | PS3 | Inmedia | 2012-PS3-N003546 | ALLAUCA DONAYRE, CARLOS MARTIN | CALLE CRUZ DEL SUR 415 DPTO 205B URB. E | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 8 | CPC | Normal | 2012-CPC-N015147 | ALVAREZ ALIAGA, JUAN EDUARDO | JR. ALAMEDA DE LOS VIRREYES N° 440, DPT | 9 | 29/03/2012 | x | | |
| 9 | CCO | Normal | 2012-CCO-N003914 | ASERRADERO ANACONDA S.A. | Manuel Olguin N° 571 - Oficina 501 | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 10 | CPC | Normal | 2012-CPC-N015680 | AUTOMOTORES GILDEMEISTER-PERU S | AV. CRISTOBAL DE PERALTA NORTE N° 968 | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 11 | PS2 | Inmedia | 2012-PS2-N002714 | BANCO DE CREDITO DEL PERU | CALLE CENTENARIO N° 156, URB. LAS LADER | 9 | 29/03/2012 | | x | |
| 12 | CPC | Normal | 2012-CPC-N014751 | BOBADILLA GALINDO, ANGEL BRUNO | CL. LOS HUSARES DE JUNIN N° 146 DPTO. 40 | 4 | 29/03/2012 | | | x |
| 13 | ACT | Inmedia | 2012-ACT-0000098 | CATHERINE ESCOBEDO | CALLE LOS TULIPANES N° 147 OF. 602 SURC | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 14 | SAC | Normal | 2012-SAC-0004928 | CESAR GASTON ECHEVARRIA BARRIGA | CALLE LA HUACA W25 URB. LA ENSENADA | 9 | 29/03/2012 | x | | |
| 15 | MC1 | Normal | 2012-MC1-0001286 | CHEMMER | AV. MANUEL OLGUIN N° 533 | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 16 | MCO | Urgente | 2012-MCO-0001481 | CHEMMER ENTERPRISE CO LTD | AV MANUEL OLGUIN 533 | 4 | 29/03/2012 | | x | |
| 17 | CPC | Inmedia | 2012-CPC-N015622 | CLINICA SAN PABLO S.A | EL CENTRO EMPRESARIAL BLUE BUILDING CA | 4 | 29/03/2012 | | | x |
| 18 | SAC | Urgente | 2012-SAC-0004910 | CLINICA SAN PABLO S.A.C. | CALLE LA CONQUISTA 145 RS. EL DERBY | 4 | 29/03/2012 | | | x |
| 19 | CPC | Urgente | 2012-CPC-N015070 | COOPERATIVA DE SERVICIOS EDUCACI | AV. EL DERBY N° 435, ESQ. CALLE LA REPUB | 4 | 30/03/2012 | | | x |
| 20 | CCO | Normal | 2012-CCO-N003965 | COOPERATIVA DE TRABAJO Y FOMENT | Calle Rio Grande Mz-K1lt-7/Dpto. 102, Urb. Las | 9 | 30/03/2012 | | | |
| 21 | CPC | Normal | 2012-CPC-N014947 | CROSBY RUSSO, MARIA ELVIRA | JR LOS AMANCAES MZ E1, LOTE1, URB CASU | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 22 | SAC | Normal | 2012-SAC-0004922 | DERCO PERU S.A. | AV. CRISTOBAL DE PERALTA NORTE 1000 | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 23 | MC4 | Normal | 2012-MC4-0001396 | FERNANDEZ DE PAREDES ALEGRIA ROD | JR. EL CASCAJAL N° 186 | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 24 | AEC | Normal | 2012-AEC-0010495 | FINANCIERA TFC S.A. | JR. SANTORIN N° 175, URB. EL VIVERO SANT | 8 | 29/03/2012 | x | | |
| 25 | AEC | Normal | 2012-AEC-0010502 | FINANCIERA TFC S.A. | JR. SANTORIN N° 175, URB. EL VIVERO | 4 | 29/03/2012 | x | | |
| 26 | CPC | Normal | 2012-CPC-N015484 | HERNÁNDEZ ADRIAZOLA DE GUZMÁN, | CALLE DON DIEGO DE NOCHES 250 DPTO. 20 | 4 | 29/03/2012 | | | |
| 27 | SAC | Normal | 2012-SAC-0004900 | INGRID SERVICE EIRL | CALLE EL ALAMO 289 | 4 | 29/03/2012 | | | |
| 28 | CCO | Urgente | 2012-CCO-N004065 | INMOBILIARIA EL ALGARROBO S.A.C. | Calle Los Topacios N° 390, Urb Cerros De Cam | 4 | 29/03/2012 | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|-----|--------|----------------------|--|---|------------|--|--|--|
| 29 | CPC | Normal | 2012-CPC- N015229 | INSTITUTO SUPERIOR SANEJ. PARAMONGA N° 315, IGNACIO D PISO 8 | 4 | 29/03/2012 | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Anexo N° 07 Cuadro de Horario de Recepción y Salida de Documentos

| Servicio | Local | Nacional | Internacional | Notarial |
|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Recepción | 08:30-5:00 pm. | 08:30 - 04:15 pm. | 8:30 -04:15pm. | 08:30 - 05:00 p.m. |
| Salida a reparto | Al siguiente día útil | **Al siguiente día útil | **Al día siguiente útil | **Al día siguiente útil |

Nota: el horario de reparto de las notificaciones por parte del Personal Operativo es de:
Lunes a Viernes de 8:30 horas a 16:3

Anexo N° 08 Encuesta

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de mensajería local?

- a) Completamente
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Completamente insatisfecho

2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de mensajería nacional?

- a) Completamente
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Completamente insatisfecho

3. En comparación con otras alternativas, tal como el servicio de Courier Externo, el servicio de mensajería local de INDECOPI es

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Muy Deficiente

4. ¿Preferiría que se continúe con el actual servicio de mensajería local de INDECOPI?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Qué grado de importancia le da usted al Tiempo de Entrega de Notificaciones o Documentos?

a) Totalmente importante

b) Importante

c) Poco importante

d) Nada importante

6. ¿Qué grado de importancia le da usted al Tiempo de Entrega de Cargos de documentos remitidos o Cédulas de Notificación?

a) Totalmente importante

b) Importante

c) Poco importante

d) Nada importante

7. ¿Qué grado de importancia le da usted a la Entrega de Información completa (llenado) de las fichas de "Visita de Notificación" y "Acta de Notificación"?

a) Totalmente importante

b) Importante

c) Poco importante

d) Nada importante

8. El servicio de mensajería local es fácil de usar.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

9. Conoce bien el servicio de mensajería local.

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

Estimación de la distribución normal de datos

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|------|--------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Suma | ,131 | 84 | ,001 | ,956 | 84 | ,006 |

| | | | Suma |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Suma | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 84 |
| | P2 | Coefficiente de correlación | ,640** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 84 |
| P3 | Coefficiente de correlación | ,240* | |
| | Sig. (bilateral) | ,028 | |
| | N | 84 | |

| | | |
|-----|-----------------------------|--------|
| P4 | Coefficiente de correlación | ,743** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 84 |
| P5 | Coefficiente de correlación | ,584** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 84 |
| P6 | Coefficiente de correlación | ,497** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 84 |
| P7 | Coefficiente de correlación | ,346** |
| | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | N | 84 |
| P8 | Coefficiente de correlación | ,093 |
| | Sig. (bilateral) | ,401 |
| | N | 84 |
| P9 | Coefficiente de correlación | ,582** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 84 |
| P10 | Coefficiente de correlación | ,491** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 84 |

Tabla Resumen de Respuestas de Encuestas

| Sujeto | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | b | d | a | a | a | a | a | b | a |
| 2 | b | d | a | a | a | a | a | b | b |
| 3 | b | b | b | b | b | b | b | b | b |
| 4 | c | c | c | c | a | a | a | b | a |
| 5 | b | c | c | a | a | a | a | b | b |
| 6 | b | b | c | c | a | a | a | b | b |
| 7 | b | c | a | b | a | a | a | b | b |
| 8 | b | c | c | c | a | a | a | a | a |
| 9 | b | c | b | b | a | a | a | a | a |
| 10 | c | d | d | d | a | a | a | d | b |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | c | c | c | c | b | a | a | b | b |
| 12 | c | d | c | c | a | a | a | a | a |
| 13 | c | c | c | b | a | a | a | b | b |
| 14 | b | d | c | b | a | b | a | b | a |
| 15 | b | b | b | b | b | b | b | b | b |
| 16 | b | b | b | b | a | a | b | b | b |
| 17 | b | b | c | b | b | b | b | b | b |
| 18 | c | c | c | b | b | a | a | b | b |
| 19 | c | c | c | b | a | a | a | a | a |
| 20 | b | b | b | c | a | a | a | b | b |
| 21 | b | c | b | b | a | a | a | b | b |
| 22 | c | c | c | c | a | a | a | c | b |
| 23 | c | c | c | c | a | a | a | b | b |
| 24 | a | b | a | a | a | a | b | a | a |
| 25 | b | b | b | a | a | a | a | a | a |
| 26 | b | d | c | b | b | b | b | b | b |
| 27 | c | c | c | c | a | a | a | b | b |
| 28 | b | b | c | c | a | a | a | b | a |
| 29 | c | c | a | a | a | a | a | b | a |
| 30 | a | b | b | a | a | b | a | b | b |
| 31 | b | c | c | b | b | a | a | b | b |
| 32 | b | c | c | c | a | a | a | b | a |
| 33 | c | c | c | a | a | a | a | b | b |
| 34 | b | b | a | c | a | a | b | b | b |
| 35 | c | c | a | b | a | a | a | b | b |
| 36 | c | d | b | c | a | a | b | a | a |
| 37 | c | c | c | b | a | a | a | a | a |
| 38 | c | b | c | d | a | a | a | d | b |
| 39 | b | d | c | c | b | b | a | b | b |
| 40 | b | d | a | c | a | a | a | a | a |
| 41 | b | b | c | b | a | a | b | b | b |
| 42 | b | b | b | b | a | a | a | b | a |
| 43 | c | c | d | b | b | a | a | b | b |
| 44 | c | c | c | b | a | b | a | b | b |
| 45 | b | c | c | b | b | a | a | b | b |
| 46 | b | d | c | b | b | a | a | b | b |
| 47 | c | c | c | b | a | a | a | a | a |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | c | d | b | c | a | a | a | b | b |
| 49 | b | c | b | b | a | a | b | b | b |
| 50 | b | d | c | c | a | a | a | c | b |
| 51 | c | b | c | c | a | a | a | b | b |
| 52 | c | b | c | a | a | a | a | a | a |
| 53 | a | b | b | a | a | a | a | a | a |
| 54 | b | c | b | b | b | a | a | b | b |
| 55 | b | c | c | c | a | a | a | b | b |
| 56 | c | b | c | c | a | b | a | b | a |
| 57 | b | c | a | a | a | a | a | b | a |
| 58 | b | c | b | a | a | b | a | b | b |
| 59 | b | b | c | b | b | a | a | b | b |
| 60 | b | b | c | a | a | a | a | b | a |
| 61 | c | d | c | a | a | a | b | b | b |
| 62 | c | c | a | c | a | a | b | b | b |
| 63 | c | b | a | b | a | a | b | b | b |
| 64 | c | c | b | c | a | a | a | a | a |
| 65 | c | c | c | b | a | a | a | a | a |
| 66 | b | c | c | d | a | a | a | d | b |
| 67 | b | d | c | c | b | b | a | b | b |
| 68 | b | c | a | c | a | a | a | a | a |
| 69 | b | d | c | b | a | a | a | b | b |
| 70 | b | b | b | b | a | a | b | b | a |
| 71 | b | b | d | b | b | a | a | b | b |
| 72 | c | b | c | b | a | b | b | b | b |
| 73 | b | c | c | b | b | a | a | b | b |
| 74 | b | c | c | b | b | a | a | b | b |
| 75 | b | c | c | b | a | a | a | a | a |
| 76 | b | c | b | c | a | a | a | b | b |
| 77 | b | d | b | b | a | a | a | b | b |
| 78 | b | d | c | c | a | a | a | c | b |
| 79 | b | d | c | c | a | a | a | b | b |
| 80 | b | b | c | a | a | a | a | a | a |
| 81 | c | c | b | a | a | a | b | a | a |
| 82 | b | c | b | b | b | a | b | b | b |
| 83 | b | b | c | c | a | b | b | b | b |
| 84 | b | c | c | c | a | b | a | b | a |

Siendo el nivel de satisfacción o nivel de importancia el siguiente:

a = Completamente /Excelente /Totalmente de acuerdo / Totalmente importante b =

Satisfecho / Bueno /De acuerdo /Importante c = Insatisfecho /Regular /En

desacuerdo /Poco importante

d = Completamente insatisfecho /Muy deficiente /Totalmente en desacuerdo /Nada importante

Anexo N° 09 Formato de Evaluación de Periodo de Prueba

EVALUACIÓN DE PERIODO DE PRUEBA (E1-E2)

| | | |
|------------------------|--------------|--|
| Nombre del Trabajador: | Área: SGL | Periodo a Evaluar: Del 05/01/2016 al 04/04/2016 |
|------------------------|--------------|--|

El evaluador debe revisar las competencias y sus definiciones. Éstos serán interpretados con la referencia específica al trabajo que el empleado ha realizado durante el periodo indicado. Se reconoce que algunos factores son más importantes que otros dependiendo de las funciones correspondientes al cargo del evaluado, lo que debe ser considerado por el evaluador.

| COMPETENCIAS | DESCRIPCIÓN | PUNTAJE OBTENIDO | | | | |
|---------------------------|---|------------------|---|---|---|---|
| Liderazgo | Capacidad de dirigir y gestionar exitosamente a un equipo de trabajo; desarrollando relaciones óptimas y habilidades de sus colaboradores, transmitiendo así ideas claras, precisas y tomando decisiones acertadas para el logro de objetivos, siendo admirado y considerado un modelo de referencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Confiabilidad profesional | Capacidad de transmitir seguridad sobre el manejo de los conocimientos técnicos, generando una transferencia efectiva al equipo de trabajo. Implica identificar, entender y procesar información de forma óptima para una toma de decisión acertada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Compromiso | Es la disposición que permite sentir como propios los objetivos de la Organización a fin de trabajar bajo el concepto de mejoramiento continuo en las oportunidades de mejora que se presenten. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Proactividad | Capacidad de anticiparse a las situaciones de forma dinámica, manteniendo iniciativa en el desarrollo de la tarea, mostrando disposición y actitud permanente para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Orientación a resultados | Capacidad para la consecución de los objetivos que la organización plantea, realizando el trabajo eficientemente dentro de los tiempos establecidos, desarrollando para ello las estrategias necesaria para su cumplimiento. Procura que los miembros del equipo se orienten en la consecución de los objetivos propuestos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comunicación Efectiva | Capacidad de transmitir en forma clara y precisa las ideas, pensamientos u objetivos haciendo buen uso de las formas de comunicación, asegurándose que el receptor entienda claramente el mensaje emitido en el tiempo oportuno. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Trabajo en Equipo | Capacidad de trabajar de manera conjunta para el logro de metas comunes, promoviendo la participación activa de cada persona. Implica desarrollar un sentido de pertenencia entre los miembros del equipo, integrando esfuerzos y destrezas de cada miembro a fin de alcanzar las metas propuestas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | |
|--|--|
| Puntaje Total | |
| Puntaje máximo : 35 puntos | |
| Puntaje mínimo aprobatorio : 25 puntos | |

Califique al trabajador, según el nivel de desarrollo de la competencia evaluada, 1 (nivel bajo) a 5 (nivel muy superior)

Observaciones:

Nombre del Evaluador

Firma

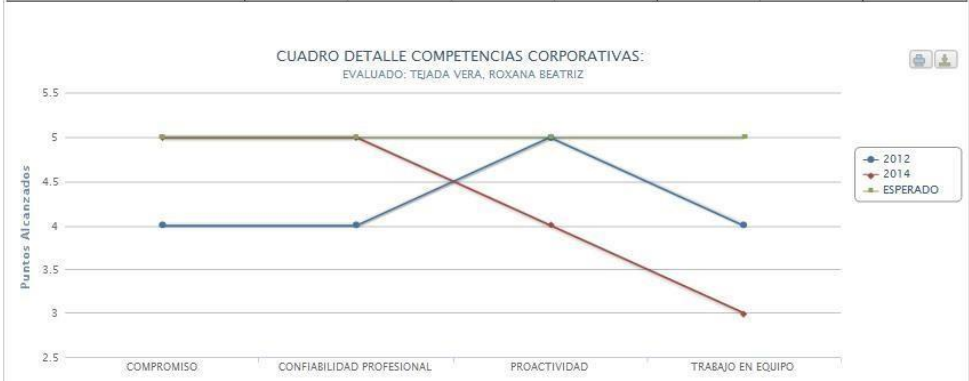
Anexo N° 10 Reporte de Evaluación de Personal Anualizado

INFORME EVALUACION DE DESEMPEÑO 2014

| | | | |
|---------------------|--|-------------------|------|
| COLABORADOR: | TEJADA VERA, ROXANA BEATRIZ | FAMILIA: | 4 |
| AREA: | SUBGERENCIA DE LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL | | |
| CARGO: | EJECUTIVO 1 | MODALIDAD: | PLAN |

CUADRO DETALLE COMPETENCIAS CORPORATIVAS

| FAMILIA DE COMPETENCIAS | Jefe 2012 | Subord. 2012 | Jefe 2014 | Subord. 2014 | Prom. 2012 | Prom. 2014 | Desempeño Esperado |
|----------------------------|------------------------|--------------|------------------------|--------------|------------------------|------------------------|---------------------|
| COMPROMISO | 4.00 | | 5.00 | | 4.00 | 5.00 | 5.00 |
| CONFIABILIDAD PROFESIONAL | 4.00 | | 5.00 | | 4.00 | 5.00 | 5.00 |
| PROACTIVIDAD | 5.00 | | 4.00 | | 5.00 | 4.00 | 5.00 |
| TRABAJO EN EQUIPO | 4.00 | | 3.00 | | 4.00 | 3.00 | 5.00 |
| DESEMPEÑO ALCANZADO | 4.25 | | 4.25 | | 4.25 | 4.25 | 5.00 |
| NIVEL ALCANZADO | NORMAL SUPERIOR | | NORMAL SUPERIOR | | NORMAL SUPERIOR | NORMAL SUPERIOR | MUY SUPERIOR |



Anexo N° 11 Formato de Entrenamiento en el Puesto



| CONFORMIDAD DEL ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO | | | |
|--|--|--|--------------------------------------|
| Fecha en que inició su entrenamiento: | | Fecha en la que concluyó su entrenamiento: | |
| Area: | | Nombre del Jefe del Area: | |
| Datos del Colaborador | | | |
| Nombre del Colaborador: | | | |
| Modalidad: | PLANILLA <input type="checkbox"/> | CAS <input type="checkbox"/> | PRACTICANTE <input type="checkbox"/> |
| Cargo/Profesión: | | Fecha de Ingreso: | |
| Datos de la Persona que realizó el entrenamiento en el puesto (jefe inmediato) | | | |
| Nombre: | | | |
| Modalidad: | PLANILLA <input type="checkbox"/> | CAS <input type="checkbox"/> | |
| Cargo/Profesión: | | | |
| Áreas de Entrenamiento | Temas de Entrenamiento | Señale (X) si se realizó | Señale (X) si no lo requiere |
| Presentación | Se llevó a cabo la primera entrevista con su Jefe inmediato (Planilla) o a quien reporta (CAS) | | |
| | Fue presentado oficialmente con sus compañeros de trabajo | | |
| Funciones / Procedimientos / Normativa vinculada a la labor realizada | Le dieron a conocer la estructura orgánica del área, así como los objetivos, políticas y procesos de la misma | | |
| | Le informaron en detalle las tareas y procedimientos inherentes a cada una de sus funciones. | | |
| | Recibió información sobre: normas y reglamentos inherentes a su labor. | | |
| Infraestructura / Logística | Recibió capacitación para el uso adecuado de los diferentes aplicativos de su área (software, teléfono, sistema de expedientes, entre otros) | | |
| | Se le asignó un espacio de trabajo (escritorio, mesa, silla) y le entregaron la documentación propia del área y/o puesto | | |
| | Le indicaron la ubicación de las instalaciones: área de seguridad, sanitarios, comedor, u otros | | |
| | Le asignaron equipo de cómputo y acceso a diversos software propios (usuarios, contraseñas) | | |
| Sistema de Gestión de Calidad | Le entregaron útiles de escritorio | | |
| | Se le asignó clave telefónica y/o cuenta de correo electrónico | | |
| | Le brindaron información sobre: | | |
| | - Política y objetivos de Calidad | | |
| Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) | - Manual de Calidad / Plan de Calidad | | |
| | - Procedimientos, gestión de documentos y registros de calidad de su área | | |
| | Le brindaron información sobre: | | |
| | - Política y objetivos de la SI | | |
| | - Manual del SGSI / Plan de SI | | |
| | - Procedimientos, gestión de documentos y registros de seguridad de la información de su área | | |
| | | | |
| Firma del Colaborador | | Firma y sello del Jefe inmediato | |
| | | Fecha de entrega: | |

Anexo N° 12 Cálculos de Mensajería

Anexo N° 12.1 Inversión en mensajería tercerizada proyectado 2016

| Mensajería Internacional | Cantidad Anual | Inversión Anual |
|---|----------------|-----------------|
| USA y América Latina, Europa, Asia, resto del mundo | 941 | 98,077 |
| Mensajería Nacional | Cantidad Anual | Inversión Anual |
| Total | 96,441 | 767,809 |
| LIMA | 77,775 | 556,914 |
| ANCASH – HUARÁZ | 776 | 8,327 |
| ANCASH - CHIMBOTE | 1,276 | 13,195 |
| AREQUIPA | 1,568 | 16,483 |
| CAJAMARCA | 622 | 7,617 |
| CUSCO | 716 | 8,582 |
| ICA | 823 | 8,532 |
| JUNIN | 1,316 | 13,546 |
| LA LIBERTAD | 1,864 | 19,253 |
| LAMBAYEQUE | 1,390 | 14,841 |
| LORETO | 342 | 4,494 |
| PIURA | 1,534 | 17,155 |
| PUNO | 592 | 6,211 |
| SAN MARTÍN | 560 | 6,880 |
| TACNA | 748 | 8,660 |
| AYACUCHO | 364 | 3,858 |
| AMAZONAS | 491 | 6,223 |
| PASCO | 600 | 6,430 |
| UCAYALI | 278 | 3,430 |
| MOQUEGUA | 286 | 3,092 |
| TUMBES | 334 | 3,541 |
| HUÁNUCO | 250 | 2,632 |
| APURÍMAC | 278 | 2,918 |
| HUANCAVELICA | 236 | 2,543 |
| MADRE DE DIOS | 270 | 3,325 |
| VRAEM | 360 | 10,700 |

| | | |
|----------------------|----------------|-----------------|
| JUNÍN CEDE LA MERCED | 792 | 8,428 |
| Mensajería Regional | Cantidad Anual | Inversión Anual |
| Total | 101,981 | 833,125 |
| AMAZONAS | 187.2 | 780 |
| AREQUIPA | 874.4 | 1,093 |
| AYACUCHO | 144 | 4,823 |
| CAJAMARCA | 604.8 | 3,478 |
| CUSCO | 1267.2 | 25,845 |

| | | |
|------------------|----------------|-----------------|
| HUANCAVELICA | 58.8 | 612 |
| HUÁNUCO | 2851.2 | 11,772 |
| HUARÁZ | 1152 | 5,256 |
| ICA | 1152 | 3,978 |
| JUNÍN | 6014.4 | 10,024 |
| LA LIBERTAD | 993.6 | 50,141 |
| LAMBAYEQUE | 936 | 37,368 |
| LIMA | 75432 | 502,880 |
| LORETO | 403.2 | 3,902 |
| MOQUEGUA | 144 | 756 |
| PASCO | 633.6 | 4,029 |
| PIURA | 3110.4 | 136,752 |
| PUNO | 2851.2 | 7,602 |
| SAN MARTÍN | 878.4 | 3,294 |
| TACNA | 1987.2 | 14,861 |
| TUMBES | 144 | 3,506 |
| UCAYALI | 161.28 | 374 |
| Mensajería Local | Cantidad Anual | Inversión Anual |
| Total | 644,417 | 2,399,458 |
| LIMA | 511486 | 2,131,190 |
| AREQUIPA | 27744 | 34,680 |
| CUSCO | 10338 | 17,230 |
| LA LIBERTAD | 10296 | 10,450 |
| PIURA | 27554 | 98,835 |
| ICA | 6002 | 10,003 |
| HUANCAVELICA | 516 | 2,400 |
| CAJAMARCA | 5155 | 8,730 |
| SAN MARTÍN | 3773 | 2,830 |

| | | |
|---------------|------|--------|
| PUNO | 4277 | 4,526 |
| UCAYALI | 4003 | 4,003 |
| TUMBES | 749 | 2,808 |
| LAMBAYEQUE | 4844 | 12,110 |
| PASCO | 187 | 1,190 |
| MADRE DE DIOS | 521 | 1,728 |
| AMAZONAS | 215 | 540 |
| APURÍMAC | 6898 | 8,490 |
| HUARÁZ | 1296 | 3,240 |
| AYACUCHO | 2707 | 11,280 |
| HUÁNUCO | 2736 | 4,560 |
| TACNA | 1081 | 9,907 |
| JUNÍN | 4010 | 6,683 |
| LORETO | 8030 | 12,045 |

Anexo N° 12.2 Cantidad de notificadores por sedes de INDECOPI para mensajería local proyectado 2016

| SEDES | Cantidad de Notificaciones | Propio cantidad de notificadores | Cantidad de envíos x notificador | Propio Cantidad de envío | Tercerizado Cantidad de envío |
|---------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| AMAZONAS | 215 | 1 | 1 | | 215 |
| APURÍMAC | 6898 | 1 | 27 | | 6,898 |
| AREQUIPA | 27744 | 2 | 55 | 27,744 | |
| AYACUCHO | 2707 | 1 | 11 | | 2,707 |
| CAJAMARCA | 5155 | 1 | 20 | | 5,155 |
| CUSCO | 10338 | 1 | 41 | 10,338 | |
| HUANCAVELICA | 516 | 1 | 2 | | 516 |
| HUÁNUCO | 2736 | 1 | 11 | | 2,736 |
| HUARÁZ | 1296 | 1 | 5 | | 1,296 |
| ICA | 6002 | 1 | 24 | | 6,002 |
| JUNÍN | 4010 | 1 | 16 | | 4,010 |
| LA LIBERTAD | 10296 | 1 | 41 | 10,296 | |
| LAMBAYEQUE | 4844 | 1 | 19 | | 4,844 |
| LIMA | 511486 | 30 | 68 | 511,486 | |
| LORETO | 8030 | 1 | 32 | | 8,030 |
| MADRE DE DIOS | 521 | 1 | 2 | | 521 |
| PASCO | 187 | 1 | 1 | | 187 |

| | | | | | |
|------------|---------|---|----|---------|--------|
| PIURA | 27554 | 2 | 55 | 27,554 | |
| PUNO | 4277 | 1 | 17 | | 4,277 |
| SAN MARTÍN | 3773 | 1 | 15 | | 3,773 |
| TACNA | 1081 | 1 | 4 | | 1,081 |
| TUMBES | 749 | 1 | 3 | | 749 |
| UCAYALI | 4003 | 1 | 16 | | 4,003 |
| TOTAL | 644,417 | | | 587,418 | 56,999 |

Según cantidad de documentos por notificador se prioriza las sedes de INDECOPI Arequipa, Cusco, La Libertad, Lima y Piura.

Anexo N° 12.3 Inversión en mensajería Local PROPIA INCOPI proyectado 2016

| Gasto Motorizados Local ALTERNATIVA II | | | |
|---|----------|--------|-------------|
| Costo fijo | Cantidad | P.U S/ | Monto Total |
| Área de Operaciones | | | |
| Computadora operaciones | 6 | 3,500 | 21,000 |
| Impresora Láser | 5 | 700 | 3,500 |
| Mesa de Clasificación | 5 | 540 | 2,700 |
| Sistemas de lectoras de código de barras | 36 | 580 | 20,880 |
| Cajas portátiles para cada moto | 36 | 120 | 4,320 |
| Casilleros para almacén de notificaciones | 6 | 950 | 5,700 |
| Escaneo electrónico SCANNER para cada notificador | 36 | 870 | 31,320 |
| GPS para cada notificador | 36 | 2,100 | 75,600 |

| | | | |
|---|-----|-------|-----------|
| Área Administrativa | | | |
| Computadora administrativo | 1 | 3,500 | 3,500 |
| Silla de oficina | 8 | 350 | 2,800 |
| Silla de visitante | 6 | 250 | 1,500 |
| Módulo de recepción | 5 | 1,200 | 6,000 |
| Total | | | 178,820 |
| | | | |
| Capital de Trabajo | | | |
| Remuneraciones notificadores | 36 | 1,700 | 734,400 |
| Salario personal correspondencia | 9 | 1,500 | 162,000 |
| Salario jefe de correspondencia | 1 | 4,000 | 48,000 |
| Oficina (espacio) | 12 | 9,500 | 114,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | 12 | 4,700 | 56,400 |
| Materiales para notificación y difusión | 12 | 6,165 | 73,976 |
| Seguro | 36 | 180 | 6,480 |
| Insumos de limpieza | 12 | 7,300 | 87,600 |
| Implemento de los notificadores | | | |
| Polo | 108 | 27 | 2,916 |
| Gorras | 36 | 10 | 360 |
| Chaleco estampado | 36 | 45 | 1,620 |
| Credencial | 36 | 2 | 54 |
| Total | | | 1,287,806 |
| Costo Fijo | | | 178,820 |
| Capital de Trabajo | | | 1,287,806 |

| | | | |
|-------------------------------|--|--|-----------|
| Costo Total Motorizados Local | | | 1,466,626 |
|-------------------------------|--|--|-----------|

Anexo N° 12.4 Cantidad de notificadores por sedes de INDECOPI para mensajería Regional proyectado 2016

| SEDES | 2016 | Propia cantidad de notificadores | Cantidad de envíos x notificador | Propio Cantidad de envío | Tercerizado Cantidad de envío |
|--------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| | Cantidad de Notificaciones | | | | |
| AMAZONAS | 187.2 | 1 | 1 | | 187 |
| AREQUIPA | 874.4 | 1 | 3 | | 874 |
| AYACUCHO | 144 | 1 | 1 | | 144 |
| CAJAMARCA | 604.8 | 1 | 2 | | 605 |
| CUSCO | 1267.2 | 1 | 5 | | 1,267 |
| HUANCAVELICA | 58.8 | 1 | 0 | | 59 |
| MOQUEGUA | 144 | 1 | 1 | | 144 |
| HUÁNUCO | 2851.2 | 1 | 11 | | 2,851 |
| HUARÁZ | 1152 | 1 | 5 | | 1,152 |
| ICA | 1152 | 1 | 5 | | 1,152 |
| JUNÍN | 6014.4 | 1 | 24 | | 6,014 |
| LA LIBERTAD | 993.6 | 1 | 4 | | 994 |
| LAMBAYEQUE | 936 | 1 | 4 | | 936 |
| LIMA | 75432 | 7 | 43 | 75,432 | |
| LORETO | 403.2 | 1 | 2 | | 403 |
| PASCO | 633.6 | 1 | 3 | | 634 |
| PIURA | 3110.4 | 1 | 12 | | 3,110 |
| PUNO | 2851.2 | 1 | 11 | | 2,851 |
| SAN MARTÍN | 878.4 | 1 | 3 | | 878 |
| TACNA | 1987.2 | 1 | 8 | | 1,987 |
| TUMBES | 144 | 1 | 1 | | 144 |
| UCAYALI | 161.28 | 1 | 1 | | 161 |
| TOTAL | 101,981 | | 58 | 75,432 | 26,549 |

Según cantidad de documentos por notificador se prioriza las sedes Central Lima de INDECOPI.

Anexo N° 12.5 Inversión en mensajería Local y Regional PROPIA INCOPI proyectado 2016

| Inversión Mensajería Local y Regional | | | |
|---|----------|--------|-------------------|
| Activo fijo | Cantidad | P.U S/ | Monto total anual |
| Área de Operaciones | | | |
| Computadora operaciones | 6 | 3,500 | 21,000 |
| Impresora Láser | 5 | 700 | 3,500 |
| Mesa de Clasificación | 5 | 540 | 2,700 |
| Sistemas de lectoras de código de barras | 43 | 580 | 24,940 |
| Cajas portátiles para cada moto | 43 | 120 | 5,160 |
| Casilleros para almacén de notificaciones | 6 | 950 | 5,700 |
| Escaneo electrónico SCANNER para cada notificador | 43 | 870 | 37,410 |
| GPS para cada notificador | 43 | 2,100 | 90,300 |
| Área Administrativa | | | |
| Computadora administrativo | 1 | 3,500 | 3,500 |
| Silla de oficina | 8 | 350 | 2,800 |
| Silla de visitante | 6 | 250 | 1,500 |
| Módulo de recepción | 5 | 1,200 | 6,000 |
| TOTAL | | | 204,510 |
| | | | |
| CAPITAL DE TRABAJO | | | |
| Remuneraciones notificadores | 43 | 1,700 | 877,200 |

| | | | |
|---|-----|--------|-----------|
| Salario personal correspondencia | 9 | 1,500 | 162,000 |
| Salario jefe de correspondencia | 1 | 4,000 | 48,000 |
| Oficina (espacio) | 12 | 9,500 | 114,000 |
| Servicio de básicos (agua, luz, teléfono) | 12 | 7,500 | 90,000 |
| Materiales para notificación y difusión | 12 | 6,947 | 83,362 |
| Seguro | 43 | 180 | 7,740 |
| Insumos de limpieza | 12 | 7,300 | 87,600 |
| Implemento de los notificadores | | | |
| Polo | 129 | 27 | 3,483 |
| Gorras | 43 | 10 | 430 |
| Chaleco estampado | 43 | 45 | 1,935 |
| Credencial | 43 | 2 | 65 |
| Movilidad regional | 12 | 4200 | 50400 |
| Empaque y embalaje | 12 | 31,681 | 380177.28 |
| TOTAL | | | 1,906,392 |
| INVERSIÓN FIJA | | | 204,510 |
| CAPITAL DE TRABAJO | | | 1,906,392 |
| INVERSIÓN TOTAL MOTORIZADOS LOCAL | | | 2,110,902 |

Anexo N° 12.6 Cantidad de notificadores por sedes de INDECOPI para mensajería local proyectado 2017

| SEDES | Cantidad de Notificaciones | Propia cantidad de notificadores | Cantidad de envíos x notificador | Propio Cantidad de envío | Tercerizado Cantidad de envío |
|-----------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| AMAZONAS | 258 | | | | 258 |
| APURÍMAC | 8,277 | | | | 8,277 |
| AREQUIPA | 33,293 | 3 | 44 | 33,293 | |
| AYACUCHO | 3,249 | | | | 3,249 |
| CAJAMARCA | 6,186 | | | | 6,186 |
| CUSCO | 12,406 | 1 | 49 | 12,406 | |

| | | | | | |
|---------------|---------|----|----|---------|---------|
| HUANCAVELICA | 619 | | | | 619 |
| HUÁNUCO | 3,283 | | | | 3,283 |
| HUARÁZ | 1,555 | | | | 1,555 |
| ICA | 7,202 | | | | 7,202 |
| JUNÍN | 4,812 | | | | 4,812 |
| LA LIBERTAD | 12,355 | 1 | 49 | 12,355 | |
| LAMBAYEQUE | 5,813 | | | | 5,813 |
| LIMA | 613,783 | 36 | 68 | 613,783 | |
| LORETO | 9,636 | | | | 9,636 |
| MADRE DE DIOS | 625 | | | | 625 |
| PASCO | 225 | | | | 225 |
| PIURA | 33,065 | 3 | 44 | 33,065 | 33,065 |
| PUNO | 5,132 | | | | 5,132 |
| SAN MARTÍN | 4,527 | | | | 4,527 |
| TACNA | 1,297 | | | | 1,297 |
| TUMBES | 899 | | | | 899 |
| UCAYALI | 4,804 | | | | 4,804 |
| TOTAL | 773,300 | | | 704,901 | 101,464 |

Anexo N° 12.7 Cantidad de notificadores por sedes de INDECOPI para mensajería local proyectado 2016

| SEDES | 2018 | Propia cantidad de notificadores | Cantidad de envíos x notificador | Propio Cantidad de envío | Tercerizado Cantidad de envío |
|--------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| | Cantidad de Notificaciones | | | | |
| AMAZONAS | 309 | | | | 309 |
| APURÍMAC | 9,933 | | | | 9,933 |
| AREQUIPA | 39,951 | 4 | 40 | 39,951 | |
| AYACUCHO | 3,898 | | | | 3,898 |
| CAJAMARCA | 7,423 | | | | 7,423 |
| CUSCO | 14,887 | 1 | 59 | 14,887 | |
| HUANCAVELICA | 743 | | | | 743 |

| | | | | | |
|---------------|---------|----|----|---------|---------|
| HUÁNUCO | 3,940 | | | | 3,940 |
| HUARÁZ | 1,866 | | | | 1,866 |
| ICA | 8,643 | | | | 8,643 |
| JUNÍN | 5,774 | | | | 5,774 |
| LA LIBERTAD | 14,826 | 1 | 59 | 14,826 | |
| LAMBAYEQUE | 6,975 | | | | 6,975 |
| LIMA | 736,539 | 40 | 73 | 736,539 | |
| LORETO | 11,564 | | | | 11,564 |
| MADRE DE DIOS | 750 | | | | 750 |
| PASCO | 270 | | | | 270 |
| PIURA | 39,678 | 4 | 39 | 33,065 | 39,678 |
| PUNO | 6,159 | | | | 6,159 |
| SAN MARTÍN | 5,433 | | | | 5,433 |
| TACNA | 1,556 | | | | 1,556 |
| TUMBES | 1,078 | | | | 1,078 |
| UCAYALI | 5,765 | | | | 5,765 |
| TOTAL | 927,960 | | | 839,268 | 121,756 |

Anexo N° 12.8 Cantidad de notificadores por sedes de INDECOPI para mensajería local proyectado 2019

| SEDES | 2019 | Propia cantidad de notificadores | Cantidad de envíos x notificador | Propio Cantidad de envío | Tercerizado Cantidad de envío |
|--------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| | Cantidad de Notificaciones | | | | |
| AMAZONAS | 371 | | | | 371 |
| APURÍMAC | 11,919 | | | | 11,919 |
| AREQUIPA | 47,942 | 4 | 48 | 47,942 | |
| AYACUCHO | 4,678 | | | | 4,678 |
| CAJAMARCA | 8,908 | | | | 8,908 |
| CUSCO | 17,864 | 2 | 35 | 17,864 | |
| HUANCAVELICA | 892 | | | | 892 |
| HUÁNUCO | 4,728 | | | | 4,728 |

| | | | | | |
|---------------|-----------|----|----|-----------|---------|
| HUARÁZ | 2,239 | | | | 2,239 |
| ICA | 10,371 | | | | 10,371 |
| JUNÍN | 6,929 | | | | 6,929 |
| LA LIBERTAD | 17,791 | 1 | 71 | 17,791 | |
| LAMBAYEQUE | 8,370 | | | | 8,370 |
| LIMA | 883,847 | 50 | 70 | 883,847 | |
| LORETO | 13,877 | | | | 13,877 |
| MADRE DE DIOS | 900 | | | | 900 |
| PASCO | 323 | | | | 323 |
| PIURA | 47,613 | 4 | 47 | 39,678 | 47,613 |
| PUNO | 7,390 | | | | 7,390 |
| SAN MARTÍN | 6,519 | | | | 6,519 |
| TACNA | 1,868 | | | | 1,868 |
| TUMBES | 1,294 | | | | 1,294 |
| UCAYALI | 6,918 | | | | 6,918 |
| TOTAL | 1,113,552 | | | 1,007,122 | 146,108 |

Anexo N° 12.9 Ingresos por envíos Locales proyectado del 2016 al 2019

| SEDES | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | S/ | S/ | S/ | S/ |
| LIMA | 2,272,605 | 2,727,126 | 3,272,551 | 3,927,061 |
| ICA | 12,010 | 14,412 | 17,294 | 20,753 |
| HUANCAVELICA | 2,880 | 3,456 | 4,147 | 4,977 |
| CAJAMARCA | 10,512 | 12,614 | 15,137 | 18,165 |
| SAN MARTÍN | 3,396 | 4,075 | 4,890 | 5,867 |
| PUNO | 5,432 | 6,518 | 7,821 | 9,386 |
| LA LIBERTAD | 1,020 | 1,223 | 1,468 | 1,762 |
| UCAYALI | 4,804 | 5,765 | 6,918 | 8,301 |
| TUMBES | 3,370 | 4,044 | 4,852 | 5,823 |
| LAMBAYEQUE | 14,532 | 17,438 | 20,926 | 25,111 |
| PASCO | 1,428 | 1,714 | 2,057 | 2,468 |

| | | | | |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| MADRE DE DIOS | 2,074 | 2,488 | 2,986 | 3,583 |
| AMAZONAS | 648 | 778 | 933 | 1,120 |
| APURÍMAC | 10,476 | 12,571 | 15,085 | 18,103 |
| HUARÁZ | 3,888 | 4,666 | 5,599 | 6,718 |
| AYACUCHO | 13,536 | 16,243 | 19,492 | 23,390 |
| HUÁNUCO | 5,472 | 6,566 | 7,880 | 9,456 |
| TACNA | 11,890 | 14,268 | 17,121 | 20,545 |
| AREQUIPA | 41,616 | 49,939 | 59,927 | 71,912 |
| CUSCO | 20,678 | 24,814 | 29,777 | 35,732 |
| JUNÍN | 8,018 | 9,622 | 11,546 | 13,855 |
| LORETO | 14,532 | 17,438 | 20,926 | 25,111 |
| PIURA | 123,993 | 148,792 | 178,550 | 214,260 |
| TOTAL | 2,588,808 | 3,106,569 | 3,727,883 | 4,473,460 |

Anexo N° 12.10 Ingresos por envíos Regionales proyectado del 2016 al 2019

| SEDES | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|---------|---------|---------|---------|
| 0 | S/ | S/ | S/ | S/ |
| LIMA | 502,880 | 603,456 | 724,147 | 868,977 |
| ICA | 4,774 | 5,728 | 6,874 | 8,249 |
| HUANCAVELICA | 734 | 881 | 1,058 | 1,269 |
| CAJAMARCA | 4,173 | 5,008 | 6,009 | 7,211 |

| | | | | |
|-------------|---------|-----------|-----------|-----------|
| CUSCO | 31,018 | 37,221 | 44,665 | 53,598 |
| PIURA | 164,102 | 196,923 | 236,307 | 283,569 |
| SAN MARTÍN | 3,953 | 4,743 | 5,692 | 6,830 |
| PUNO | 9,122 | 10,947 | 13,136 | 15,764 |
| LA LIBERTAD | 60,169 | 72,203 | 86,643 | 103,972 |
| UCAYALI | 449 | 539 | 647 | 776 |
| TUMBES | 4,205 | 5,046 | 6,055 | 7,266 |
| LAMBAYEQUE | 44,842 | 53,810 | 64,572 | 77,486 |
| LORETO | 4,683 | 5,619 | 6,743 | 8,092 |
| PASCO | 4,834 | 5,801 | 6,961 | 8,354 |
| MOQUEGUA | 907 | 1,089 | 1,306 | 1,568 |
| AMAZONAS | 936 | 1,123 | 1,348 | 1,617 |
| HUARÁZ | 6,307 | 7,569 | 9,082 | 10,899 |
| AYACUCHO | 5,789 | 6,947 | 8,336 | 10,003 |
| HUÁNUCO | 14,126 | 16,952 | 20,342 | 24,410 |
| TACNA | 17,834 | 21,401 | 25,682 | 30,818 |
| AREQUIPA | 1,310 | 1,572 | 1,887 | 2,264 |
| JUNÍN | 12,027 | 14,432 | 17,319 | 20,782 |
| TOTAL | 899,175 | 1,079,011 | 1,294,813 | 1,553,775 |

Anexo N° 12.11 Ingresos por envíos Nacionales proyectado del 2016 al 2019

| SEDES | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------|---------|-----------|-----------|-----------|
| | S/ | S/ | S/ | S/ |
| LIMA | 668,297 | 801,956 | 962,347 | 1,154,817 |
| ANCASH - HUARÁZ | 9,317 | 11,180 | 13,416 | 16,099 |
| ANCASH - CHIMBOTE | 16,200 | 19,440 | 23,328 | 27,994 |
| AREQUIPA | 20,384 | 24,461 | 29,353 | 35,224 |
| CAJAMARCA | 7,894 | 9,473 | 11,368 | 13,641 |
| CUSCO | 9,308 | 11,170 | 13,404 | 16,084 |
| ICA | 10,450 | 12,539 | 15,047 | 18,057 |
| JUNIN | 17,103 | 20,523 | 24,628 | 29,554 |
| LA LIBERTAD | 27,028 | 32,434 | 38,920 | 46,704 |
| LAMBAYEQUE | 17,648 | 21,178 | 25,413 | 30,496 |
| LORETO | 4,338 | 5,206 | 6,247 | 7,497 |
| PIURA | 19,477 | 23,372 | 28,046 | 33,656 |
| PUNO | 7,518 | 9,022 | 10,826 | 12,992 |
| SAN MARTÍN | 7,112 | 8,534 | 10,241 | 12,290 |
| TACNA | 9,505 | 11,406 | 13,687 | 16,424 |
| AYACUCHO | 4,623 | 5,547 | 6,657 | 7,988 |
| AMAZONAS | 7,368 | 8,842 | 10,610 | 12,732 |
| PASCO | 7,800 | 9,360 | 11,232 | 13,478 |
| UCAYALI | 3,536 | 4,243 | 5,091 | 6,110 |
| MOQUEGUA | 3,632 | 4,359 | 5,230 | 6,276 |
| TUMBES | 4,242 | 5,090 | 6,108 | 7,330 |
| HUÁNUCO | 3,756 | 4,507 | 5,409 | 6,490 |
| APURÍMAC | 4,176 | 5,011 | 6,013 | 7,216 |
| HUANCAVELICA | 3,540 | 4,248 | 5,098 | 6,117 |
| MADRE DE DIOS | 4,050 | 4,860 | 5,832 | 6,998 |
| VRAEM | 5,400 | 6,480 | 7,776 | 9,331 |
| JUNÍN CEDE LA MERCED | 27,720 | 33,264 | 39,917 | 47,900 |
| TOTAL | 931,421 | 1,117,705 | 1,341,246 | 1,609,495 |

Anexo N° 12.12 Ingresos por envíos Internacionales proyectado del 2016 al 2019

| ORI | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| | S/ | S/ | S/ | S/ |
| USA y América Latina, Europa, Asia, Resto Del Mundo | 117,693 | 141,231 | 169,478 | 203,373 |
| TOTAL | 117,693 | 141,231 | 169,478 | 203,373 |

Anexo N° 12.13 Gastos de Personal proyectado 2016 - 2019 ALTERNATIVA 2

| Personal | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
|--------------------------|----------|---------------|-------------|----------|---------------|-------------|----------|---------------|-------------|----------|---------------|-------------|
| | Cantidad | Costo Mensual | Total Anual | Cantidad | Costo Mensual | Total Anual | Cantidad | Costo Mensual | Total Anual | Cantidad | Costo Mensual | Total Anual |
| Personal Operativo | | | | | | | | | | | | |
| Notificadores | 36 | 1,700 | 734,400 | 44 | 1,700 | 897,600 | 50 | 1700 | 1,020,000 | 61 | 1700 | 1,244,400 |
| | | | 734,400 | | | 897,600 | | | 1,020,000 | | | 1,244,400 |
| Personal Administrativo | | | | | | | | | | | | |
| Salarios Administrativos | 9 | 1,500 | 162,000 | 5 | 1,500 | 90,000 | 5 | 1500 | 90,000 | 5 | 1500 | 90,000 |
| Jefe de Correspondencia | 1 | 4,000 | 48,000 | 1 | 4,000 | 48,000 | 1 | 4000 | 48,000 | 1 | 4000 | 48,000 |
| TOTAL | | | 210,000 | | | 138,000 | | | 138,000 | | | 138,000 |
| Seguro del personal | 36 | 180 | 6,480 | 44 | 180 | 7,920 | 50 | 180 | 9,000 | 61 | 180 | 10,980 |

| Implemento de los notificadores | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
|---------------------------------|----------|----------------|-------------|----------|----------------|-------------|----------|----------------|-------------|----------|----------------|-------------|
| | Cantidad | Costo unitario | Costo total | Cantidad | Costo unitario | Costo total | Cantidad | Costo unitario | Costo total | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
| Polo | 108 | 27 | 2916 | 132 | 27 | 3564 | 150 | 27 | 4050 | 183 | 27 | 4941 |
| Gorras | 36 | 10 | 360 | 44 | 10 | 440 | 50 | 10 | 500 | 61 | 10 | 610 |
| Chaleco estampado | 36 | 45 | 1620 | 44 | 45 | 1980 | 50 | 45 | 2250 | 61 | 45 | 2745 |
| Credencial | 36 | 1.5 | 54 | 44 | 1.5 | 66 | 50 | 1.5 | 75 | 61 | 1.5 | 91.5 |
| TOTAL | | | 4950 | | | 6050 | | | 6875 | | | 8387.5 |

Anexo N° 12.14 Gastos de Personal proyectado 2016 - 2019 ALTERNATIVA 3

| Personal | unidad medida | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | | |
|--------------------------|---------------|----------|---------------|-------------|----------|---------------|-------------|----------|---------------|-------------|----------|---------------|-------------|--|
| | | cantidad | costo mensual | total anual | cantidad | costo mensual | total anual | cantidad | costo mensual | total anual | cantidad | costo mensual | total anual | |
| Personal Operativo | | | | | | | | | | | | | | |
| Notificadores | Mensual | 43 | 1700 | 877200 | 52 | 1700 | 1060800 | 60 | 1700 | 1224000 | 72 | 1700 | 1468800 | |
| | | | | 877200 | | | 1060800 | | | 1224000 | | | 1468800 | |
| Personal Administrativo | | | | | | | | | | | | | | |
| Salarios administrativos | Mensual | 9 | 1500 | 162000 | 5 | 1500 | 90000 | 5 | 1500 | 90000 | 5 | 1500 | 90000 | |
| Jefe de Correspondencia | Mensual | 1 | 4000 | 48000 | 1 | 4000 | 48000 | 1 | 4000 | 48000 | 1 | 4000 | 48000 | |
| TOTAL | | | | 210000 | | | | 138000 | | | | 138000 | | |
| SEGURO DEL PERSONAL | | 43 | 180 | 7740 | 52 | 180 | 9360 | 60 | 180 | 10800 | 72 | 180 | 12960 | |

| Implemento de los notificadores | Unidad medida | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
|---------------------------------|---------------|----------|----------------|-------------|----------|----------------|-------------|----------|----------------|-------------|----------|----------------|-------------|
| | | Cantidad | Costo unitario | Costo total | Cantidad | Costo unitario | Costo total | Cantidad | Costo unitario | Costo total | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
| Polo | Notificadores | 129 | 27 | 3483 | 156 | 27 | 4212 | 180 | 27 | 4860 | 216 | 27 | 5832 |
| Gorras | Notificadores | 43 | 10 | 430 | 52 | 10 | 520 | 60 | 10 | 600 | 72 | 10 | 720 |
| Chaleco estampado | Notificadores | 43 | 45 | 1935 | 52 | 45 | 2340 | 60 | 45 | 2700 | 72 | 45 | 3240 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---------------|----|-----|--------|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|
| Credencial | Notificadores | 43 | 1.5 | 64.5 | 52 | 1.5 | 78 | 60 | 1.5 | 90 | 72 | 1.5 | 108 |
| TOTAL | | | | 5912.5 | | | 7150 | | | 8250 | | | 9900 |

Anexo N° 12.15 Depreciación de maquinaria y equipo

| Maquinaria y equipo | Valor de Compra | Cantidad | Costo Total | Vida Útil | % de depreciación anual | Depreciación anual | Depreciación mensual | Años de uso | Valor residual |
|---|-----------------|----------|-------------|-----------|-------------------------|--------------------|----------------------|-------------|----------------|
| Computadora | 3,500.00 | 7 | 24,500.00 | 4 | 25% | 6,125.00 | 510.42 | 4 | 0.00 |
| Impresora Láser | 700.00 | 5 | 3,500.00 | 4 | 25% | 875.00 | 72.92 | 4 | 0.00 |
| Sistemas de lectoras de código de barras | 580.00 | 36 | 20,880.00 | 4 | 25% | 5,220.00 | 435.00 | 4 | 0.00 |
| Escaneo electrónico SCANNER para cada notificador | 870.00 | 36 | 31,320.00 | 4 | 25% | 7,830.00 | 652.50 | 4 | 0.00 |
| GPS para cada notificador | 2,100.00 | 36 | 75,600.00 | 4 | 25% | 18,900.00 | 1,575.00 | 4 | 0.00 |
| Mesa de Clasificación | 2,700.00 | 5 | 13,500.00 | 10 | 10% | 1,350.00 | 112.50 | 4 | 8,100.00 |
| Cajas portátiles para cada moto | 4,320.00 | 36 | 155,520.00 | 10 | 10% | 15,552.00 | 1,296.00 | 4 | 93,312.00 |
| Casilleros para almacén de notificaciones | 5,700.00 | 6 | 34,200.00 | 10 | 10% | 3,420.00 | 285.00 | 4 | 20,520.00 |
| Silla de oficina | 2,800.00 | 8 | 22,400.00 | 10 | 10% | 2,240.00 | 186.67 | 4 | 13,440.00 |
| Silla de visitante | 1,500.00 | 6 | 9,000.00 | 10 | 10% | 900.00 | 75.00 | 4 | 5,400.00 |
| Módulo de recepción | 6,000.00 | 5 | 30,000.00 | 10 | 10% | 3,000.00 | 250.00 | 4 | 18,000.00 |
| Total | | | 420,420.00 | | | 65,412.00 | 5,451.00 | | 158,772.00 |

Anexo N° 12.15 Suministro de oficina proyectado del 2016 al 2019

| SEDES | SUMINISTRO DE OFICINA ZONAL | | | |
|-------------|-----------------------------|--------|---------|---------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AREQUIPA | 3,486 | 4,183 | 5,020 | 6,024 |
| CUSCO | 1,300 | 1,560 | 1,871 | 2,246 |
| LA LIBERTAD | 1,404 | 1,685 | 2,022 | 2,426 |
| LAMBAYEQUE | | | | |
| LIMA | 63,986 | 76,783 | 92,140 | 110,568 |
| PIURA | 3,801 | 4,561 | 5,473 | 6,568 |
| TOTAL | 73,976 | 88,772 | 106,526 | 127,831 |

Anexo N° 12.15 Empaque y embalaje para envíos regionales PROPIOS proyectados 2016 al 2019

| SEDE | Empaque y embalaje | | | |
|------|--------------------|--------|--------|--------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| LIMA | 31,681 | 38,018 | 45,621 | 54,746 |

Anexo N° 12.16 Transporte para envíos regionales PROPIOS

| Región | Barranca | Cañete | Huaral | Huaura | Total Diario |
|------------|----------|--------|--------|--------|--------------|
| Transporte | 40 | 40 | 60 | 60 | 200 |

Anexo N° 12.17 Detalle de salario del personal para envíos locales PROPIOS

| Salario Personal | | Valor S/ | Mensual S/ |
|-------------------------------|--------|----------|------------|
| Mano de obra directa | | | |
| Notificadores | 1 | 1700 | 1700 |
| AFP | 13% | 221 | 221 |
| Gastos fijos de notificadores | | | |
| SOAT | anual | 600 | 50 |
| Combustible | diario | 10 | 200 |

| | | | |
|-------------------------------------|-----------|-----|-----|
| Mantenimiento de motocicleta | mensual | 70 | 70 |
| Cambio de llanta | semestral | 520 | 87 |
| Mantenimiento del motor | anual | 400 | 33 |
| Depreciación mensual de motocicleta | mensual | 100 | 100 |
| Salario Neto | | | 939 |

Los gastos fijos son asumidos por los notificadores para envíos locales

156

Anexo N° 13 Diagrama de Flujo

“Diagrama de Flujo Proceso Actual.xls”

y

“Diagrama de Flujo de Propuesta de Solución.xls”

Anexo N° 14 - Proceso de entrega de Notificaciones

Los procesos de entrega de los diferentes documentos de servicio Local contemplan los siguientes plazos: Inmediato 1 día, Urgente 2 días, Normal 3 días y Circular 4 días.

- a) El personal operativo se aproxima al domicilio del administrado (Persona Natural y/o Jurídica), para la entrega de la notificación.
- b) Entrega la notificación, para la cual el administrado proporcionará todos datos requeridos para la recepción de la notificación (ver anexo n° 2).
- c) En caso, de que el administrado se niegue a recibir la notificación y/o brindar los datos requeridos para la recepción del mismo; se procederá a elaborar el Acta de notificación (F-SGL-18/1A).
- d) Dado la naturaleza de la notificación, esta deberá ser entregado a una persona capaz (persona mayor de 18 años).
- e) En caso de que el administrado (persona Natural y/o Jurídica), se encuentre ausente en la primera visita; se elaborara la vista de Notificación (F-SGL-14/1A), donde se especificara la fecha y hora de la segunda visita. (ver anexo n° 3)
- f) En la segunda visita, de encontrarse al administrado se procederá a dejar el documento. (de acuerdo ítem a). De no encontrarse el administrado se procederá al elaborar el Acta de notificación (F-SGL-18/1A). (ver anexo n° 4)
- g) De presentar la notificación con dirección incorrecta, incompleta, desconocida, y enmendadura (borrones), esta será devuelta al área con la hoja de motivo de rezago (F-SGL-15/A).
- h) En caso de OFICIOS, por ser un medio de comunicación entre entidades y/o instituciones, estas no serán entregadas con acta de notificación (F-SGL-18/1A), procediendo a ser devueltas con la hoja de motivo de rezago (F-SGL-15/A). (ver anexo n° 5)

- i) Las notificaciones que tenga como dirección de los administrados, zona peligrosa o lugares inaccesibles, serán devueltas con la hoja de motivo de rezago (F-SGL-15/A), en coordinación con el encargado de la Unidad Correspondencia.
- j) En caso, de que el área que emite la notificación, solicite la devolución del mismo, esta será devuelto con la hoja de motivo de rezago (F-SGL-15/A), en coordinación con el encargado de la Unidad Correspondencia.
- k) Al retorno a la oficina de la Unidad Correspondencia, el personal operativo realizará el descargo de los documentos asignados del reparto efectuado durante día, para lo cual se le proporcionará el reporte personalizado (ver anexo n° 6).

1. Consideraciones en el Proceso de entrega

- a) Las cartas que hacen referencia a un expediente, Las Órdenes de Publicación y Las cartas emitidas por el SAC (Servicio de Atención al Cliente), deberán ser tratadas como una Notificación.

- b) Las notificaciones que tenga como dirección una oficina en el interior de un edificio, no serán entregadas al conserje y/o vigilante del edificio en una primera visita, el cual deberá ser entregado en una segunda visita. (ver anexo n° 7).
- c) Especificar, de forma clara y correcta las características del inmueble en el acta de visita y de notificación.
- d) Por ningún motivo los documentos deberán ser entregados fuera del horario establecido. (ver anexo n° 8).
- e) Por ningún motivo los documentos serán entregados fuera del plazo establecidos.
- f) Para el caso de notificaciones con el sello distintivo “N”, estas serán entregadas al administrado recopilando todos los datos de recepción requeridas, de no encontrarse al administrado en una primera visita la notificación, se dejará en el casillero de Multas para que sean notificadas por el encargado de la unidad de Correspondencia en una segunda visita; por tratarse de una notificación que contiene una obligación susceptible de ejecución forzosa.

Anexo N° 15 - Descripción de puestos de trabajo:

Jefe de servicios generales

Función principal

El jefe de servicios generales deberá dirigir y supervisar todas las actividades relacionadas con mantenimiento, mensajería, seguridad, vigilancia, almacén, mobiliario y reparaciones. Planificando y supervisando las áreas correspondientes, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias y garantizar buenas condiciones de las instalaciones.

Responsabilidades

- a) Supervisión y control de la seguridad y vigilancia de la institución.
- b) Supervisión de los diversos servicios generales (impresión, audiovisuales, fotocopiado, cafetín, flota vehicular, jardinería, servicio de comunicaciones, etc.) brindados al INDECOPI.
- c) Control y supervisión del manejo de los stocks de los bienes del almacén.
- d) Supervisar el cumplimiento de las normas respecto a los bienes muebles del INDECOPI.
- e) Supervisar la entrega del mobiliario necesario a los órganos resolutivos, operativos y administrativos del INDECOPI, concordante con lo dispuesto en las directivas internas de la Institución.
- f) Supervisión del mantenimiento de las diversas áreas de la institución en cumplimiento con el Plan Anual de Mantenimiento.
- g) Supervisión de la adecuación de áreas según los requerimientos y programaciones del área de obras.
- h) Supervisión e implementación de mejoras al servicio de correspondencia del INDECOPI.
- i) Actualización e implementación de las medidas de Eco eficiencia en el INDECOPI.
- j) Informar de los incumplimientos de los proveedores para el cobro de penalidad derivados del incumplimiento en la ejecución contractual de servicios de contratos que administre.
- k) Miembro de los Comités Especiales a los cuales sea requerido.
- l) Respuesta a la Oficina de Control Interno de los requerimientos de información que le competen.
- m) Encargado de mantener actualizada la información de Transparencia (Reporte de Eco eficiencia) de la página web del INDECOPI y la información de intranet (Servicios Generales) del INDECOPI.
- n) Facilitador titular de calidad de la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial.
- o) Tramitar y remitir oportunamente la elaboración y difusión de diversos reportes vinculados al área.
- p) Proponer mejoras a los procedimientos del área.
- q) Disponer el orden y custodia de la documentación de su área.
- r) Otras funciones que le encomiende la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial.

Personal a cargo

- Jefe de mensajería
- Especialistas
- Asistente Administrativo
- Colaboradores del área de servicios generales

Puesto al que reporta

- Sub Gerente de Logística y Control Patrimonial

Requisitos

Profesional Titulado en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial y/o Economía. Con estudios de especialización en temas afines.

Experiencia: 4 años

Conocimientos necesarios

- En Gestión Logística
- Servicios Generales
- Contrataciones del Estado

Actitudes y habilidades

- Adecuación a normas y procedimientos
- Capacidad multifuncional
- Gestión del clima laboral
- Orientación a resultados
- Solución efectiva a los problemas

Jefe de mensajería

Función principal

El jefe de mensajería deberá dirigir y supervisar todas las actividades relacionadas con las notificaciones y mensajería local y nacional.

Responsabilidades

- a. Evaluar y ejecutar las actividades relacionada al tema de notificaciones por parte de los órganos funcionales del INDECOPI y comprobar si las notificaciones fueron realizadas de acuerdo a la Ley

de Procedimiento Administrativo General – Ley 27444, del mismo modo las notificaciones emitidas por el Área de Cobranza Coactiva estén realizadas conforme la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva – Ley 26979.

- b. Efectuar las coordinaciones necesarias para la distribución de documentos y encomiendas, de acuerdo al tipo de clasificación (normal, urgente e inmediata).
- c. Supervisar las actividades de notificación del personal motorizado (mensajería local) de la unidad de correspondencia y del personal encargado de realizar la recepción y diligenciamiento de las notificaciones de carácter nacional, internacional, notarial, cumpliendo los plazos establecidos por los órganos funcionales del INDECOPI, y de las ORIs.
- d. Verificar y coordinar las notificaciones enviadas a la sede central por parte de las ORIS para su diligenciamiento.
- e. Efectuar y consolidar la liquidación de los envíos nacionales, internacionales y notariales para su cancelación.
- f. Coordinar con las Notarías cuando las notificaciones sean de carácter notarial y dar conformidad del servicio para el pago respectivo.
- g. Realizar las notificaciones con testigos, en los temas de documentos con carácter de multa.
- h. Proponer mejoras continuas a los procedimientos de la Sub Gerencia.
- i. Facilitador titular de calidad de la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial.
- j. Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el jefe de Servicios Generales.

Personal a cargo

- Notificadores
- Administrativos
- Colaboradores cuando le sean asignados

Puesto al que reporta

- Jefe de servicios generales y subgerencia de logística y control patrimonial

Requisitos

Profesional Titulado o Técnico Titulado en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Experiencia: 2 años Conocimientos

necesarios

- Informática a nivel usuario.

Actitudes y habilidades

- Calidad en la atención al cliente □ Gestión de la información
- Solución efectiva de problemas.

Administrativo

Función principal

Planificación, Distribución, Verificación, Control de Notificaciones emitidas por el INDECOPI, tanto en el ámbito Local, Nacional e Internacional. Asimismo, funciones encomendadas por el encargado de la unidad de correspondencia.

Responsabilidades

- Recepción y Control diario de las notificaciones emitidas por las diferentes oficinas del INDECOPI (Locales y Nacionales)
- Seguimiento y Control diario, con relación al proceso de distribución y entrega de las notificaciones y otras comunicaciones (Locales y Nacionales e Internacional), emitidas por las Oficinas del INDECOPI.
- Planificación y Control en la clasificación por distrito con relación a la entrega de las notificaciones emitidas por las diferentes oficinas del INDECOPI.
- Verificación de la información contenida en la cédula de notificación (cargo), de acuerdo al protocolo de acuerdo establecido en la Directiva N°001-2013/TRI- INDECOPI.

Personal a cargo: Ninguno

Puesto al que reporta

- Jefe de mensajería

Requisitos

Con Secundaria completa y Estudio concluido en Computación e Informática.

Experiencia: mínima 6 meses en labores de mensajería local, nacional e internacional.

Conocimientos necesarios

- Amplio conocimiento en los servicios de mensajería Local, Nacional e Internacional

Actitudes y habilidades

- Trabajo en equipo

Notificador

Función principal

Entrega oportuna de las notificaciones y otras comunicaciones emitidas por las áreas usuarias de la institución.

Responsabilidades

- a. Realizar la entrega de las notificaciones y otras comunicaciones, cumpliendo con los estándares de entrega establecido por la institución, con el objetivo de salvaguardar la validez legal del procedimiento de las áreas que solicitan los servicios del área de Servicios generales (Sg) - Correspondencia.
- b. Mapeo y reparto motorizado de las notificaciones y otras comunicaciones en las direcciones señaladas de acuerdo a la zona y/o distrito asignado y, en las mejores condiciones.
- c. Cumplir con los tiempos de entrega de las notificaciones y otras comunicaciones, con el objetivo de brindar un servicio óptimo a las áreas que solicitan los servicios de Sg - Correspondencia.
- d. Realizar diligencias de confirmación de datos y/o inspecciones que requiera Sg - Correspondencia.
- e. Otras funciones que determine el jefe inmediato de Sg - Correspondencia.

Personal a cargo: Ninguno

Puesto al que reporta

- Jefe de mensajería

Requisitos

Secundaria Completa, con Brevete categoría B2, contar con moto lineal y SOAT vigente. No tener antecedentes penales ni judiciales.

Experiencia: mínima 2 años en labores de entrega de notificaciones

Conocimientos necesarios

- Amplio dominio en el manejo de motocicleta y conocimiento de las calles de Lima y Callao

Actitudes y habilidades

Trabajo en equipo

De acuerdo a la información encontrada en la página web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –MTC, los principales operadores públicos y privados de servicios de mensajería en el Perú son:

- 1- Empresas Nacionales: DHL, FEDEX, UPS, TNT, Olva Courier, Enlace Correos, Servicio Expreso S.A., Servicios Logísticos, Sky Express, SMP, PITS, SERPOST.
- 2- Empresas Internacionales SMP Courier, Olva Courier SAC, Enlace, Urbano Express, PITS Logística Integral, SERPOST.

A continuación, se detallan las principales empresas:

DHL ²³

Líder en mercado mundial de la industria Express y logística internacional.

Une a más de 220 países y territorios, con 275,000 empleados en todo el mundial y opera a través de 4 divisiones especializadas: Express, Global Forwarding, Freight, Supply Chain y Mail.

En el Perú inició sus operaciones el 27 de enero de 1993 y dispone de 62 puntos de atención a nivel nacional, siendo el departamento de Lima y Callao el que concentra el mayor número de puntos de atención (13), seguido de Apurímac, Cajamarca y Piura con cinco puntos de atención cada uno.

De la búsqueda realizada en el sistema Electrónico de Contrataciones del Estado - SEACE se ha verificado que la empresa DHL Express Perú SAC ha sido adjudicada con la Buena Pro a 5 procesos de selección durante el año 2015, de acuerdo al siguiente cuadro:

²³ www.dhl.com.pe

Detalle de Procesos de Selección Adjudicados a la empresa DHL Express Perú SAC durante el año 2015.

| Descripción de Proceso de Selección | N° de Proceso de Selección | Entidad | Importe | |
|---|----------------------------|--|------------------|------------------|
| | | | Estimado | Adjudicado |
| Servicio de Transporte de Valija Diplomática del Ministerio de Relaciones Exteriores | CP-CLASICO-7-2015-RE-1 | Ministerio de Relaciones Exteriores | S/. 2,587,758.92 | S/. 2,329,823.92 |
| Servicio de Mensajería Nivel Internacional | CP-CLASICO-12-2015-RE-1 | Registro Nacional de Identificación y Estado Civil | S/. 572,064.78 | S/. 572,064.78 |
| Servicio de Envío de Libros Peruanos para su remisión en las OSES y Distribución a Bibliotecas del Instituto Cervantes | ADS-CLASICO-31-2015-RE-1 | Ministerio de Relaciones Exteriores | S/. 82,322.55 | S/. 82,322.55 |
| Servicio de Embalaje y Envío de Valija Extraordinaria Tipo Carga para Equipos Informáticos a Oficinas Consulares del Perú | ADS-CLASICO-23-2015-RE-1 | Ministerio de Relaciones Exteriores | S/. 75,810.46 | S/. 72,618.91 |
| Contratación del Servicio de Mensajería Internacional | ADP-CLASICO-7-2014-SBS-5-1 | Superintendencia de Banca, Seguros y AFP | S/. 386,620.00 | S/. 383,416.50 |

TNT INTERNATIONAL EXPRESS ²⁷

Opera amplias redes aéreas y terrestres en todo el mundo, cotiza en los mercados de valores de Amsterdam, Nueva York y Londres y Fráncfort y cuenta con 26,000 vehículos terrestres, 47 Aviones de carga pesada.

Cuenta con más de 139,000 empleados en 1,200 Oficinas alrededor de mundo y 341 Centros de distribución a nivel mundial, operan en 200 Países y realizan más de 4 Millones de envíos semanales. Los Servicios que prestan son: Servicio Express, Servicios especiales, Servicios Externalizados y Soluciones corporativas.

TNT en el Perú: Es representado en el Perú por Correo Privado SAC. Con más de 15 años en el mercado peruano. Líder en Perú, con 100 empleados, amplia flota de vehículos. En el Perú inició sus operaciones el 25 de mayo de 1994 y cuenta con agentes en todos los departamentos, pero no son exclusivos.

De la búsqueda realizada en el sistema Electrónico de Contrataciones del Estado - SEACE se ha verificado que la empresa Correo Privado SAC ha sido adjudicada con la Buena Pro a 4 procesos de selección durante el año 2015, de acuerdo al siguiente cuadro:

| Descripción de Proceso de Selección | N° de Proceso de Selección | Entidad | Importe | |
|--|------------------------------------|---|----------------|----------------|
| | | | Estimado | Adjudicado |
| Servicio de Courier Internacional | ADS-CLASICO-20-2015-FUNC-ONPE-1 | Oficina Nacional de Procesos Electorales | S/. 66,544.17 | S/. 59,889.06 |
| Servicio de Mensajería Internacional | AMC-CLASICO-24-2015-ONP-4 | Oficina de Normalización Previsional | S/. 366,050.00 | S/. 366,050.00 |
| Servicio de Mensajería desde Lima y Callao hacia el Extranjero | ADS-CLASICO-19-2015-SUNAT-8B1200-1 | Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT | S/. 107,836.56 | S/. 107,747.94 |
| Contratación del Servicio de Mensajería Local e Internacional para el MINCETUR | ADS-CLASICO-53-2014-MINCETUR/CEP-1 | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo | S/. 163,560.12 | S/. 138,667.04 |

Detalle de Procesos de Selección Adjudicados a la empresa Correo Privado SAC durante el año 2015.

FEDEX ²⁴25

La Corporación FedEx ha ocupado los primeros puestos en el ranking de la Revista Fortune en la Lista de “Compañías más admiradas del Mundo” y ha permanecido consistentemente desde su inicio en 1998”.

Cuenta con más de 140,000 empleados alrededor del mundo, presta servicios en más de 220 Países y Territorios, presta atención en 375 aeropuertos alrededor del mundo.

Cuenta con Flota Aérea a Nivel Mundial, con un total de Aviones: 654 alrededor del mundo, 43,000 vehículos alrededor del mundo. Con más de 100,000 Envíos FedEx Powership y más de 2.0 millones Envíos FedEx y fedexship manager at fedex.

El volumen promedio de paquetes diarios: más de 3.4 Millones por día alrededor del mundo. Con capacidad Global de Carga Aérea a Nivel Mundial: 26.5 Millones de Libras por día.

El volumen promedio de llamadas: más de 500,000 llamadas por día y el promedio de transmisiones electrónicas: aproximadamente 63 Millones por día.

La distancia terrestre manejada por día es de más de 2.7 Millones de Millas (solamente en los EE.UU.)

El Grupo Scharff es el único representante de Federal Express en el Perú, desde 1994 que realizaron una alianza estratégica.

ENLACE CORREOS SA²⁶

Enlace Correos tiene una experiencia de más 20 años en el mercado postal. Inició sus operaciones el 01 de septiembre de 1988 dedicándose al reparto de correspondencia, pequeña paquetería, valijas y transporte de documentos en general. El tiempo de su distribución es de: 01, 02 y 04 días y 04 y 08 horas según requerimiento y cuenta con 03 Locales, 04 camionetas panel y 25 motocicletas.

OLVA COURIER³⁰

En 1986 se funda OLVA & ASOCIADOS S.R.L., empresa de correo privado dirigida al correo nacional a través de la marca de servicio OLVA. OLVA COURIER ha habilitado un conjunto de servicios que tienen como finalidad las comunicaciones entre personas naturales y empresas a nivel nacional e internacional.

Posee un almacén de 3300 m², así como 13 locales de atención al público ubicado en distritos estratégicos de Lima, que agrupa a más de 500 empleados y 270 oficinas en provincias con más de 1000 trabajadores. Cuenta con 200 unidades móviles que recorren todo el País.

Cuenta con un sistema de seguimiento B2B. Además de los servicios Olva Carga, Export - Import y Olva TIC. Cuenta con 26 años de experiencia desde el año 1987, más de 7 millones de personas reciben envíos de Olva, con más de 85% de entrega en la primera visita, 97% de efectividad en entregas

²⁴ www.tnt.com

²⁵ www.fedex.com/pe

²⁶ www.enlacecorreos.com

nacionales. Con más de 17 millones de envíos entregables, cuenta con una máquina clasificadora Sister que permite clasificar más de 6,300 documentos por hora, reduciendo el nivel de errores consumiendo la mitad del tiempo que otros métodos, es el segundo ejemplar en el continente y el primero en el país.

De la búsqueda realizada en el sistema Electrónico de Contrataciones del Estado - SEACE se ha verificado que la empresa Olva & Asociados SRL ha sido adjudicada con la Buena Pro a 35 procesos de selección durante el año 2015, de acuerdo al siguiente cuadro:

Detalle de Procesos de Selección Adjudicados a la empresa Olva Courier & Asociados durante el año 2015.

| Descripción de Proceso de Selección | N° de Proceso de Selección | Entidad | Importe Estimado | Importe Adjudicado |
|---|---------------------------------------|---|------------------|--------------------|
| Servicio de recojo y entrega de notificaciones de documentos emitidos por la OZ huacho | CP-CLASICO-11-2015-SUNAT/805010-1 | Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT | S/. 3,097,794.00 | S/. 1,972,100.00 |
| Contratación del servicio de mensajería local, nacional y motorizado | CP-CLASICO-11-2015-OSINERGMIN-1 | Organismo supervisor de la inversión en Energía y Minería | S/. 2,808,720.00 | S/. 2,137,779.36 |
| Servicio de mensajería y Courier nacional | ADP-CLASICO-2-2015-ZR N° V TRUJILLO-1 | Zona Registral N° V sede Trujillo | S/. 395,388.00 | S/. 394,320.00 |
| Servicio de mensajería para la gerencia regional de trabajo y promoción del empleo, la oficina de Ejecución Coactiva y la Secretaria General del Gobierno Regional de La Libertad | ADP-CLASICO-1-2015-GRLL-GRA-1 | Gobierno regional de La Libertad Sede Central | S/. 355,934.40 | S/. 302,328.00 |
| Servicio de Courier Jurídico a nivel local y nacional | ADP-CLASICO-29-2015-MINEDU/UE.024-1 | Ministerio de Educación | S/. 321,200.00 | S/. 256,750.00 |
| Contratación del servicio de notificaciones en lima y callao | ADP-CLASICO-8-2015-OSINERGMIN-1 | Organismo supervisor de la inversión en Energía y Minería | S/. 212,510.44 | S/. 166,599.60 |
| Servicio de mensajería | CP-CLASICO-2-2015-CR-1 | Congreso de la República | S/. 719,523.20 | S/. 509,974.80 |
| Servicio de mensajería - a nivel regional | ADS-CLASICO-3-2015-MP-FN-GA-LL-1 | Ministerio Público - Gerencia Administrativa de La Libertad | S/. 144,228.00 | S/. 120,672.00 |
| Contratación del servicio de mensajería nacional para Perupetro SA. | ADP-CLASICO-1-2015-PERUPETRO-1 | Perupetro SA. | S/. 203,241.00 | S/. 163,567.00 |
| Contratación del servicio de mensajería y courier año 2015 para el Hospital Belén de Trujillo | AMC-CLASICO-4-2015-HBT-1 | Gobierno regional de La Libertad - UE 403-Salud Trujillo-Sur Oeste | S/. 18,967.55 | S/. 15,040.80 |
| Contratación del servicio de courier nivel local, nacional e internacional para el JNE | ADP-CLASICO-1-2015-JNE 1 | Jurado Nacional de Elecciones | S/. 251,697.60 | S/. 217,585.20 |

| Descripción de Proceso de Selección | N° de Proceso de Selección | Entidad | Importe Estimado | Importe Adjudicado |
|--|--|--|------------------|--------------------|
| Servicio de mensajería y encomienda para las dependencias del Nuevo Código Procesal Penal y la Corte Superior de Justicia de Ayacucho para 24 meses | AMC-CLASICO-23-2015-CE-CSJAY/PJ-1 | Poder Judicial | S/. 2,490,137.88 | S/. 2,241,368.22 |
| Contratación de los servicios de mensajería local, nacional e internacional | CP-CLASICO-11-2015-BCRPLIM-1 | Banco Central de Reserva del Perú | S/. 92,920.00 | S/. 80,025.00 |
| Contratación del servicio de mensajería a nivel local y nacional | AMC-CLASICO-186-2015-VIVIENDA-OGA-UE-2 | Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - Administración General | S/. 529,622.40 | S/. 527,622.40 |
| Servicio de mensajería local y nacional para la CSJLN | EXO-PROC-1-2015-CSJLN | Corte Superior de Justicia de Lima Norte | S/. 65,880.00 | S/. 65,880.00 |
| Contratación del servicio de mensajería a nivel local y nacional por el periodo de 12 meses | CP-CLASICO-5-2015-/MC-1 | Ministerio de Cultura | S/. 716,910.00 | S/. 706,800.00 |
| Contratación del servicio de mensajería a nivel local y nacional para el Ministerio de Economía y Finanzas | CP-CLASICO-19-2015-EF/43-1 | Ministerio de Economía y Finanzas | S/. 3,930,210.24 | S/. 3,537,189.22 |
| Contratación del servicio de mensajería Local y Nacional desde el área de Gestión Documentaria (Lima) | ADS-CLASICO-18-2015-DP-1 | Defensoría del pueblo | S/. 71,280.00 | S/. 64,152.00 |
| Piloto para la contratación del servicio de recepción, habilitación y envío de correspondencia a las agencias de provincias | ADS-CLASICO-59-2015-BN-1 | Banco de la Nación | S/. 165,000.00 | S/. 144,984.00 |
| Servicio de mensajería a nivel local, nacional e internacional | CP-CLASICO-1-2015-SUSALUDD-1 | Superintendencia Nacional de Salud | S/. 542,894.40 | S/. 542,894.40 |
| Servicio de Courier a nivel nacional e internacional | ADS-CLASICO-16-2015-DP-1 | Despacho Presidencial | S/. 88,536.84 | S/. 79,649.87 |
| Contratación del servicio de mensajería a nivel local y nacional para la sede central y las sedes desconcentradas de la autoridad portuaria nacional | ADS-CLASICO-14-2015-APN-1 | MTC - Autoridad Portuaria Nacional | S/. 75,000.00 | S/. 64,320.00 |
| Servicio de mensajería a nivel nacional | CP-CLASICO-7-2015-RENEC-1 | Registro Nacional de Identificación y Estado Civil | S/. 3,794,543.60 | S/. 2,845,907.70 |
| Servicio de mensajería y encomienda para la Corte Superior de Justicia de Cañete | ADP-CLASICO-1-2015-CEP-CSJCÑ/PJ-1 | Poder Judicial | S/. 244,880.00 | S/. 171,416.00 |
| Contratación del servicio de mensajería a nivel local y nacional para el OSINFOR por el periodo de 24 meses. | ADP-CLASICO-1-2015-OSINFOR-1 | Organismo de Supervisión de los recursos forestales y de fauna silvestre | S/. 284,470.00 | S/. 224,017.00 |
| Servicio de mensajería a nivel nacional para la OAD | CP-CLASICO-6-2015-RENEC-1 | Registro Nacional de Identificación y Estado Civil | S/. 3,150,000.00 | S/. 2,400,000.00 |
| Servicio de mensajería y encomienda para la corte superior de justicia de madre de dios | CP-CLASICO-3-2015-CE-CSJMD/PJ-1 | Poder Judicial | S/. 410,566.80 | S/. 408,676.80 |
| Servicio de mensajería local y nacional para el MININTER | CP-CLASICO-3-2015-IN-DGA-DL-1 | Ministerio del Interior - PNP UE 001 OGA | S/. 1,370,499.00 | S/. 957,317.00 |
| Servicio de mensajería para la CSJ Lima Norte | CP-CLASICO-2-2015-CSJLN-1 | Corte Superior de Justicia de Lima Norte | S/. 490,705.02 | S/. 490,200.00 |
| Servicio de Courier nivel local y nacional | ADS-CLASICO-7-2015-MTC/21-1 | MTC-Proyecto especial de infraestructura de transporte descentralizado – Provias Descentralizado | S/. 144,240.00 | S/. 108,000.00 |
| Servicio de mensajería a nivel nacional para el programa nacional de saneamiento urbano | CP-CLASICO-3-2015-PNSU-1 | Programa Nacional de Saneamiento Urbano | S/. 422,400.00 | S/. 316,800.00 |
| Servicio de recojo, distribución y entrega de documentos y paquetes a nivel local y nacional | ADP-CLASICO-1-2015-BANMAT-1 | Banco de Materiales en Liquidación | S/. 323,931.50 | S/. 322,010.00 |
| Servicio de mensajería local y nacional para el tribunal constitucional | ADP-CLASICO-3-2015-TC-1 | Tribunal Constitucional | S/. 273,244.91 | S/. 229,289.91 |
| Contratación del servicio de mensajería a nivel local y nacional | ADS-CLASICO-19-2015-CORPAC S.A.-1 | Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial SA- CORPAC | S/. 85,212.00 | S/. 61,200.00 |
| Mensajería local y nacional | ADP-CLASICO-1-2015-SUNASS-1 | Superintendencia Nacional de servicios de saneamiento | S/. 251,280.00 | S/. 210,468.00 |

PITS LOGÍSTICA INTEGRAL SAC²⁷

PITS Logística Integral inició sus operaciones en el año 1997 y ofrece servicios de logística local, nacional e internacional. Tiene una alianza estratégica con la empresa DETALINE INT'L (Operador Logística en EE. UU).

Sus líneas de Servicios son: Courier Internacional, Carga Internacional In house y Outsourcing, es decir ofertan servicios de Transporte de carga, Operador Logístico y Compras en USA.

SMP COURIER SERVICIOS LOGISTICOS DE COURIER SA²⁸

SMP Courier es una empresa que nació en 1977 como Entregas y Servicios San Martín de Porres SRL dedicada a brindar el reparto de correspondencia a nivel local.

Cuenta con 51 Oficinas a nivel Nacional, 01 Oficina en Miami como centro de operaciones, sus plazos de encaminamiento son de: 24 horas a todo el Perú y a Miami. 48 horas a Norte y Sud América y 72 Horas a Europa.

Cuenta con amplia flota vehicular, Sistema WMS, Software ERP, TMS .y GPS.

De la búsqueda realizada en el sistema Electrónico de Contrataciones del Estado - SEACE se ha verificado que la empresa SMP Courier Servicios Logísticos de Courier SA ha sido adjudicada con la Buena Pro a 3 procesos de selección durante el año 2015, de acuerdo al siguiente cuadro:

| Descripción de Proceso de Selección N° de Proceso de Selección | | Entidad | Importe Estimado | Importe Adjudicado |
|--|-------------------------------------|---|------------------|--------------------|
| Servicio de Notificación de Documentos a Nivel Nacional para las Dependencias de SUNAT en Arequipa | AS-SM-25-2016-SUNAT/6F0600-1 | Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT | S/. 213,304.50 | S/. 171,874.08 |
| Contratación Servicio de Mensajería y Correspondencia | ADS-CLASICO-420-2015-ESSALUD/RAAR-1 | Seguro Social de Salud | S/. 128,297.40 | S/. 85,095.00 |
| Servicio de Notificación in House para la ir Lambayeque y Jurisdicción Administrativa | CP-CLASICO-37-2015SUNAT/6H0600-1 | Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT | S/. 3,123,721.40 | S/. 2,147,754.00 |

Detalle de Procesos de Selección Adjudicados a la empresa SMP Courier Servicios Logísticos de Courier SA durante el año 2015.

URBANO EXPRESS PERÚ SA²⁹

Urbano Express Holdings, es una empresa multinacional especializada en la distribución de correspondencia masiva para grandes clientes. En el Perú inició operaciones en el año 2003, y se especializa en la distribución masiva de envíos de bajo peso para grandes empresas.

SERVICIO EXPRESO SA³⁰

SERVICIO EXPRESO S.A. nace en el año 2000 como una empresa de Courier privado, especialista en servicio de mensajería local nacional e internacional.

²⁷ www.pits.com.pe

²⁸ www.smpcourier.com.pe

²⁹ www.urbanexpress.com

³⁰ www.servicioexpreso.com.pe

Anexo N° 17 – Sustento de ponderaciones de matriz EFI y EFE

El peso y la calificación de las presentes matrices se ha obtenido de juicio de expertos a través de entrevistas de profundidad realizadas al personal del Indecopi que forma parte del proceso de notificación tal como se explica en el capítulo VII numeral 7.6 Piloto de Servicio de mensajería local. Fortalezas

| | F1 | F2 | F3 | F4 | F5 | F6 | F7 | F8 | | Sumatoria Peso Variables | Ponderación |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--------------------------|-------------|
| F1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | | 4 | 11.11% |
| F2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 7 | 19.44% |
| F3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 7 | 19.44% |
| F4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 6 | 16.67% |
| F5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | | 3 | 8.33% |
| F6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 4 | 11.11% |
| F7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 2 | 5.56% |
| F8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | 3 | 8.33% |
| *Las Fortalezas estan indicadas en el capitulo VI definicion de la estrategia | | | | | | | | | | 36 | 100% |

Debilidades

| | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 | D6 | D7 | D8 | | Sumatoria Peso Variables | Ponderación |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--------------------------|-------------|
| D1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | 4 | 11.11% |
| D2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 2 | 5.56% |
| D3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 1 | 2.78% |
| D4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 8 | 22.22% |
| D5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 7 | 19.44% |
| D6 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | | 4 | 11.11% |
| D7 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 4 | 11.11% |
| D8 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | | 6 | 16.67% |

| | | | |
|--|--|----|------|
| *Las debilidades estan indicadas en el capitulo VI definicion de la estrategia | | 36 | 100% |
|--|--|----|------|

Oportunidades

| | O1 | O2 | O3 | O4 | O5 | | Sumatoria Peso Variables | Ponderació |
|--|----|----|----|----|----|--|--------------------------------|------------|
| O1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | | 3 | 20.00% |
| O2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 5 | 33.33% |
| O3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | | 3 | 20.00% |
| O4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | | 3 | 20.00% |
| O5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 1 | 6.67% |
| *Las Oportunidades estan indicadas en el capitulo VI de la estrategia definicion | | | | | | | 15 | 100.00% |

Amenazas

| | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | | Sumatoria Peso Variables | Ponderació |
|---|----|----|----|----|----|--|-----------------------------|------------|
| A1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | | 4 | 26.67% |
| A2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 4 | 26.67% |
| A3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | | 2 | 13.33% |
| A4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | | 3 | 20.00% |
| A5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | | 2 | 13.33% |
| *Las Amenazas estan indicadas en el capitulo VI definicion de la estrategia | | | | | | | 15 | 100.00% |

Se ha efectuado la comparación de un Factor de Evaluación con respecto a los otros factores calificando como “1” si el nivel de importancia es superior uno respecto a otro, en caso contrario se califica con peso de “0”.

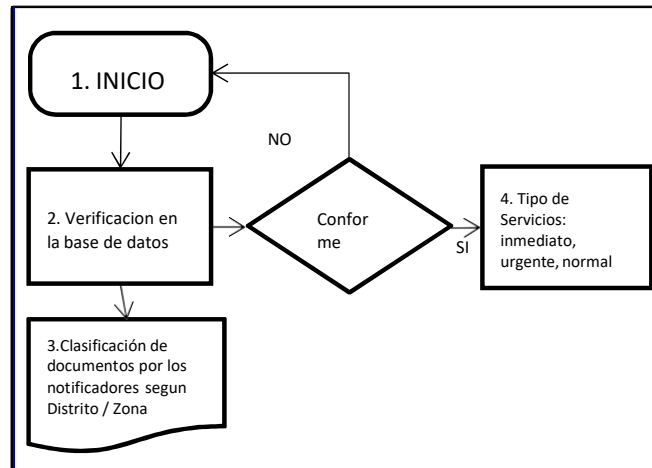
Anexo N° 18 – Plan Piloto del Servicio de Mensajería Local

Proceso Actual del Área de Correspondencia (Plan Piloto)

El área de correspondencia históricamente ha mantenido el mismo procedimiento desde su creación, modificando su estructura más no los procesos ni procedimientos para la consecución de resultados.

El plan piloto consideró un proceso de notificaciones divididas en 4 etapas, las cuales pasamos a detallar a continuación:

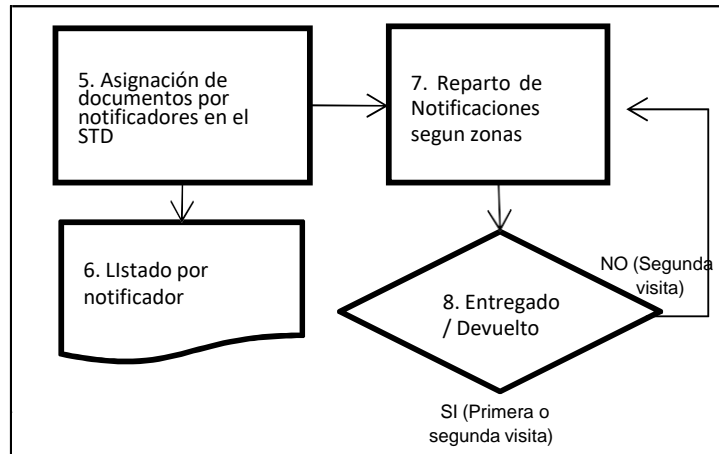
1 ° ETAPA - RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN



En esta etapa tenemos las siguientes actividades ordenadas según orden de sucesión:

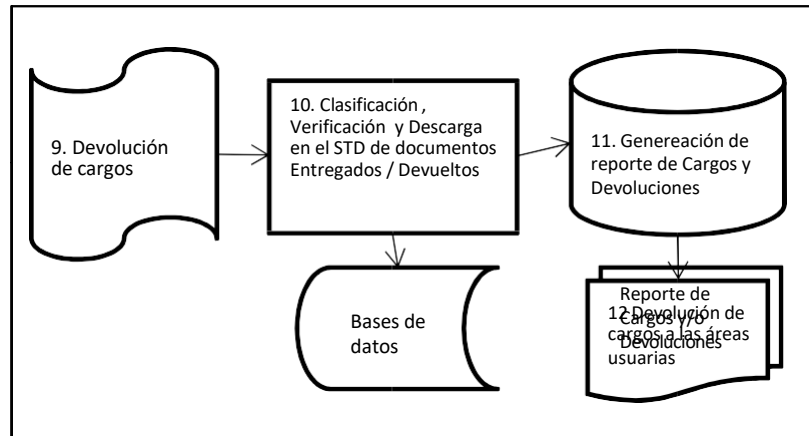
1. **INICIO:** Las asistentes administrativas entregan su documentación en el área de correspondencia, esta documentación puede ser: Cédulas de notificación, cartas, invitaciones, proveídos. Esta documentación es ingresada al sistema de trámite documentario por las áreas y dejada en una mesa de atención dentro del área de correspondencia.
2. **VERIFICACIÓN:** Personal administrativo del área de correspondencia revisa que estos documentos se encuentren correctamente ingresados en el sistema de trámite documentario por parte de las áreas, luego los reciben en el sistema, mediante una pistola de recepción y otros documentos de forma manual. Posteriormente de recibidos los documentos son dejados en la mesa de trabajo de los notificadores sin un orden establecido.
3. **CLASIFICACIÓN:** Los Notificadores reciben los documentos dejados en su mesa de trabajo y los clasifican según las zonas/distritos, estos documentos son colocados por los notificadores en los casilleros por zona/distrito y por notificador.
4. **TIPO DE SERVICIO:** Los Notificadores recogen los documentos de sus casilleros y prosiguen con establecer su ruta de entrega del día y clasificar los documentos por tipo: inmediatos, urgentes, normales, circulares.

2 ° ETAPA ASIGNACIÓN DE NOTIFICACIONES Y ENTREGA



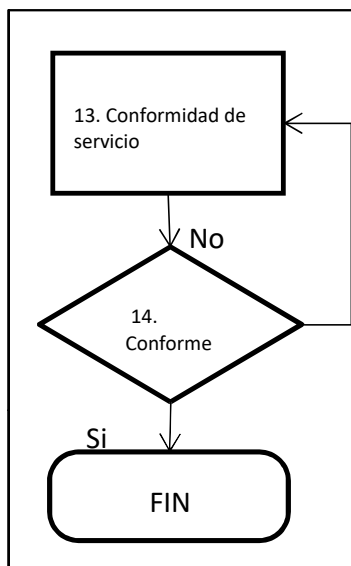
5. **ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS:** Una vez que los notificadores han establecido su ruta de entrega por zona/distrito y han clasificado los documentos por tipo (inmediatos, urgentes, normales, circulares) estos son entregados al personal administrativo que los ingresan en el sistema de trámite documentario.
6. **LISTADO:** Personal administrativo emitirá el listado de entrega de documentos por notificador, donde se incluye la descripción del documento, se detalla el tipo de envío (inmediato, urgente, normal, circular) y la dirección de entrega. Este listado es generado por el sistema de trámite documentario. Posteriormente se entrega este listado con los documentos a los notificadores.
7. **REPARTO:** Los notificadores inician el reparto de la documentación asignada según las zonas/distritos correspondientes. Para lo cual cuentan con el listado de asignación de documentación.
8. **ENTREGA/DEVOLUCIÓN:** Los notificadores realizan las entregas según lo establecido en la Directiva N° 001-2003-TRI-INDECOPI, caso no se encuentre al administrado en la primera visita, se realiza una segunda visita al día siguiente. Los documentos notificados en una segunda visita no son ingresados nuevamente al sistema de trámite documentario.

3° ETAPA REGISTRO Y VERIFICACIÓN - CONTROL DE CARGOS



9. **DEVOLUCIÓN DE CARGOS:** Los Notificadores realizan la devolución de cargos físicamente colocándolos en los casilleros de devolución de cargos dentro del área de correspondencia.
10. **VERIFICACIÓN DE CARGOS EN EL STD:** Personal administrativo recoge los cargos de los casilleros, procediendo a realizar la descarga en el sistema de trámite documentario, con la pistola o de forma manual, asimismo procede a clasificar los documentos según área y procede a colocarlos en la zona de devolución de cargos por área. Además, se identifica los documentos devueltos por zona alejada, zona peligrosa o por error en la dirección o nombre del administrado. En este paso además se realiza la devolución de documentos notificados mediante actas o proveídos.
11. **REPORTE DE CARGOS:** Personal administrativo emite el reporte de devolución de cargos (en dos copias) del sistema de trámite documentario y es adjuntado a los cargos físicos y colocados en la zona de devolución de cargos por área.
12. **DEVOLUCIÓN DE CARGOS A LAS ÁREAS:** Las asistentes administrativas de las áreas usuarias proceden con recoger sus cargos de la zona de devolución de cargos, debiendo revisar manualmente que los cargos devueltos físicos concuerden con el reporte generado. Posteriormente las asistentes administrativas proceden a firmar el reporte de cargos y se llevan el físico de los cargos entregados.

4° ETAPA CONFORMIDAD DE SERVICIO



13. CONFORMIDAD: El área da la conformidad mediante la firma del reporte de cargos y una vez que se llevó el físico de los cargos y revisó en el sistema de trámite documentario el ingreso de la devolución de cargos por parte del personal administrativo del área de correspondencia.
14. CONFORME / NO CONFORME: Las asistentes administrativas una vez que han firmado el reporte de devolución de cargos y proceden con descargar la documentación de forma manual en su sistema, pueden identificar algún error en la notificación o la falta del físico de algún cargo, procediendo a presentar su observación al área de correspondencia.

En estos 14 pasos podemos detallar el proceso de notificación piloto que se ha implementado (incluyendo la devolución de cargos y conformidad por parte del área usuaria) e identificar los actores dentro de éste proceso de notificación.

Identificación de actores dentro del proceso de notificación actual:

1. INICIO: Asistentes administrativas.
2. VERIFICACIÓN: Personal Administrativo de correspondencia.
3. CLASIFICACIÓN: Notificadores.
4. TIPO DE SERVICIO: Notificadores.
5. ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS: Personal Administrativo de correspondencia.
6. LISTADO: Personal Administrativo de correspondencia.
7. REPARTO: Notificadores.
8. ENTREGA/DEVOLUCIÓN: Notificadores.
9. DEVOLUCIÓN DE CARGOS: Notificadores.

-
10. VERIFICACIÓN DE CARGOS EN EL STD: Personal Administrativo de correspondencia.

11. REPORTE DE CARGOS: Personal Administrativo de correspondencia.
12. DEVOLUCIÓN DE CARGOS A LAS ÁREAS: Asistentes administrativas.
13. CONFORMIDAD: Asistentes administrativas.
14. CONFORME / NO CONFORME: Asistentes administrativas, personal de las áreas.

Como observamos en el detalle de la descripción de los actores que intervienen en el proceso de notificación tenemos principalmente al personal administrativo de correspondencia, a los notificadores y a las asistentes administrativas.

Principales Problemas detectados en el piloto:

Para la identificación de los principales y más frecuentes problemas en las notificaciones se procedió a realizar entrevistas con las áreas que más utilizan el servicio y más quejas han presentado, realizándose las entrevistas según el siguiente cronograma:

| ÁREA | FUNCIONARIO | FECHA | HORAS |
|------|--|-------------------------|---------------------|
| AEC | MIGUEL ARISTA | MIÉRCOLES 10 DE FEBRERO | 16:30 - 17:30 HORAS |
| CNB | JACKELINE GUERRERO | VIERNES 12 DE FEBRERO | 10:00 - 10:30 HORAS |
| OPS | CARLA REYES - PEDRO QUIÑONES | LUNES 15 DE FEBRERO | 10:00 - 11:00 HORAS |
| DIN | CARLA LAZARO | LUNES 15 DE FEBRERO | 16:30 - 17:15 HORAS |
| CCO | NELLY HUAYHUA - EIDA GOMEZ | MARTES 16 DE FEBRERO | 11:00 - 12:15 HORAS |
| CPC | HANS ALIAGA | MARTES 16 DE FEBRERO | 16:00 - 16:45 HORAS |
| SAC | CLAUDIA BLANCO | MIÉRCOLES 17 DE FEBRERO | 16:00 - 16:30 HORAS |
| SC1 | LILIANA CERRON - NORKA ANDIA - GERMAN GUZMAN | JUEVES 18 DE FEBRERO | 10:00 - 11:30 HORAS |
| SPI | CARLOS BALDOCEDA - FIORELLA CORAZ - JAQUELINE ISLA | VIERNES 19 DE FEBRERO | 10:00 - 11:00 HORAS |
| SC2 | MONICA GALVEZ | MIÉRCOLES 24 DE FEBRERO | 09:00 - 10:00 HORAS |

Se detallan a continuación los principales problemas señaladas por las áreas:

- Errores en las notificaciones de Cédulas de Notificación.
- Notificaciones realizadas indebidamente.
- Rebote de las notificaciones.
- Falta de control en los motivos de devolución de cargos.
- Notificaciones realizadas fuera de fecha o fechas autorizadas.
- Tiempo de entrega de las notificaciones.
- Errores en la devolución de cargos.
- Error en el llenado de las actas de notificación.
- Pérdida esporádica de documentos y no dar aviso al área.
- Falta de capacitación de los notificadores.
- Falta de comunicación por parte del área de correspondencia con las áreas, falta de información cuando se les hace alguna consulta sobre las notificaciones o la devolución de cargos.
- Falta de notificadores especializados por tipo de notificación.

- Un mismo notificador realiza entrega de cédulas de notificación, como de invitaciones o documentos a aduanas o bancos.
- Falta de identificación por parte del personal de correspondencia de las zonas peligrosas, zonas alejadas.
- Falta de revisión del reporte de cargos.
- Mejorar las descripciones en las actas de devolución.
- Falta de control de los trabajos de los notificadores.
- Falta de motivación de los notificadores.
- Tiempo en la devolución de cargos.
- Mucho trabajo manual por parte de las asistentes administrativas en la devolución de cargos al momento de recibirlos en el área de correspondencia.

En muchos casos los problemas son recurrentes por áreas, teniendo como resumen de los principales problemas a solucionar los siguientes:

Principales Problemas Identificados:

1. Demora en la entrega de documentos.
2. Demora en la devolución de cargos.
3. Pérdida de documentos.
4. Errores en la notificación: Devolución de documentos notificados con anterioridad, mal llenado de las actas de devolución, notificación fuera de horario.
5. Errores en la devolución de cargos: Falta de documentos físicos.
6. Errores en el proceso de notificación: En la identificación de actores del proceso observamos que los notificadores realizan trabajos que no les corresponde como es el de la clasificación de los documentos a notificar, devolución de cargos, sin que nadie controle esta parte del proceso no se puede determinar si los notificadores cumplieron con su media de entregas de ese día, o su porcentaje de cumplimiento, además no se puede determinar si los cargos han sido bien notificados o la variación de error que puedan tener al momento de elaboración de las actas de notificación.
7. Sistema de notificaciones: No permite ingresar todos los documentos mediante el sistema de lector de barras, no permite obtener estadísticas precisas de cumplimiento al contabilizar como plazo de entrega los sábados, domingos y feriados.

Problemas Secundarios:

1. Falta de comunicación por parte del Área de Correspondencia.
2. Falta de identificación de las zonas peligrosas y alejadas, lo que puede ocasionar devoluciones posteriores de documentos sin notificar, y conllevar a una doble notificación y posterior retraso.
3. Trabajo manual en la devolución de cargos por parte de las asistentes administrativas.

Propuesta de Solución en la implementación del Piloto

Se presentan como propuesta de solución a la problemática en el área de correspondencia las siguientes alternativas:

1. Separar notificaciones por especialización y por cantidad de envíos, divididos en cinco grandes grupos que abarcan todo el universo institucional, según el siguiente detalle:

Competencia 1: CLC, CNB, CCD, CEB, CFD, CCO, ILN-CCO, SC1.

Competencia 2: OPS1, OPS2, OPS3, CPC, ILN-CPC, ILN-OPS, SC2

Propiedad Intelectual, Signos, Derechos de Autor: DSD, DIN, DDA, CDA, SPI

Ejecución Coactiva: AEC

Administrativos: SAC, ILN-SAC, SGF, IMC, SGH, ACT, SGL, GEE, GAF, OCI, GTI, GEG, PRE

2. Asignar notificadores, por especialización según cantidad de envíos, según el siguiente detalle:

Competencia 1: 9 Notificadores

Competencia 2: 7 Notificadores

P.I., Signos, DDA: 6 Notificadores

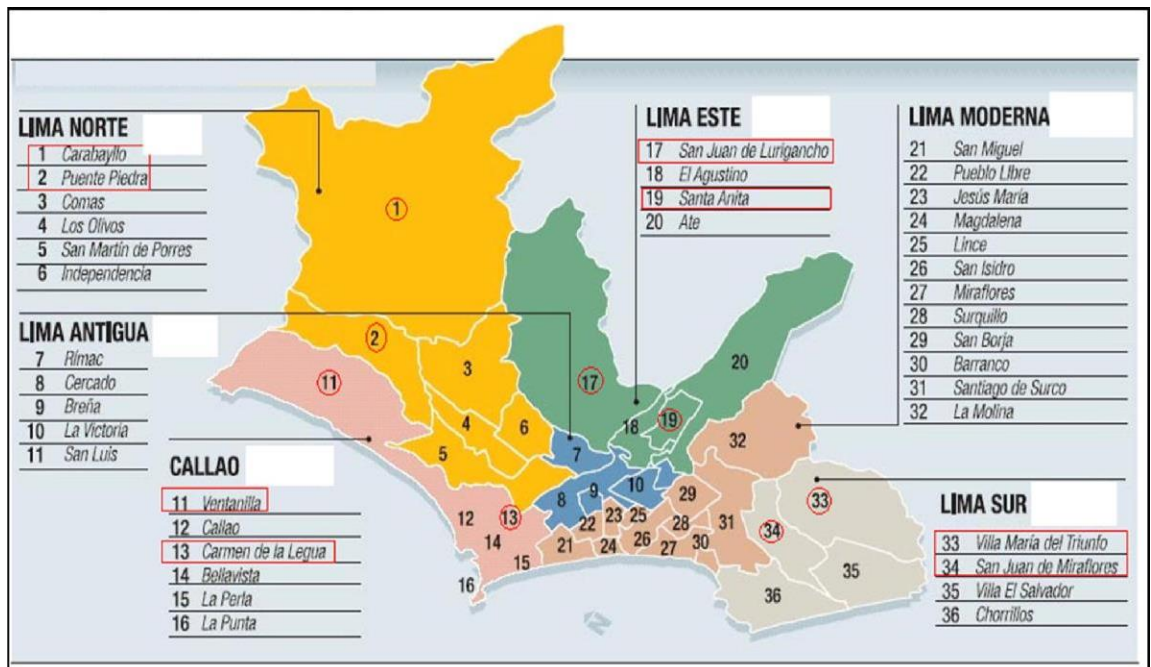
Coactivo: 3 Notificadores

Administrativos: 2 Notificadores

Vacaciones: 3 Notificadores

Total: 30 Notificadores

3. Tercerizar las zonas de entregas alejadas, todos los documentos como entrega inmediatos (01 día) y con entrega de cargos de 01 día, se tiene actualmente la siguiente distribución por zonas:



Fuente: INDECOPI

Dentro de estas zonas, se identifican las siguientes zonas alejadas que se deberían tercerizar: Carabayllo, Puente Piedra, Comas, San Juan de Lurigancho, Agustino, Ate Vitarte, Ventanilla, Villa Maria del Triunfo, San Juan de Miraflores y Villa El Salvador.

4. Los órganos resolutivos respeten el tiempo de notificación, siendo el plazo que otorguen para notificar el siguiente:

Los órganos resolutivos que tengan 5 días para notificar: 02 días

Los órganos resolutivos que tengan 10 días para notificar: 05 días

5. Solicitar a los órganos resolutivos la posibilidad de colocar dentro de las Cédulas de Notificación los números de celular y/o números fijos de los administrados, con la finalidad de facilitar en muchos casos las notificaciones.
6. Implementar el proceso de control de cargos, con la cual se deberán efectuar las siguientes mejoras:
 - Devolución de cargos dentro de un día útil.
 - Control de la devolución de cargos.
 - Control del promedio diario por notificador (según indicadores de entrega por notificador)
 - Corrección de errores en las notificaciones.
 - Identificación diaria de la pérdida de documentos y comunicación inmediata a las áreas.
 - Identificación mediante data, de las zonas peligrosas y zonas alejadas.
 - Estadísticas completas de la devolución de cargos.
 - Control de los notificadores.
7. Implementar dos (02) PC con su respectivo mobiliario, que incluya el sistema de lectoras de códigos de barra (pistolas electrónicas), con la finalidad de que las asistentes administrativas puedan descargar en el sistema de forma electrónica y no manual. Para lo cual se implementarían horarios por área para la recepción de cargos.
8. Comunicación del área de correspondencia (Encargado de Correspondencia) con las áreas del Indecopi, mediante correo electrónico tipo, de los hechos más resaltantes como son: Identificación constante de zonas alejadas, zonas peligrosas, recepción de únicamente 15 documentos por bancos, huelgas de organismos estatales, paralizaciones, etc.
9. Motivación a los Notificadores de la siguiente manera:
 - Premiación del empleado del mes, obtenido del cumplimiento del promedio mensual estadístico, al notificador que obtenga el mayor promedio será premiado con un almuerzo con el Encargado de Correspondencia.
 - Capacitación mediante un taller de trabajo en equipo dictado por una reconocida universidad durante un fin de semana, lo cual ayudaría a integrar al equipo de trabajo y comprometerlos con el desarrollo de sus labores diarias.
10. Mejoras en la infraestructura del área de correspondencia: ampliación del área de trabajo, y zonificación como zona restringida, accediendo únicamente al ingreso las personas asignadas

por cada jefe de área, con la finalidad de mantener la seguridad y confidencialidad de la documentación.

11. Autorizar la adquisición de cajas portátiles para cada moto, con la finalidad de mantener la seguridad de la documentación a notificar, además de la adquisición anual de guía de calles para cada notificador debido a la modificación constante de direcciones.

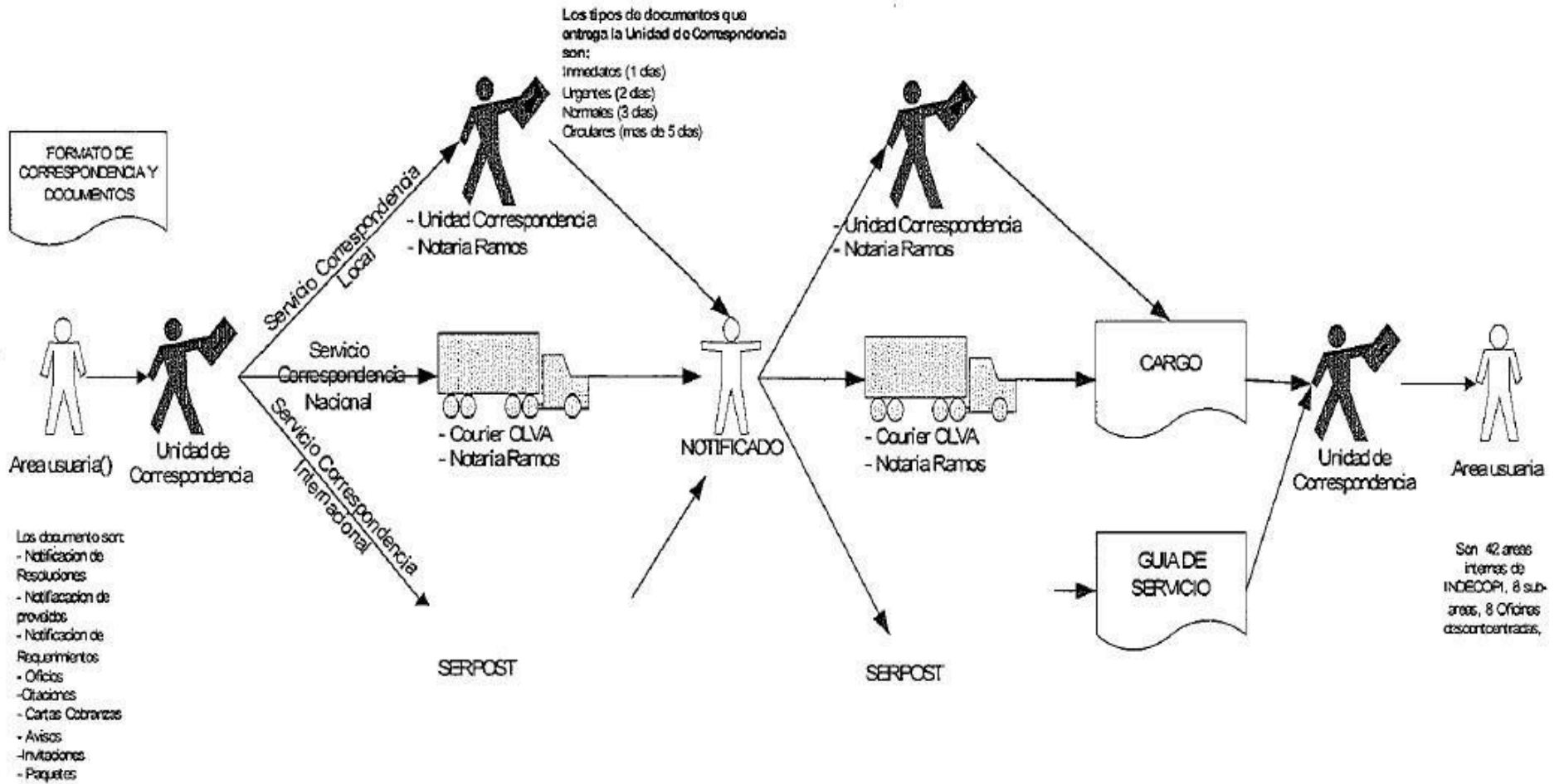
Propuesta de Nuevo Proceso del Área de Correspondencia

Después del análisis realizado del piloto implementado, el proceso del área de correspondencia sería el siguiente:

1. INICIO: Asistentes administrativas.
2. VERIFICACIÓN: Personal Administrativo de correspondencia.
3. CLASIFICACIÓN: Personal Administrativo de correspondencia.
4. TIPO DE SERVICIO: Personal Administrativo de correspondencia
5. ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS: Personal Administrativo de correspondencia.
6. LISTADO: Personal Administrativo de correspondencia.
7. REPARTO: Notificadores.
8. ENTREGA/DEVOLUCIÓN: Notificadores.
9. DEVOLUCIÓN DE CARGOS: Sub-área de cargos.
10. VERIFICACIÓN DE CARGOS EN EL STD: Sub-área de cargos.
11. REPORTE DE CARGOS: Sub-área de cargos.
12. CONTROL DE DEVOLUCIÓN DE CARGOS: Sub-área de cargos.
13. DEVOLUCIÓN DE CARGOS A LAS ÁREAS: Sub-área de cargos.
14. CONFORMIDAD: Asistentes administrativas.
15. CONFORME / NO CONFORME: Asistentes administrativas, personal de las áreas.

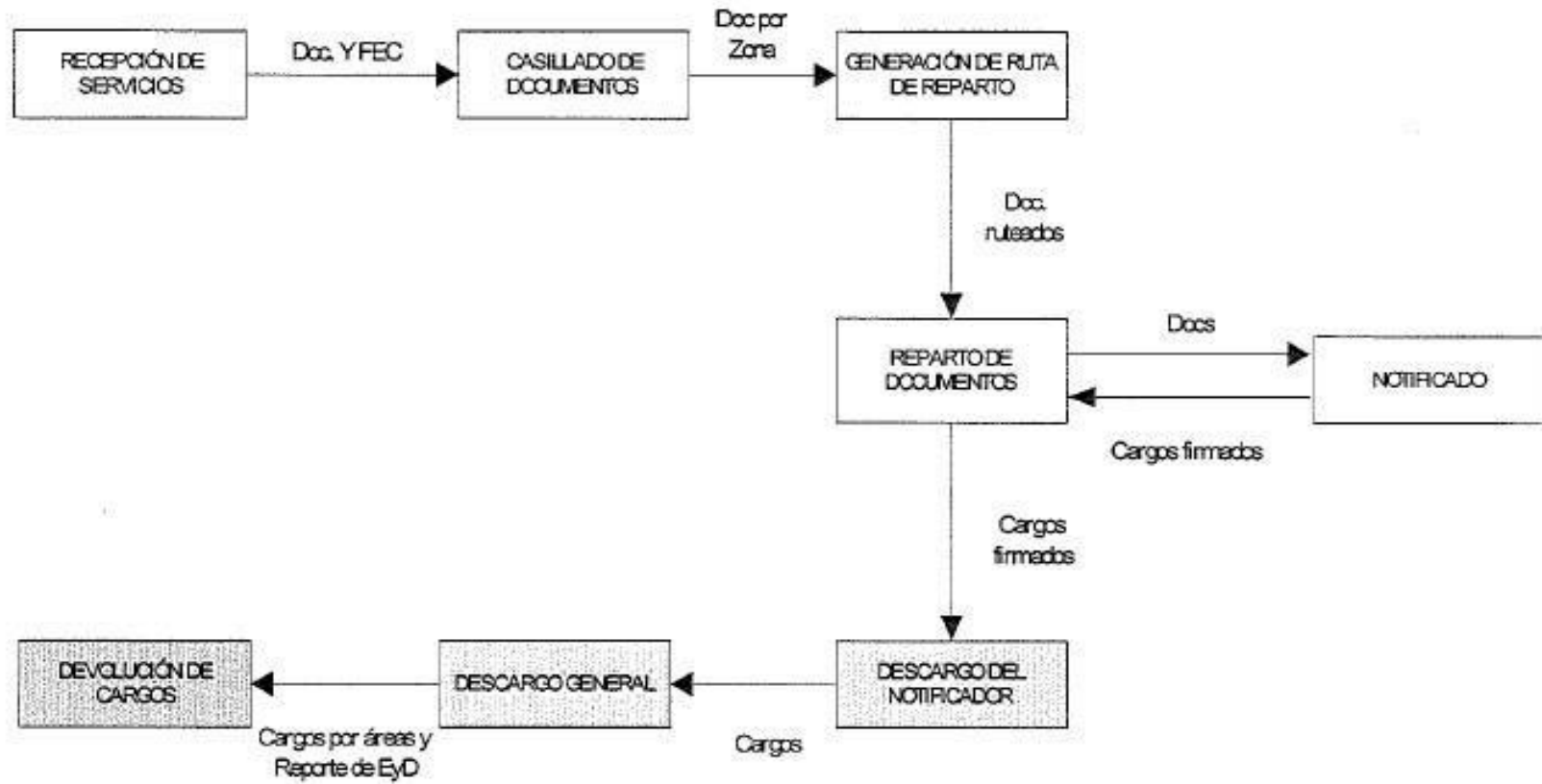
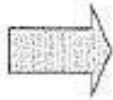
Con estos cambios buscamos mejorar el proceso de revisión y devolución de cargos, además se ha ordenado las actividades de los notificadores.

Anexo n° 19
Esquema de servicio de mensajería

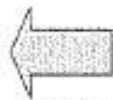


SUB PROCESO DE MENSAJERÍA

USUARIO



USUARIO

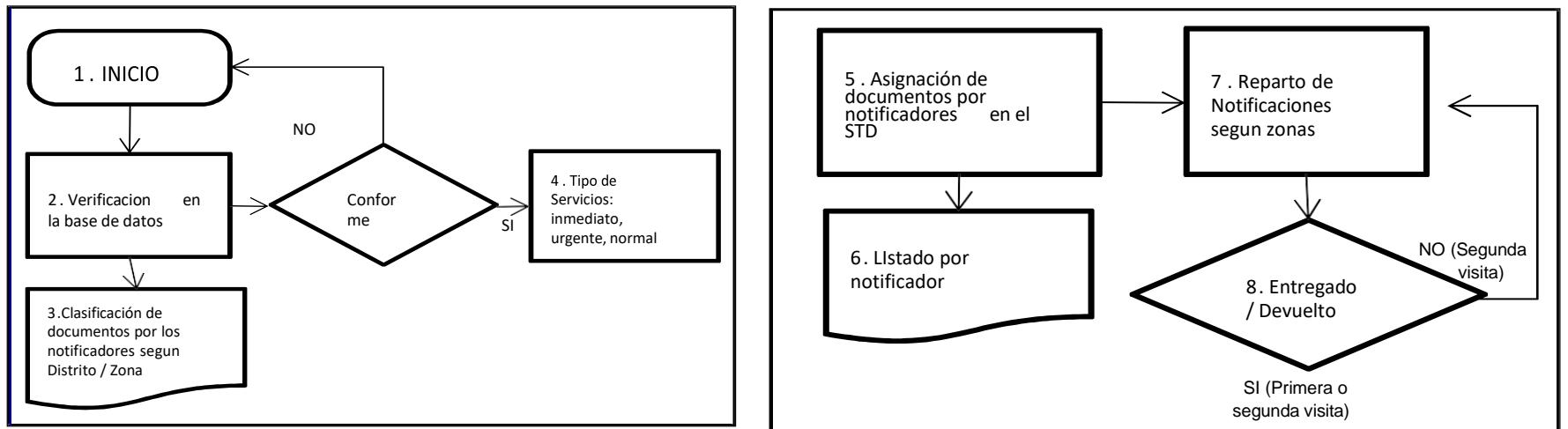


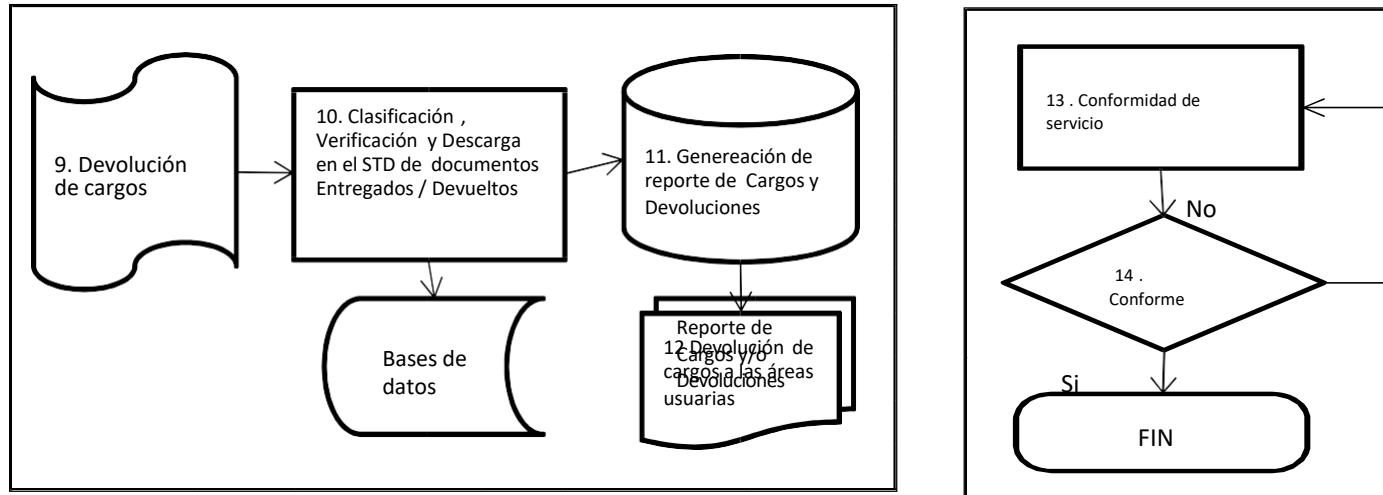
MAPA DE PROCESO DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA

PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS OPERATIVOS O CLAVES





PROCESOS DE APOYO O SOPORTE

