



18 AÑOS
TRABAJANDO POR EL PERÚ

Memoria Anual 2010



Indecopi

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



LO QUE NOS HACE GRANDES

INDECOPI, 18 Años trabajando por el Perú

Como cualquier institución que crece en el tiempo, el INDECOPI llega al año 2010 cumpliendo una serie de objetivos que la convierten en un organismo que ha alcanzado la madurez. Celebrando sus 18 años de existencia, la memoria 2006 - 2010 es un recuento de los logros alcanzados por la institución, pero sobre todo de las experiencias y buenas prácticas aprendidas en el camino.

En esta ocasión, el INDECOPI da a conocer a sus colaboradores y ciudadanos, los éxitos y circunstancias que la han convertido en una institución que destaca por su crecimiento y perseverancia en el tiempo, y confirma con madurez y convicción su compromiso hacia el futuro.

 Indecopi



CONTENIDO

01 Lo que nos hace grandes

01 BUENOS POR DENTRO Y POR FUERA

- 08 Evolución (2006 – 2010)
- 10 Organigrama
- 12 Carta del presidente del Consejo Directivo,
Eduardo de la Piedra Higuera
- 16 Directorio
- 18 Objetivos Institucionales
- 20 Gerencia General

02 UN PAÍS A LA MEDIDA

- 26 Gerencia de Oficinas Regionales.

03 BASES SÓLIDAS PARA SEGUIR CRECIENDO

- 32 Gerencia de Administración y Finanzas
- 38 Gerencia Legal
- 40 Gerencia de Estudios Económicos
- 42 Oficina de Comunicaciones y Relaciones Internacionales
- 46 Gerencia de Tecnologías de la Información

04 MEJORA TUS PRODUCTOS, MEJORA TU PAÍS

- 52 Servicio de Atención al Ciudadano
- 56 Servicio Nacional de Metrología
- 60 Servicio Nacional de Acreditación

05 PARA SERVIRTE MEJOR

- 66 Sala de Defensa de la Competencia 1
- 70 Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios
- 72 Comisión de Defensa de la Libre Competencia
- 74 Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal
- 76 Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas
- 80 Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras
Comerciales No Arancelarias
- 84 Comisión de Procedimientos Concursales
- 86 Sala de Defensa de la Competencia 2
- 90 Comisión de Protección al Consumidor
- 94 Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor



06 NUESTRO SELLO ORIGINAL

- 98 Sala de Propiedad Intelectual
- 100 Dirección de Signos Distintivos
- 104 Dirección de Derecho de Autor
- 108 Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías

07 PROTEGIENDO LA CULTURA

- 114 Funcionarios del INDECOPI

BUENOS POR DENTRO Y POR FUERA

Tan importante como saber acompañar los cambios al interior de las instituciones, es saber dar a conocer a quienes confían en uno, cómo es que vamos evolucionando a partir de aprendizajes y sugerencias. Decir en voz alta y de forma clara quiénes somos hoy, es parte de las responsabilidades que el INDECOPI reconoce que las instituciones públicas deben asumir en respuesta a la confianza depositada por sus usuarios.

Por esto, tras un estudio de las percepciones al interior y exterior de la institución, el INDECOPI inició un periodo de revisión que permitió definir aspectos positivos y oportunidades de mejora para lograr el objetivo principal: impulsar una cultura de creación, calidad y leal competencia en beneficio de la sociedad.

Los cambios al interior del INDECOPI abarcaron desde muestras de reconocimiento al personal, intercambio de experiencias entre áreas afines, confraternidad efectiva entre los colaboradores, hasta el cambio en el accionar laboral con una actitud proactiva en vez de reactiva.

La nueva imagen de la institución obedece a una conexión con la modernidad y la necesidad de satisfacer todas las inquietudes de los usuarios a nivel nacional. Una muestra de ello se evidencia en los valores fundamentales que son los pilares que hoy identifican al INDECOPI:

Comprometidos con la sociedad.

Apasionados por la calidad.

Proactivos por informar, por educar, por servir.

Unidos en equipo, colaborando con mis pares, enseñándoles, aprendiendo.

De esta manera, se inició una transformación que apuntó, por un lado, a alcanzar la conciencia de los trabajadores y la cultura de la institución con miras a crear una identidad común con objetivos y valores claros; y, por el otro, a llenar vacíos en la transmisión de quiénes conforman el INDECOPI, cuáles eran sus funciones y cuál la razón de ser de la institución para los ciudadanos.

La última fase recogió la percepción de la identidad visual del INDECOPI por parte de los colaboradores y usuarios. A partir de ello, se optó por crear un nuevo logotipo, un slogan más apropiado y una comunicación visual general más impactante.

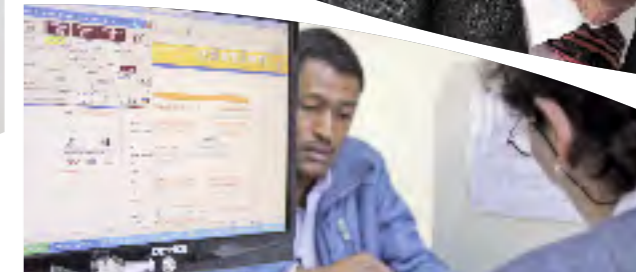
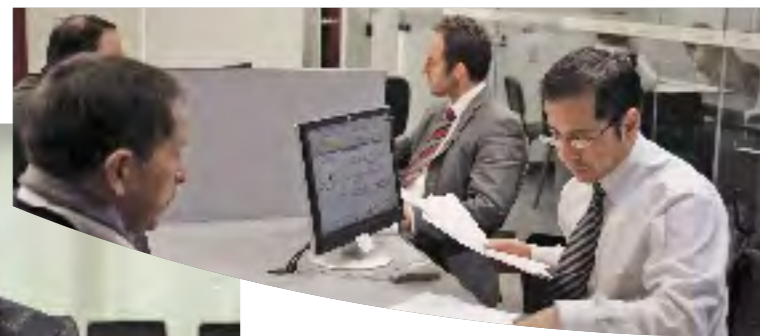
El logotipo del INDECOPI simboliza tres personas que representan, principalmente, el trabajo en equipo. La integración entre los individuos y el juego de curvas en la base del logotipo transmiten cuidado y protección. Su esencia es vital para comunicar los valores del INDECOPI.

La nueva identidad del INDECOPI se alinea al renovado espíritu de la institución y a su voluntad de comunicar con simpleza y verdad lo que hoy somos y hacia dónde miramos después de estos 18 años de existencia.

“SE SABE QUE LOS CAMBIOS MERAMENTE COSMÉTICOS EN LAS INSTITUCIONES PUEDEN SER INCLUSO PERJUDICIALES, SI ES QUE NO VAN ACOMPAÑADOS DE TRANSFORMACIONES REALES AL INTERIOR DE LA ENTIDAD.”



5 AÑOS CULTURA DE COMPETENCIA, CREACIÓN Y CALIDAD EN EL MERCADO



2006

Jaime Thorne asume la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI.

Más de 140 mil usuarios atendidos en el Servicio de Atención al Ciudadano.

"Día del Cine", un éxito realizado el cuarto domingo del mes de noviembre.

Creación de Oficina Local en las zonas nacional e internacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Protección de la denominación de origen "Chulucanas".

2007

El INDECOPI fue ganador del concurso Creatividad Empresarial, con la calificación de "Buena Práctica Gubernamental" de la ONG Ciudadanos al Día, por su "esquema de ventanillas mixtas de atención" y su proyecto "Hacia la protección efectiva de los conocimientos colectivos de los pueblos indígenas".

Lanzamiento de la campaña "INDECOPI a tu alcance", módulos de orientación en zonas y centros comerciales de Lima y provincias.

Protección de la denominación de origen "Pallar de Ica".

Inauguración de Oficinas Regionales en Ica, Huaraz y San Martín.

2008

Fortalecimiento y modernización institucional (Ley de Organización y Funciones del INDECOPI). Se crea el Nuevo Sistema Nacional de Acreditación, Salas Especializadas del Tribunal y Comisiones resolutorias en Propiedad Intelectual. Creación de Direcciones de Propiedad Intelectual y la Comisión de Normalización y Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias.

Certificación ISO 9001 y acreditación ISO/IEC 17025. Mantenimiento de la calidad en el laboratorio de temperatura del Servicio Nacional de Metrología.

Proceso de negociación del Perú con la Unión Europea, Canadá, China y el bloque EFTA (Asociación Europea de Libre Comercio). Participación activa del INDECOPI.

2009

Descentralización de funciones en el INDECOPI: 31 comisiones delegadas en las ORI's a nivel nacional.

Lanzamiento de la Escuela de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Nuevo Portal Web Institucional.

Sistema de telefonía IP, mejor comunicación para una institución moderna.

Creación del Centro de Promoción de la Propiedad Industrial, como parte del proyecto "Fomentando la propiedad industrial en Juliaca-Puno", dirigido a PYMES y MyPES.

Tienda Virtual del INDECOPI, con publicaciones institucionales al alcance del público.

Hora Nacional en el Portal Web institucional. El Servicio Nacional de Metrología implementó la exactitud del tiempo en el INDECOPI.

"Gracias... no insista", registro gratuito de consumidores para evitar las llamadas y correos electrónicos de publicidad no deseada.

2010

Eduardo de la Piedra asume la presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI.

Protección de la denominación de origen "Café Villa Rica" y "Loche de Lambayeque".

Lanzamiento de la nueva imagen e identidad institucional del INDECOPI e inauguración del nuevo edificio para el Servicio de Atención al Ciudadano.

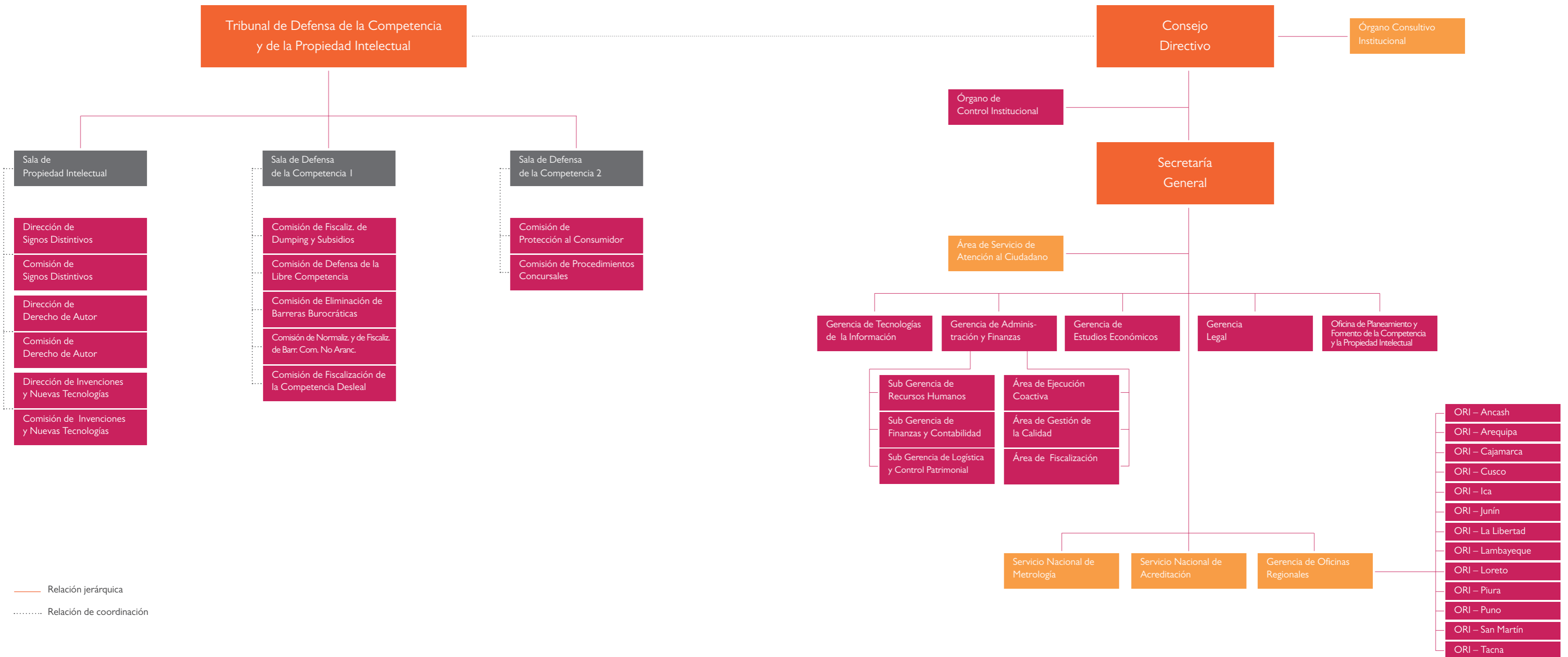
Creación del INDECOPI en Lima Norte. Más ciudadanos atendidos.

Promulgación del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Creación de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL





PARA SEGUIR CRECIENDO

EDUARDO DE LA PIEDRA HIGUERAS

TRABAJAR EN EL INDECOPI ES UNA EXPERIENCIA SUMAMENTE GRATIFICANTE POR MUCHAS RAZONES. SE TRATA DE UNA ENTIDAD QUE DESARROLLA UNA MULTIPLICIDAD DE LABORES, TODAS ELLAS VINCULADAS Y ORIENTADAS A UN MISMO FIN: LA COMPETITIVIDAD QUE BENEFICIE A LOS CONSUMIDORES EN UN MERCADO EN EL QUE SE PRESERVE LA LEAL Y HONESTA COMPETENCIA Y SE PROMUEVAN LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Trabajar en el INDECOPI es una experiencia sumamente gratificante por muchas razones. Es una entidad que desarrolla una multiplicidad de labores, todas ellas vinculadas y orientadas a un mismo fin: la competitividad que beneficie a los consumidores en un mercado en el que se preserve la leal y honesta competencia y se promuevan los derechos de propiedad intelectual.

El INDECOPI, día a día, cobra mayor protagonismo en tanto mayor es el crecimiento y desarrollo económico de nuestro país, pues, esta dinamicidad activa de manera directa la labor de cada una de las áreas de la institución: ya sea por la suscripción de Tratados de Libre Comercio por parte de nuestro país, el repunte de la Protección al Consumidor ahora ya como política pública de interés nacional y que ha ameritado la promulgación del Código de Protección y Defensa del Consumidor con el correspondiente reconocimiento del INDECOPI como la Autoridad Nacional en materia de Protección al Consumidor y Ente Rector del Sistema Nacional de Protección del Consumidor; la revaloración de lo nuestro y por ello el incremento de experiencias asociativas que han impulsado el reconocimiento como Denominaciones de Origen de productos únicos que nos enorgullecen; el desarrollo de la industria cinematográfica nacional y los logros internacionales de nuestros autores; la promoción de las PYMES y el objetivo de acompañar este esfuerzo promoviendo la normalización, etc.

Se trata de una entidad que ha ido creciendo y evolucionando a lo largo de sus 18 años de existencia, pero que mantiene intacta una mística de compromiso y trabajo que –particularmente– considero es el soporte fundamental de la percepción positiva de la ciudadanía sobre el trabajo del INDECOPI.

Ése es el INDECOPI. Por ello, el trabajo desplegado a lo largo de este periodo ha estado orientado a reforzar y fortalecer la institución para poder hacer frente de manera adecuada a los desafíos que le toca afrontar, garantizando siempre un servicio eficiente a la ciudadanía.

En este escenario, la modernización institucional fue un importante punto de partida. Y creo que hemos cumplido –por lo menos avanzado un gran paso– con las acciones dispuestas para mejorar la infraestructura institucional así como renovar los sistemas informáticos a nivel nacional. Pero, además, esta modernización física estuvo acompañada por una reforma legal –del año 2008– que permitió reordenar la institución; implementar una mejora remunerativa con la que pudimos frenar significativamente, uno de los grandes problemas que adolecía la institución, como es la fuga de talentos; así como disponer las acciones orientadas a recomponer nuestro equipo con profesionales altamente capacitados.

Asimismo, ha sido claro y permanente el desafío de acercar nuestros servicios a más peruanos. Por ello, en este periodo hemos logrado ampliar la cobertura institucional, lo que evidencia la orientación y compromiso de nuestro Consejo Directivo de que la presencia del INDECOPI a nivel nacional no sea únicamente como una ventanilla o una mesa de partes, sino que en cada Oficina los ciudadanos tengan acceso a nuestros servicios de manera efectiva. Es en este esfuerzo que, en Lima, en marzo del 2010 inauguramos la Sede Lima Norte, la misma que se viene posicionando sólidamente en su ámbito de competencia geográfica.

En efecto, a nivel nacional, en el año 2006, el INDECOPI contaba con 10 sedes regionales en las que operaban 12 comisiones, y para el año 2010 contaba con 13 sedes regionales y 35 comisiones, con lo que consideramos que hemos ampliado de manera significativa la cobertura de nuestros servicios. Estimamos estar entre el 85% y 90 % de la Población Económicamente Activa (PEA).

Y es que, como señalamos en un principio, el desarrollo económico de nuestro país, tiene para nosotros un efecto directo en el incremento de nuestros servicios, por ello es que no sólo se incrementa la carga procesal en nuestros órganos resolutorios, sino también los servicios que brindamos a través de nuestro Servicio de Atención al Ciudadano, que es el servicio gratuito del INDECOPI, ubicado en todas nuestras oficinas del país y que constituye el primer contacto de la ciudadanía con nuestra institución, donde además pueden presentar y solucionar reclamos de consumo, presentar consultas, así como recibir asesoría de manera gratuita. Definitivamente, uno de los aspectos de nuestro trabajo por el que nos sentimos sumamente orgullosos es la confianza de nuestros usuarios, traducida en el incremento de la demanda de estos servicios gratuitos, por lo que decidimos mejorar la infraestructura.

En este esfuerzo no sólo hemos buscado locales adecuados para el funcionamiento de nuestras oficinas en provincias ya que en la Sede Central de Lima se ejecutó la construcción del Edificio de Atención al Ciudadano, la misma que ha permitido mejorar la atención de nuestros usuarios de dichos servicios, y descongestionar otros ambientes habilitándolos para una mejor ubicación de otras áreas de nuestra institución.

No vamos a extendernos en estas líneas sobre todos los avances y logros alcanzados en estos años, ya que éstos serán presentados por cada una de las áreas de nuestra organización. Sin embargo, tengo que resaltar que el trabajo desplegado por la entidad en su conjunto, nos sigue posicionando

positivamente, ya que no sólo buscamos dar una atención eficiente y adecuada a nivel del servicio gratuito institucional, sino que en el trabajo de nuestros órganos resolutivos también buscamos ofrecer a los usuarios confiabilidad en las decisiones de nuestros colegiados, con independencia y autonomía. En este esfuerzo, los resultados hablarán por sí solos cuando veamos el importante porcentaje de procesos concluidos con resultado favorable obtenidos por nuestra institución en el Poder Judicial.

Un aspecto fundamental que se ha trabajado con especial detalle ha sido el planeamiento institucional, a partir del cual se han definido los objetivos institucionales que orientan nuestra actuación en un proceso que nos llena de satisfacción y que estamos seguros, se replicará en lo sucesivo.

Quisiera también que revisemos con atención los reportes de logros del Servicio Nacional de Acreditación, el Servicio Nacional de Metrología y la Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias, que vienen posicionándose y participando de manera activa a nivel internacional, avanzando de esta forma en el fortalecimiento de sus funciones en nuestro medio.

Vuelvo a caer en la inclinación por referirme a cada una de las áreas del INDECOPI, ya que es inevitable cuando uno tiene que hacer referencia a logros y avances, en los que cada una de ellas es protagonista. Además, porque es preciso hacer una referencia al trabajo de las áreas de propiedad intelectual en este periodo. El desarrollo en el reconocimiento de Denominaciones de Origen, la difusión del sistema de patentes, el trabajo en materia de conocimientos tradicionales y recursos genéticos, así como la protección del derecho de autor, han desplegado importantes avances que veremos también en las próximas páginas.

¿Complicaciones? Las que afectan a toda entidad pública, sin duda. ¿Retos? Todos los días. Y es que en el INDECOPI, cada día de trabajo representa un nuevo reto, al que se suman aquellos que nos imponen la economía, el desarrollo del país, la apertura de mercados, etc. Pero enfatizaremos uno que llega a fines del año 2010, con un significado y un encargo muy importante: el Código de Protección y Defensa del Consumidor; que no sólo unifica sino que actualiza y fortalece la legislación sobre la materia, armonizándola con las demás ramas de la legislación y constituyéndose como una herramienta del desarrollo económico del país que estamos seguros fomentará transacciones exitosas de consumo que beneficiarán a los consumidores, a los proveedores y al mercado en general.



“¿COMPLICACIONES? LAS QUE AFECTAN A TODA ENTIDAD PÚBLICA, SIN DUDA. ¿RETOS? TODOS LOS DÍAS. Y ES QUE EN EL INDECOPI, CADA DÍA DE TRABAJO REPRESENTA UN NUEVO RETO, AL QUE SE SUMAN AQUELLOS QUE NOS IMPONEN LA ECONOMÍA, EL DESARROLLO DEL PAÍS, LA APERTURA DE MERCADOS, ETC. PERO ENFATIZAREMOS UNO QUE LLEGA A FINES DEL AÑO 2010, PERO QUE TIENE UN SIGNIFICADO Y UN ENCARGO MUY IMPORTANTE: EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, QUE NO SÓLO UNIFICA SINO QUE ACTUALIZA Y FORTALECE LA LEGISLACIÓN SOBRE LA MATERIA, ARMONIZÁNDOLA CON LAS DEMÁS RAMAS DE LA LEGISLACIÓN Y CONSTITUYÉNDOSE COMO UNA HERRAMIENTA DEL DESARROLLO ECONÓMICO DEL PAÍS.”

Este Código reconoce al INDECOPI como la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y ente Rector del Sistema Nacional integrado de Protección al Consumidor; que se crea en dicha norma. Asimismo, se establece un Consejo Nacional de Protección al Consumidor; de conformación multisectorial y bajo la presidencia del INDECOPI. De otro lado, amplía las vías para la solución de conflictos en las relaciones de consumo a través de los denominados Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor; el Libro de Reclamaciones, la Conciliación y Mediación, y el Arbitraje de Consumo.

Para tales efectos, como bien podrán estimar, también hemos tenido que implementar una serie de acciones –en materia de personal y facilidades logísticas, a nivel nacional- en virtud de las cuales cumplimos con ofrecer a los consumidores, a partir del 1 de diciembre de 2010, el servicio a través de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos, en cada una de las sedes que cuentan con una Comisión de Protección al Consumidor.

Pero ello no termina ahí. La implementación del Código es un reto que recién comienza, por ello, el periodo que comentamos no sólo va a dar cuenta de logros y avances, sino que da cuenta del comienzo de una nueva etapa para la institución, por los desafíos que presenta el Código de Protección y Defensa del Consumidor; y aquellos que se han ido abriendo a lo largo de estos años, con la globalización y los Tratados de Libre Comercio suscritos por el Perú.

De modo que nuestros avances, pretenden ser una contribución a lo que aún debe hacer y hacerse en el INDECOPI: garantizar el mantenimiento de la mística que caracteriza al equipo humano que la conforma, procurarle la flexibilidad presupuestal que requiera para asumir los nuevos retos que se le presenten y para fortalecer los servicios que se brindan a nivel nacional, pero sobre todo, confiar en una entidad que goza de la consideración de la ciudadanía.



DIRECTORIO

EDUARDO DE LA PIEDRA HIGUERAS

PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

Administrador de empresas por la Universidad de Lima. Cuenta con un postgrado en Marketing por la London University y cursos de su especialidad en las Universidades Esan en el Perú, Kellogg en los Estados Unidos, entre otras. Ha estudiado cursos de entrenamiento en gerencia, planificación, marketing, ventas y calidad en el Centro de Entrenamiento de la empresa Xerox. Entre 1971 y 1976, se desempeñó como asistente representativo del Bank of Boston en los países de Nicaragua, Estados Unidos y México. A partir de 1977 y hasta 1979, ejerció el cargo de gerente de administración y finanzas para la empresa Pesqueros Anticorrosivos de Nicaragua. Desde 1979 hasta 2002 asumió las funciones de director de finanzas, gerente general y presidente del directorio de Xerox del Perú. Posteriormente, entre los años 2003 y 2004, ejerció el cargo de director de finanzas y sistemas de Xerox en Brasil, culminando así su larga carrera en la corporación. Se incorpora como gerente de administración y finanzas del INDECOPI en el año 2007; luego ocupa el cargo de gerente general en 2008. Actualmente desempeña el cargo de presidente del Consejo Directivo.

JOSÉ RICARDO STOK CAPELLA

Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Buenos Aires y doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Navarra, en España. Ha laborado en Price Waterhouse, Peat and Co. y como miembro de la asesoría económica de la Unión Industrial Argentina. Fue decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y administrador general de la Universidad de Piura. Ex presidente de la Comisión Descentralizada de Reestructuración Patrimonial del INDECOPI-Piura. Actualmente es catedrático principal en la Escuela de Dirección, jefe del Área de Dirección Financiera y director del Programa de Alta Dirección en dicha universidad.

ARTURO SEMINARIO DAPELLO

Es abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con estudios de Contabilidad y Finanzas en IPAE y ESAN, además de un curso corto en el Corpus Christi Collage – Universidad de Oxford. Ha sido Director del Banco Internacional, Financiera Peruana, y ahora del Banco de la Nación. Ha trabajado en el Banco Central de Reserva del Perú, en el Fondo Monetario Internacional - FMI, en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo - UNCTAD, en el Ministerio de Economía y Finanzas, en la Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, en Centromin Perú, entre otros. Ha sido vocal del Tribunal Fiscal y de Aduanas y profesor de la Universidad de Lima y de la Academia Diplomática, producto de lo cual ha publicado cinco libros. Fue presidente de una Comisión del INDECOPI, y desde setiembre de 2006 es miembro de su Consejo Directivo.

RODOLFO CARLOS REYNA SALINAS

Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú y egresado de la maestría en Derecho con mención en Derecho Constitucional por la misma casa de estudios. Es especialista en Derecho Constitucional, Derecho Parlamentario, Derecho Administrativo y en Gestión Pública, con más de 15 años de experiencia en el Sector Público. Ha sido asesor de la segunda vicepresidencia y la presidencia del Congreso de la República y de las comisiones de la Mujer y Desarrollo Humano y de Educación, Ciencia, Tecnología, Cultura y Patrimonio Cultural. Asimismo, se desempeñó como Jefe del Gabinete de Asesores de la Presidencia del Consejo de Ministros, y representante de la Presidencia del Consejo de Ministros en la Comisión Intersectorial del Empleo. Actualmente, es miembro del Directorio de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES

ESTRATÉGICOS

- ▶ Desarrollar de manera integral las capacidades corporativas, técnicas y personales del capital humano de la Institución.
 - ▶ Fortalecer la capacidad operativa para responder eficientemente a las necesidades y desafíos del mercado.
 - ▶ Mejorar el posicionamiento del INDECOPI y difundir la cultura de respeto a los Derechos del Consumidor, la Libre Competencia y la Propiedad Intelectual.
 - ▶ Ampliar y fortalecer los servicios que brinda el INDECOPI a nivel nacional.
-

OPERATIVOS

- ▶ Desconcentrar funciones resolutivas en temas de Protección y Defensa del Consumidor y de Defensa de la Competencia.
 - ▶ Mejorar el clima laboral, así como las capacidades del capital humano, a nivel institucional.
 - ▶ Asegurar la autosostenibilidad financiera del INDECOPI.
 - ▶ Fortalecer la plataforma tecnológica e implementar la infraestructura para atender la creciente demanda de servicios.
 - ▶ Mejorar la eficiencia operativa y resolutiva.
 - ▶ Mejorar la imagen de la institución y los canales de difusión referidos a las materias de su competencia.
 - ▶ Consolidar el posicionamiento técnico de la institución a nivel internacional.
 - ▶ Fortalecer los mecanismos de Protección y Defensa del Consumidor, de los derechos de Propiedad Intelectual y de Defensa de la Competencia.
 - ▶ Promover la utilización de la Normalización, la Metrología y la Acreditación para elevar los estándares nacionales de calidad.
-

GERENCIA GENERAL (GEG)

LA GERENCIA GENERAL (GEG) DEPENDE DEL CONSEJO DIRECTIVO Y ES EL ÓRGANO EJECUTIVO DE MAYOR NIVEL JERÁRQUICO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN. EL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL INDECOPI, INCLUIDOS LOS SECRETARIOS TÉCNICOS DE LAS COMISIONES Y LAS SALAS, ASÍ COMO LOS JEFES DE LAS DIRECCIONES DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, DEPENDEN, EN SU LABOR ADMINISTRATIVA, DE LA GERENCIA GENERAL.



PRINCIPALES LOGROS 2006-2010

Los últimos cinco años han significado una evolución en la optimización de las funciones institucionales. Las actividades realizadas por la Gerencia General han respondido satisfactoriamente a la política del Consejo Directivo de impulsar una decidida modernización institucional.

Se realizaron diversas actividades, como el mejoramiento de los servicios a la ciudadanía. En ese sentido, se invirtió en el desarrollo de una infraestructura acorde con las expectativas (a nivel nacional), sistemas informáticos renovados y eficientes, así como en la adquisición de bienes necesarios para la implementación de las mejoras propuestas.

Fue necesaria una reforma legal que permitió una adecuada estructura organizacional de cara a los retos que asumiría el INDECOPI a propósito de la suscripción de los diversos tratados de Libre Comercio.

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

Se destaca la Ampliación de la Capacidad Instalada del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC. Así, se cuenta actualmente con un moderno edificio de cuatro pisos para optimizar la atención al ciudadano, y otro edificio de dos pisos para la implementación de laboratorios para el Servicio Nacional de Metrología. Cabe destacar también las actividades orientadas a ubicar a las Oficinas Regionales en instalaciones mejor situadas.

Del mismo modo, resalta el desarrollo y ejecución del Proyecto de Optimización y Ampliación de la Plataforma Informática. Ahora se cuenta con una nueva central de cómputo que viabilizará el desarrollo integral de los sistemas institucionales para mejorar así los servicios de las distintas áreas del INDECOPI, en beneficio de sus usuarios.

Es importante mencionar la implementación de un módulo de consulta de pagos a proveedores en el Portal Web institucional; ello ahorra tiempo y elimina el trabajo de tener que trasladarse hasta la sede central para verificar el estado de los pagos. Finalmente, el desarrollo de aplicaciones web con el fin de brindar nuevos servicios al público, tales como la nueva tienda virtual en el portal institucional.

NUEVAS NORMAS PARA NUEVOS RETOS

En el 2008, se aprobó la nueva Ley de Organización y Funciones del INDECOPI como resultado de la facultad del Poder Ejecutivo para legislar sobre temas relacionados con la implementación del Acuerdo de Promoción Comercial con los Estados Unidos.

Se introdujeron modificaciones sustanciales en la organización y estructura, redefiniendo competencias internas y racionalizando la conformación de los órganos resolutivos colegiados. Se flexibilizó también la ejecución presupuestal, con el fin de adoptar acciones administrativas y de bienes y servicios requeridos.

En ese sentido, resalta la creación de un nuevo Sistema Nacional de Acreditación; Salas Especializadas del Tribunal y Comisiones resolutivas en el Área de Propiedad Intelectual, todo ello con la consecuente reestructuración en el personal e inversión en infraestructura; se crearon también las Direcciones de la Propiedad Intelectual; la implementación de la nueva Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias, que requerirá de una mayor participación en los procesos de normalización internacional; y, el incremento de los procedimientos de registro de signos distintivos, patentes y obras.

Gracias a la flexibilización presupuestal se continuó con los proyectos de inversión iniciados con anterioridad, además, la administración implementó mejoras remunerativas, especialmente en los niveles inferiores y medianos del cuadro para asignación de personal y pequeñas mejoras en los niveles superiores. Ello permitió reducir la fuga de talentos y convocó procesos de selección para recomponer el equipo con profesionales altamente capacitados.

Uno de los cambios organizacionales importantes correspondió a la Gerencia de Estudios Económicos, incorporándose en sus funciones las labores de planeamiento estratégico y de gestión de la calidad. Bajo este nuevo esquema, se fortaleció el proceso de planeamiento, iniciándose, en el 2009, la reformulación del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2010-2011, el mismo que responde a las necesidades que debe atender el INDECOPI luego de las modificaciones normativas del 2008.

COMPROMETIDOS CON LA DESCENTRALIZACIÓN

Una de las principales directrices institucionales es orientar esfuerzos para acercar los servicios a la población en general y fortalecer la presencia a nivel nacional, a través de la ampliación de la cobertura así como la desconcentración de funciones a nivel nacional.

En ese sentido, en el 2007, la red de Oficinas Regionales pasó de 10 a las 13 que actualmente existen. Ello propuso un esquema en el que se incrementaron las funciones resolutorias de las mismas. Hoy, tienen un rol importante en sus jurisdicciones con la tramitación y resolución de procedimientos en materia de protección al consumidor, publicidad, eliminación de barreras burocráticas y procedimientos concursales. A todo ello, se suma la determinación de incorporar labores, como la evaluación de solicitudes de registros de signos distintivos, así como el Proyecto de Fomento de la Propiedad Industrial.

Como consecuencia de todo este esfuerzo, la respuesta de la ciudadanía se refleja en el incremento de la demanda de los servicios de la institución.

Finalmente, se implementó el sistema de caja para emisión de comprobantes mediante el uso de máquinas ticketeras, agilizando así la atención a los usuarios.

UNA NUEVA SEDE: INDECOPI LIMA NORTE

El 15 de marzo de 2010, fecha en la que se celebra el Día Mundial del Consumidor, se inauguró la nueva sede institucional en el distrito de Los Olivos, la misma que inició sus actividades ofreciendo los servicios del Sistema de Atención al Ciudadano, una Comisión de Protección al Consumidor y una Comisión de Procedimientos Concuriales.

La creación de esta oficina responde a la creciente actividad comercial y empresarial que se desarrolla en dicha zona en los últimos años. Así, a fines del año 2010 se tuvo que los conflictos atendidos se refieren, específicamente a temas relacionados con servicios bancarios, transporte de pasajeros por vía aérea y terrestre, electrodomésticos y servicios educativos.

Con la creación del INDECOPI Lima Norte, no sólo se acerca la institución a la población de los distritos bajo el ámbito de su competencia¹, sino que también se libera a la sede de San Borja (ahora INDECOPI Lima Sur), del manejo de cierto volumen de carga procesal, contribuyendo a brindar mayor celeridad en la tramitación de procedimientos.

MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Servicio de Atención al Ciudadano – SAC amplió su cobertura de atención a la ciudadanía a nivel nacional, con la creación de las Oficinas Regionales en Ancash, Ica y San Martín, así como también, con la oficina del INDECOPI en Lima Norte. Este incremento no solo se debió al ingreso de personal adicional, sino fundamentalmente al nivel técnico del personal y a la implementación de nuevos sistemas informáticos adecuados.

En los últimos cinco años, el INDECOPI brindó un total de 1 013 919 asesorías a nivel nacional, incluyendo tanto las que brindó en sus propias instalaciones como las que brindó mediante módulos itinerantes.

Finalmente, se implementó el sistema de colas virtuales y un sistema de Telefonía IP (Internet Protocol) lo que permitió una notable mejora en la prestación de los servicios de atención de reclamos personales o a través de la web institucional, en la atención de solicitudes de información, así como la supervisión de la interacción de los colaboradores con los usuarios que se comunican vía telefónica. A todo ello se suma los beneficios de la atención de usuarios en el nuevo edificio.

¹ INDECOPI Lima Norte atiende a los habitantes de los distritos de Ancón, Bellavista, Callao, Carabaylo, Carmen de la Legua, Comas, Independencia, La Perla, La Punta, Los Olivos, Puente Piedra, Rímac, San Juan de Lurigancho, San Martín de Porres, San Miguel, Santa Rosa y Ventanilla, además de las provincias de Barranca, Huarua, Cajatambo, Oyón, Huaral y Canta.



“CON EL FIN DE IMPULSAR EL DESARROLLO EN TODOS LOS LUGARES DEL PAÍS, EL INDECOPI TIENE PRESENCIA A NIVEL NACIONAL CON OFICINAS EN 13 REGIONES DEL PERÚ. EL TRABAJO EN ELLAS SE REALIZA EN BASE A UNA ADECUADA GESTIÓN CON AUTONOMÍA Y A UN EJERCICIO EFICAZ DE FUNCIONES, COMPETENCIAS Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS. ESTÁ TAMBIÉN DE GRAN IMPORTANCIA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS CIUDADANOS.”

UN PAÍS A LA MEDIDA

NUEVA SEDE EN LIMA NORTE E INAUGURACIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Para contar con un servicio al alcance de los ciudadanos y sumarse, de esta manera, al esfuerzo de descentralización que se promueve desde el Estado, el INDECOPI amplió su número de sedes a lo largo del territorio nacional para desconcentrar sus funciones, pues estas, hasta no hace mucho, se llevaban a cabo exclusivamente en la Sede Central.

Entre el año 2006 y el 2010, el INDECOPI dejó de tener oficinas regionales en que solo se registraban los casos que serían procesados en Lima. Ahora, la institución otorga a cada una de las oficinas la autonomía necesaria para resolver los casos oportunamente. Así, para fines del año 2010 el INDECOPI cuenta ya con 35 comisiones que se encargan de temas sobre protección al consumidor, eliminación de barreras burocráticas, procedimientos concursales y competencia desleal, en las regiones de Ancash, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Junín, Ica, Lambayeque, La Libertad, Loreto, Piura, Puno, San Martín y Tacna.

Lima es una ciudad de más de 8 millones de habitantes y concentra, por ello, la mayor densidad poblacional del país. Dentro de esta gran metrópoli, Lima Norte –conformada por Ancón, Carabaylo, Comas, Independencia, Los Olivos,

Puente Piedra, San Martín de Porres y Santa Rosa– concentra alrededor de 2 millones 280 mil habitantes. Teniendo en cuenta la gran población y el sostenido desarrollo comercial de esta zona de la Capital, el INDECOPI inició en marzo de 2010 sus actividades en la Sede de Lima Norte. Esta sede está situada en el distrito de Los Olivos, ubicación muy accesible para los ciudadanos de la zona. Asimismo, esta oficina cuenta con un Servicio de Atención al Ciudadano, y comisiones autónomas de Protección al Consumidor y Procedimientos Concursales, además de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

Finalmente, tras el mapeo de zonas en las que la población requiere de información y servicios, el INDECOPI instaló oficinas locales en el centro comercial de Gamarra, el Congreso, San Juan del Lurigancho y el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para dar así una respuesta más eficaz a las necesidades de consumidores en particular y ciudadanos en general.



GERENCIA DE OFICINAS REGIONALES Y OFICINAS REGIONALES (GOR Y ORIS)

LA GERENCIA DE OFICINAS REGIONALES TIENE A SU CARGO EL PLANEAMIENTO, LA ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INDECOPI EN LAS DISTINTAS REGIONES DEL PAÍS. ASIMISMO, TIENE LA RESPONSABILIDAD DE AMPLIAR LA COBERTURA DE LA INSTITUCIÓN A NIVEL NACIONAL.

DE OTRO LADO, LAS OFICINAS REGIONALES DEL INDECOPI (ORI) TIENEN COMO OBJETIVO LOGRAR QUE TODOS LOS PERUANOS PUEDAN ACCEDER A LOS SERVICIOS QUE BRINDA NUESTRA INSTITUCIÓN, ASEGURANDO, ASÍ, UNA MISMA CALIDAD DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL.

En el 2006, el INDECOPI contaba solamente con 12 Comisiones en Oficinas Regionales. En los últimos cuatro años se ha dado un aumento muy importante; así, al finalizar el 2010, el INDECOPI cuenta con 35 Comisiones. Ello ha permitido, por un lado, que los procedimientos en cuestión sean resueltos por comisionados originarios de cada región, quienes conocen mejor su propia idiosincrasia; y, por el otro, que el tiempo empleado en la tramitación de los procedimientos sea mucho menor.

Este crecimiento ha permitido tener, en materia de protección al consumidor, una cobertura aproximada al 90% de la Población Económicamente Activa (PEA), a nivel nacional.

Cabe mencionar que también se ha invertido en la infraestructura de las Oficinas para poder ofrecer locales más amplios, cómodos, bien equipados y con el software adecuado para atender correctamente a los usuarios. Asimismo, se ha implementado tecnología IP para mejorar las comunicaciones y transmisión de datos.

Por otro lado, cabe destacar que del 2006 al 2010 las Oficinas Regionales no han incrementado su fuerza laboral. Esta se ha mantenido estable debido a que se contrató personal más calificado para responder al continuo incremento de la carga procesal. Gracias a ello, en los últimos tres años, las Oficinas Regionales han mejorado el porcentaje de expedientes resueltos dentro de los plazos legales.

Así, se produjo una gran mejora en la productividad y eficiencia del trabajo de las 13 Oficinas Regionales, específicamente, en los casos de protección al consumidor; procedimientos concursales, competencia desleal y eliminación de barreras burocráticas que resuelve sus comisiones.

Adicionalmente, se incrementaron las búsquedas de antecedentes de registros de propiedad intelectual así como también las solicitudes de registros de marcas, nombres comerciales, derechos de autor, patentes de invención, modelos de utilidad, entre otros.

Además, en estos años se han otorgado varias denominaciones de origen importantes. En el 2006 se otorgó, con la colaboración de la ORI Piura, la tercera denominación de origen en el Perú: Cerámica de Chulucanas. Por su parte, en el 2007 se otorgó nuestra cuarta denominación de origen, el Pallar de Ica, gracias al trabajo conjunto de la Dirección de Signos Distintivos y la ORI Ica. Finalmente, en el 2010 se otorgaron la quinta y sexta denominación de origen en el Perú, el Café de Villa Rica y el Loche de Lambayeque, respectivamente, las cuales se lograron gracias al trabajo conjunto de la Dirección de Signos Distintivos, y las Oficinas de Junín y Lambayeque.

Por otro lado, cabe mencionar que a partir de diciembre del 2008 se implementó el proyecto de "Fomento de la Propiedad Industrial" en Juliaca, gracias al cual

se creó el Centro de Promoción y Desarrollo de la Propiedad Intelectual (CEPI). Este Centro tiene como finalidad fomentar en los empresarios de esta provincia el registro de signos distintivos. El resultado del proyecto trajo consigo el incremento de las solicitudes de registros de signos distintivos otorgadas en el departamento de Puno.

Por su parte, durante el año 2010 la Oficina Regional de Loreto posicionó la delegación resolutoria en materia de protección al consumidor; debido a la labor de fiscalización que permitió el inicio de 55 procedimientos de oficio en distintos sectores, priorizándose aquellos servicios vinculados al turismo: transporte aéreo, transporte fluvial, agencias de viaje, líneas aéreas, restaurantes y establecimientos de hospedaje.

Al finalizar el año 2010 se iniciaron las funciones de la Comisión adscrita a la Oficina Regional del INDECOPI de Junín, con delegación en materia de protección al consumidor. Esto permitió que se amplíe el ámbito de la protección al consumidor en los departamentos de Junín, Huánuco, Huancavelica, Ayacucho y Pasco.

Por otro lado, la labor de la ORI Arequipa estuvo marcada por la promoción de los derechos de propiedad intelectual. Esta labor generó un incremento en el número de registros de marca que presenta una tendencia ascendente desde el año 2003. Estos resultados pueden implicar cierta reactivación económica, regional, sobre todo en las clases a las que pertenecen el mayor número de marcas registradas: los productos farmacéuticos y las confecciones.

En el norte del país, la ORI Cajamarca ha logrado un mejor posicionamiento y un mayor reconocimiento –de las instituciones y de la sociedad– por la labor que desempeña en su región. Una muestra de ello es que en el año 2010 recibió una distinción de reconocimiento otorgada por el Gobierno Regional de Cajamarca y la Dirección de Comercio Exterior y Turismo, debido a su permanente y valioso aporte al desarrollo turístico de la región.

La ORI Lambayeque ha logrado la conformación del Comité Técnico de Normalización Especializado del Alfajor Gigante (King Kong), el mismo que en diciembre aprobó el proyecto de Norma Técnica Peruana del Alfajor Gigante (PNT 209.800:2010), que actualmente se encuentra en evaluación para ser aprobada por la Comisión de Normalización y Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias del INDECOPI.

Finalmente, en diciembre del 2010, en virtud de la promulgación de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se iniciaron las funciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor en las Oficinas Regionales de Arequipa, Cajamarca, Cusco, Junín, Ica, Lambayeque, La Libertad, Loreto, Piura, Puno, San Martín y Tacna, con lo cual se espera atender con mayor celeridad las denuncias de los consumidores.





“ LA DESCENTRALIZACIÓN ES UNO DE LOS RETOS MÁS IMPORTANTES QUE ENFRENTA ACTUALMENTE EL ESTADO PERUANO, SABEMOS QUE EL PROGRESO DEL PERÚ EN SU CONJUNTO, Y NO SOLO DE SUS PRINCIPALES CIUDADES, DEPENDE DE QUE ESTE PROCESO SE LLEVE A CABO EFICIENTEMENTE. POR ELLO, LA FUNCIÓN DE ESTE GERENCIA Y DE LAS OFICINAS REGIONALES ESTÁ SIENDO DE VITAL IMPORTANCIA; PONEN AL ALCANCE DE CADA VEZ MÁS PERUANOS LOS SERVICIOS DEL INDECOPI. ”

PERSPECTIVAS 2011

Para el próximo año, nuestras Oficinas Regionales tienen el compromiso y la responsabilidad de continuar aumentando la cobertura de las necesidades en los servicios brindados a nuestros usuarios, manteniendo siempre la ética, eficiencia y confiabilidad.

Se espera concretar la firma de un convenio de cooperación con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de Chile, para que, conjuntamente con la sede de dicha institución en Arica y nuestra Oficina en Tacna, se brinden servicios de solución de reclamos en protección al consumidor a los turistas que cruzan ambas fronteras.

Se brindarán mejores herramientas de trabajo a nuestras Oficinas del INDECOPI ubicadas en Gamarra, Lima Cercado, San Juan de Lurigancho y el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, lo que nos permitirá mejorar nuestros servicios en Lima y Callao.

Finalmente, se iniciarán las funciones de la Oficina Regional del INDECOPI de Ancash con Sede en Chimbote.

BASES SÓLIDAS PARA SEGUIR CRECIENDO

INAUGURACIÓN DEL NUEVO EDIFICIO
INSTITUCIONAL

Las nuevas instalaciones del INDECOPI privilegian la comunicación y la eficiencia en la realización de trámites. La moderna infraestructura de la que goza el edificio permite que las distintas áreas se conecten entre sí y que, al mismo tiempo, estén al alcance de todos. Así, el usuario puede acercarse a las oficinas a presentar un escrito, a reclamar por algún problema de consumo y, paralelamente, a registrar una marca. Ello facilita los trámites y permite ahorrar tiempo.

La agilización de los servicios y la comunicación directa con los usuarios no serían posibles sin el uso de las nuevas tecnologías de comunicación. Gracias a la implementación tecnológica, los casos que se presentan en las diversas salas de atención, orientación o audiencia, pueden recibir respuestas inmediatas.

Por otro lado, para aquellos que por algún motivo no pueden acercarse hasta una oficina del INDECOPI, se está equipando la sala de orientación web que permitirá al usuario realizar sus trámites a través de internet. Asimismo, las instalaciones cuentan con ventanillas rápidas en las que se puede ingresar hasta tres escritos al mismo tiempo.

La actual transformación del INDECOPI también ha hecho posible que la institución pueda observar mejor a los usuarios para tener un panorama más amplio de sus necesidades y actuar de acuerdo a ellas, generando una retroalimentación continua que permite servir al usuario y nutrirse de él.

En este sentido, una de las actividades que se realizan en el nuevo edificio es el programa gratuito de charlas denominado "Habla INDECOPI", con información y orientación al usuario en aquellos temas que permiten tomar buenas decisiones al momento de comprar (uso de tarjetas de crédito, compra de vehículos, juguetes, servicios de transporte, entre otros).

Gracias a las mejoras implementadas, el INDECOPI sigue generando espacios que le permiten escuchar a los usuarios y les ofrece la posibilidad de realizar sugerencias que luego serán revisadas por los colaboradores de las áreas involucradas. Esta es la mejor forma de tomar en cuenta sus pedidos y concretarlos en hechos tangibles.

“SON MÁS DE MIL LOS USUARIOS QUE RECORREN LAS SALAS DEL INDECOPI A DIARIO. EN RESPUESTA A ELLOS, LA INSTITUCIÓN INAUGURÓ EN NOVIEMBRE DEL 2010 SU NUEVO EDIFICIO, QUE ADEMÁS DE BRINDAR MAYOR COMODIDAD, REFUERZA LA CONFIANZA Y COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS.”



GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS [GAF]

LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (GAF) ES RESPONSABLE DEL PROCESO DE GESTIÓN ECONÓMICA DE LA INSTITUCIÓN. SU COMPROMISO ES GENERAR LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y LA ALTA DIRECCIÓN.



La GAF ha sido el soporte del proceso de modernización de la institución. Se encarga de administrar los recursos económicos, simplificar los procesos administrativos, delegar y desconcentrar funciones, así como emprender acciones orientadas a brindar de manera eficaz y oportuna los bienes y servicios que requiere la institución. Para ello, trabaja conjuntamente con los diversos estamentos que la conforman:

- La Sub Gerencia de Recursos Humanos.
- La Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial.
- La Sub Gerencia de Finanzas y Contabilidad.
- El Área de Ejecución Coactiva.
- El Área de Fiscalización.

MODERNIDAD EN LA GESTIÓN

La Sub Gerencia de Recursos Humanos busca contribuir al éxito de la institución. Para ello, se propuso lograr altos niveles de desempeño orientados a resultados sobresalientes, en base a procesos operativos eficientes con un soporte óptimo de gestión.

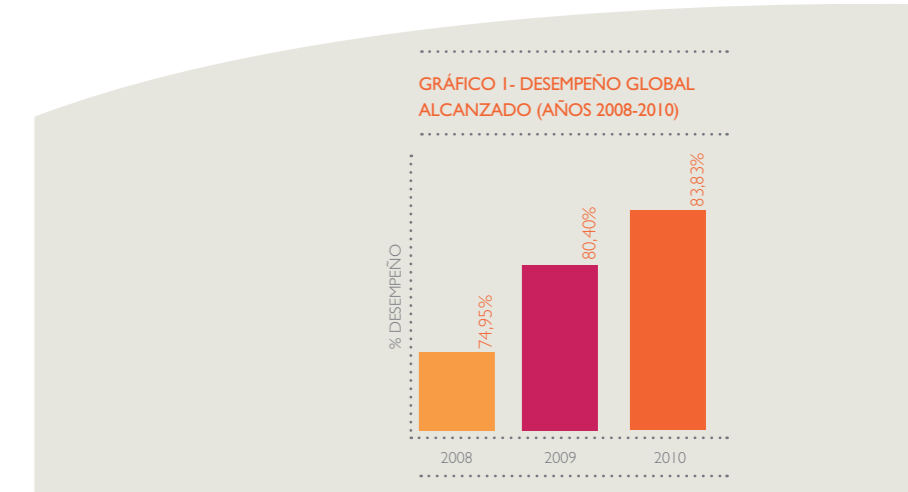
En ese sentido, el INDECOPI aplica el Modelo de Gestión por Competencias, que involucra los procesos de incorporación del capital humano, evaluación de desempeño, capacitación y desarrollo.

INCORPORACIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Se enfoca en el desarrollo integral del capital humano, mediante procesos de selección e incorporaciones efectivas. Para ello se cuenta con puestos y perfiles definidos, fuentes de reclutamiento óptimas y posicionamiento como empleador activo.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Se realiza bajo tres familias de competencias: institucionales, técnicas y personales. La evaluación de desempeño bajo el modelo de gestión por competencias se implementó en el año 2008, presentando un crecimiento sostenido tal como se muestra en el Gráfico N° 1.



Nota: En el año 2008 se evaluó al personal de Planilla y a partir del año 2009 se incluyó al personal bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

CUADRO N° 1. PORCENTAJE DE EMPLEADOS SEGÚN EL NIVEL DE DESEMPEÑO ALCANZADO

AÑO	MODALIDAD DE CONTRATO	BAJO	NORMAL BAJO	PROMEDIO	NORMAL SUPERIOR	SUPERIOR
2008	Planilla	0%	9.00%	64.20%	26.40%	0.40%
2009	Planilla	0%	5.10%	37.50%	56.10%	1.30%
2010	Planilla	0%	1.31%	32.55%	61.15%	4.99%

Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

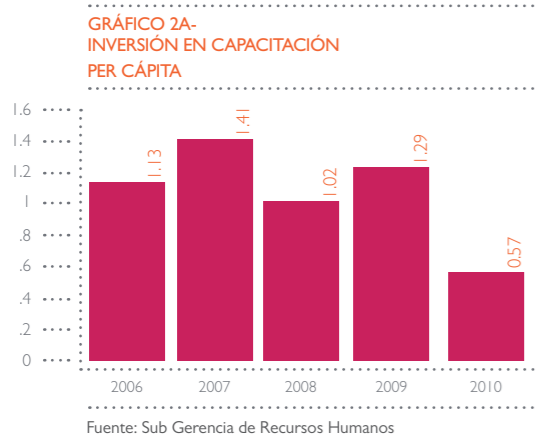
CUADRO N° 2. PORCENTAJE DE CAS SEGÚN EL NIVEL DE DESEMPEÑO ALCANZADO

AÑO	MODALIDAD DE CONTRATO	BAJO	NORMAL BAJO	PROMEDIO	NORMAL SUPERIOR	SUPERIOR
2009	CAS	0%	7.60%	60.50%	31.90%	0.00%
2010	CAS	0%	6.70%	50.00%	40.72%	2.58%

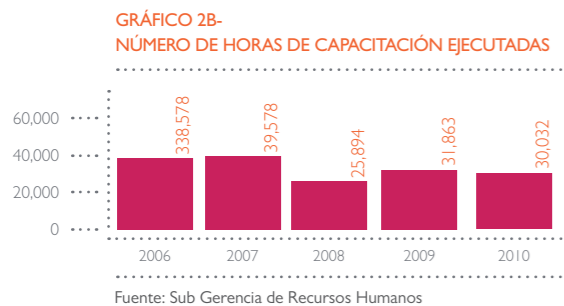
Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Las modalidades de capacitación que se desarrollan en el INDECOPI son colectivas y de patrocinio (nacional e internacional). A continuación, se presenta la evolución de la inversión en capacitación por trabajador y horas de capacitación (Gráficos N° 2A y 2B):



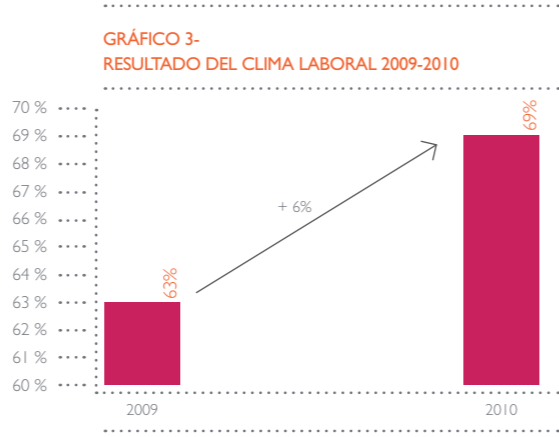
Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos



Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

CLIMA ORGANIZACIONAL

En los años 2009 y 2010 se realizó la medición del Clima Laboral bajo la Metodología Great Place to Work, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 63% y 69%, respectivamente. Ello evidencia un crecimiento del 6%.



Fuente: Great Place to Work® Institute Perú

En el 2009, el 71% de los colaboradores del INDECOPI consideró a la institución como un gran lugar para trabajar, percepción que se incrementó en el 2010 en ocho puntos (79%).

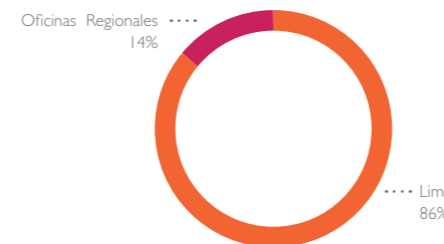
ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

CUADRO N° 4. PERSONAL POR MODALIDAD DE CONTRATO 2010

MODALIDAD DE CONTRATO	LIMA	OFICINAS REGIONALES	TOTAL
Empleados	405	46	451
CAS	268	54	322
Practicantes	129	36	165
Total	802	136	938
Porcentaje	86%	14%	100%

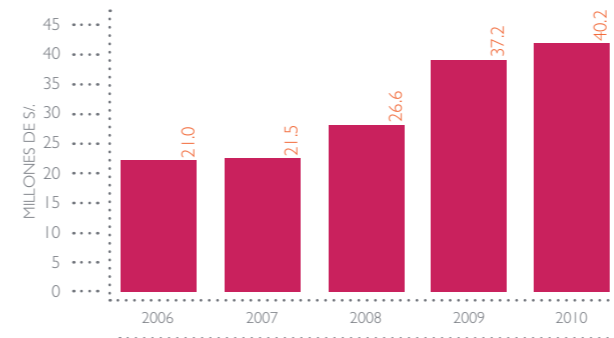
Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

GRÁFICO N° 4. PERSONAL INDECOPI LIMA Y OFICINAS REGIONALES



Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

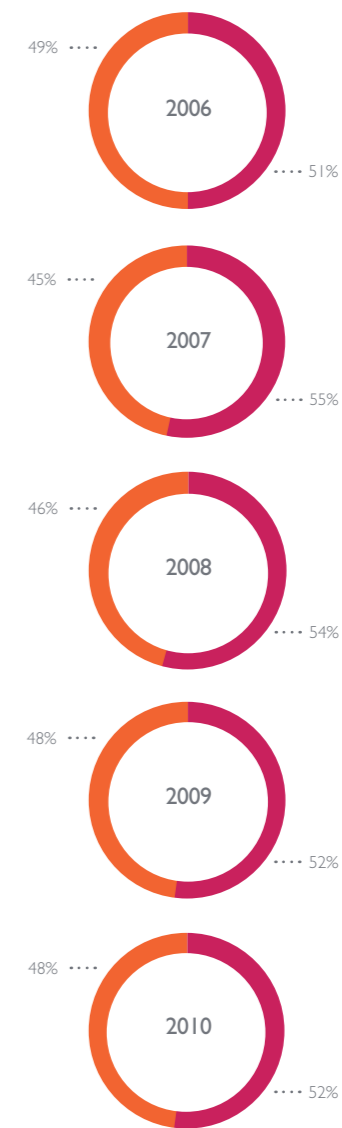
GRÁFICO 5- COSTO TOTAL ANUAL PLANILLA DE EMPLEADOS



Nota: En el 2008 entra en vigencia la LOF (Ley de Organización y Funciones) (*) Cantidad de Personal a diciembre de cada año.

Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

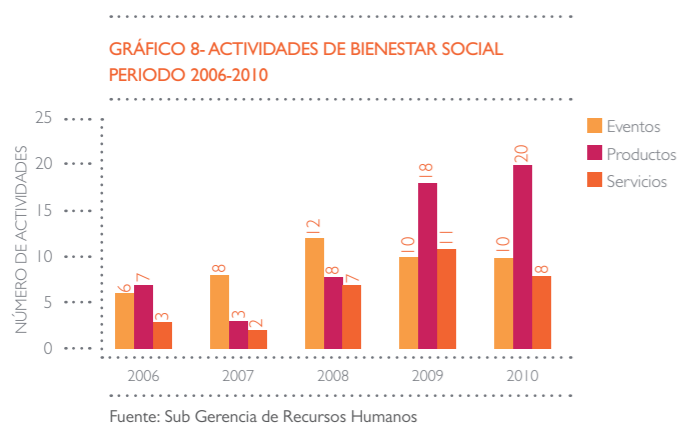
GRÁFICO N° 7. PERSONAL POR GÉNERO PERIODO 2006 – 2010



Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

BIENESTAR SOCIAL

Bajo un concepto integrador, busca mejorar el nivel de vida del colaborador y de su familia, así como elevar los niveles de satisfacción e identificación con la institución. Se puso especial énfasis en eventos institucionales de integración, campañas de productos y servicios, así como actividades de salud y educación.



LOGÍSTICA

Gracias a un proceso de reingeniería se constituyó un equipo de trabajo que permitió la gestión exitosa de los procesos de selección y los proyectos de inversión pública, cuya ejecución amplió la infraestructura institucional con un nuevo edificio para el Servicio de Atención al Ciudadano.

En ese sentido, se compraron dos ascensores para el edificio de la sede central y dos para el nuevo edificio, lo que permitió mejorar la infraestructura y brindar mejores servicios para discapacitados. Se vienen realizando gestiones para ampliar la infraestructura del cuarto piso de la sede central y del comedor. Asimismo, ha sido un logro importante la adquisición de una nueva central telefónica para mejorar la atención de consultas de los ciudadanos, a nivel nacional.

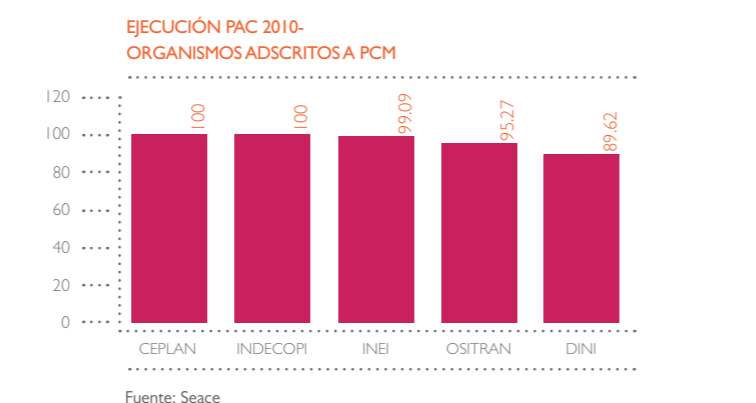
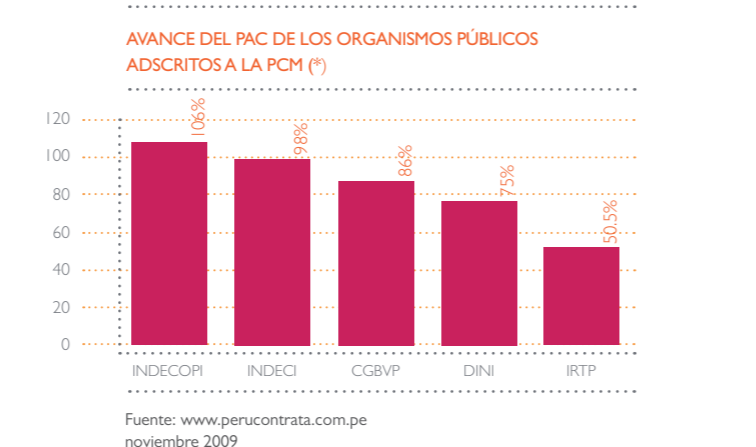
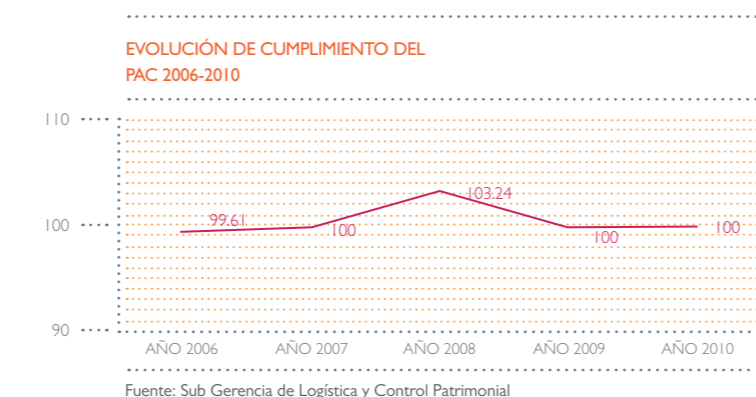
Por otro lado, con la finalidad de responder al proceso de modernización, se adquirió una nueva plataforma informática que incluyó servidores y almacenamiento, adecuación del data center, y redes y comunicaciones.

Finalmente, se amplió la capacidad instalada del Servicio Nacional de Metrología a través de la construcción de nuevos ambientes. Asimismo, se adquirió un nuevo camión grúa con la finalidad de mejorar los servicios de calibración a nivel nacional.

Entre el 2006 y el 2010, la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial mejoró continuamente, ello permitió posicionar al INDECOPI entre los primeros puestos del ranking CAD, elaborado por Ciudadanos al Día, en lo referido a infraestructura e instalaciones.

En el 2008 el INDECOPI obtuvo, en infraestructura e instalaciones, un nivel de satisfacción del 88% y en el año 2010 logró un incremento de 11% con lo que alcanzó un índice de 99%.

Asimismo, con relación a la gestión de recursos, durante el periodo 2006 – 2010, se logró elevar el porcentaje de cumplimiento del Plan de Adquisiciones y Contrataciones (PAC) del INDECOPI, de acuerdo a lo siguiente:



EJECUCIÓN COACTIVA

El Área de Ejecución Coactiva ejerce las acciones destinadas al cumplimiento de las sanciones impuestas por los diversos órganos resolutorios, siendo principalmente las multas administrativas y los derechos antidumping las sanciones que se ejecutan coactivamente en ejercicio de la potestad de autotutela administrativa.

En el periodo 2006 – 2010, se mejoró la eficacia del cobro de las sanciones económicas, lográndose un incremento general equivalente a 195% en la ejecución de las mismas. De esta cifra, la ejecución coactiva alcanzó alrededor del 176% y en pagos voluntarios 223% de crecimiento.

Asimismo, en el 2010, se obtuvo un incremento del 12% de la recaudación de multas provenientes de los órganos resolutorios ubicados en Lima y un 117% respecto de aquellos situados en las provincias. En ese sentido, cabe indicar que la recaudación por acción de la cobranza coactiva aumentó alrededor de 38% en relación con el periodo anterior.

Cabe mencionar que los incrementos en la ejecución de sanciones se lograron en gran medida por el fortalecimiento de las normas sobre ejecución establecidas en el marco de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que contribuyen al cumplimiento de las decisiones de los órganos resolutorios.

FISCALIZACIÓN

El Área de Fiscalización tiene como principal función centralizar las diferentes acciones de fiscalización de los órganos resolutorios, con el fin de apoyar en el desarrollo de sus funciones. Entre las actividades que desarrolla están las inspecciones, inmovilizaciones, incautaciones, seguimiento de medidas cautelares, destrucciones, cierres de local y difusión.

Entre las campañas más resaltantes podemos mencionar:

Por delegación de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor se visitó restaurantes, con el fin de comprobar si exhiben la lista de precios fuera del establecimiento, si incluyen IGV y servicios, si informan el cobro de cubiertos y si hay recargos por pago con tarjeta de crédito. Durante el año 2006 se hicieron más de 200 visitas, en el 2009 se realizaron más de 600 y, en el 2010, se visitaron 215 establecimientos. En el 2010 también se efectuaron 293 visitas a farmacias, a fin de verificar si ponen a disposición del público la lista de precios y si aceptan monedas de baja denominación o redondean los precios en contra del consumidor.

Asimismo, por encargo de la Comisión de Protección al Consumidor, se realizaron visitas a diversos colegios para verificar quejas por cobros indebidos. Durante el año 2006 se visitaron 250 colegios, 246 en el 2007, 207 en el 2008, 255 en el 2009 y, en el último año, 112 colegios.

Por delegación de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se realizaron visitas a playas, a fin de verificar los cobros que realizaban por el ingreso vehicular. En lo que respecta a Lima, Callao y Cañete, durante el 2006 se efectuó 76 visitas, 115 en el 2007, 38 en el 2008, 116 en el 2009 y en el 2010 se visitó 143 playas.

Se realizó también inspecciones en terminales de almacenamiento aduanero con la finalidad de intervenir las importaciones de productos infractores. Durante el 2008, se efectuaron 147 inspecciones, de las cuales 67 acciones correspondieron a la Comisión de Signos Distintivos y 80 a la Comisión de Derecho de Autor; incautándose productos valorizados en más de 72 millones de Nuevos Soles. Asimismo, en el 2009, se realizaron 185 intervenciones, de las cuales 79 fueron de la Comisión de Signos Distintivos y 106 de la Comisión de Derecho de Autor con incautaciones valorizadas en más de 35 millones de Nuevos Soles. En el 2010, se realizaron 210 intervenciones de las cuales 107 corresponden a la Comisión de Signos Distintivos y 93 a la Comisión de Derecho de Autor, valorizadas en más de 34 millones y medio de Nuevos Soles.

Un tema importante que también se delegó al Área de Fiscalización por parte de la Comisión de Derecho de Autor fue visitar a diversas empresas a fin de verificar que los programas de ordenador o software de sus computadoras cuenten con las licencias respectivas, habiendo ido en aumento este tipo de solicitudes por parte de los titulares de derechos. Así, en el 2006 se efectuaron 74 visitas, 144 en el año 2007, 216 en el 2008, 190 en el 2009 y 328 en el 2010.

ASUNTOS PRESUPUESTALES

Se implementó servicios a través del Portal Web del INDECOPI que permiten a los usuarios realizar el pago de tasas y servicios de la Dirección de Signos Distintivos y de la Tienda Virtual del Centro de Información y Documentación. Adicionalmente, se publicó un módulo de consulta de pagos a proveedores, que brinda la facilidad de consultar el estado del trámite de los pagos desde Internet.

Se optimizó el canal de coordinación con Aduanas, lo que permite un mejor seguimiento a las transferencias de fondos por derechos antidumping. Este ha sido un ingreso importante para la Institución, que ha venido presentando un incremento significativo desde el 2006 hasta el 2010.

Se agilizó el trámite para las solicitudes de devoluciones menores al 5% de la UIT, dispuesta por los órganos funcionales, habiéndose asignado un fondo para dichas solicitudes.

Finalmente, en todas las ORI del INDECOPI se implementó el sistema de caja para la emisión de comprobantes mediante el uso de máquinas ticketeras, agilizando la atención a los usuarios y la reducción en el margen de error que pueda producirse con la facturación manual utilizada anteriormente.

GERENCIA LEGAL (GEL)

LA GEL TIENE EL ENCARGO DE BRINDAR SERVICIOS DE ASESORÍA, CONSULTORÍA LEGAL Y PATROCINIO JUDICIAL A TODOS LOS ÓRGANOS QUE CONFORMAN LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y RESOLUTIVA DEL INDECOPI. ES, EN ESTE SENTIDO, UNA GERENCIA FUNDAMENTAL PUES PERMITE QUE TODAS LAS ACCIONES QUE EMPRENDAN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN SE REALICEN DENTRO DEL MARCO QUE SIEMPRE DEBE PRIMAR: EL DE LA LEY.



Colaboradores de la Gerencia Legal

PRINCIPALES LOGROS (2006-2010)

PERFECCIONAMIENTO CONSTANTE DEL MARCO JURÍDICO

Los funcionarios de la Gerencia Legal cumplieron un rol especial en la elaboración y aprobación de los Decretos Legislativos destinados al fortalecimiento de la institución y al perfeccionamiento de las leyes que determinan su mandato.

Entre estos instrumentos legales, se encuentra la nueva Ley de Organización y Funciones del INDECOPI. Asimismo, tenemos aquellos instrumentos que mejoraron los marcos normativos de la protección al consumidor; la defensa de la libre competencia, la represión de la competencia desleal, el sistema concursal, la protección de la propiedad intelectual y los sistemas nacionales de acreditación y normalización.

Por otro lado, en el 2010, la Gerencia Legal contribuyó significativamente con la elaboración y aprobación de las Directivas que establecen las reglas sobre la Competencia de las Comisiones del INDECOPI a nivel nacional y las reglas del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.

DEFENSA INSTITUCIONAL

La GEL tiene como uno de sus principales mandatos la defensa judicial de los pronunciamientos de los órganos resolutorios del INDECOPI. En ese sentido, pese al incremento constante de la actividad procesal que se verifica año tras año, la gerencia mantuvo un importante número de procesos concluidos con resultado favorable para la institución. Así, en el 2010, el porcentaje de éxito de los casos impugnados ante el Poder Judicial ha sido el mayor de los últimos años. De los 329 procesos judiciales que concluyeron definitivamente, 322 fueron favorables para el INDECOPI, cifra que representa el 97.87% del total.

FORTALECIMIENTO DE LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR Y DEL PROCESO COMPETITIVO

En el 2010, el Poder Judicial confirmó la decisión del INDECOPI que sancionó a diversas empresas del sector avícola y a la Asociación Peruana de Avicultura por participar en prácticas anticompetitivas de concertación, dirigidas a elevar el precio de la carne de pollo en Lima y Callao, entre los años 1995 y 1996.

Asimismo, el Poder Judicial confirmó definitivamente la decisión que sancionó a la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG) y a otras empresas de este sector por haber participado en prácticas anticompetitivas de concertación de precios, dirigidas a fijar un precio único para la venta del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT), en el periodo comprendido entre diciembre del año 2001 y abril del año 2002.

Cabe resaltar que ambos pronunciamientos judiciales implican la desestimación de las pretensiones de los agentes sancionados dirigidas a revertir los efectos de las decisiones del INDECOPI. Este, en su oportunidad, declaró la existencia de las infracciones señaladas y permitió la oportuna corrección de dichas prácticas indebidas en el mercado.

Los resultados favorables en estos casos fortalecen el mandato del INDECOPI en la defensa de los intereses de los consumidores, ya que estos intereses se ven afectados por las alzas de precios derivadas de prácticas empresariales anticompetitivas y prohibidas.

FORTALECIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL INDECOPI EN LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS ILEGALES

En el año 2010, el Pleno del Tribunal Constitucional emitió una sentencia que fortalece la función de eliminación de barreras burocráticas a cargo de diferentes Comisiones del INDECOPI a nivel nacional, al declarar infundada una demanda de inconstitucionalidad presentada por una autoridad municipal contra el artículo 3º de la Ley de Eliminación de Sobrecostos, Trabas y Restricciones a la Inversión Privada.

En este pronunciamiento, se reconoce que el funcionamiento de una economía social de mercado no es compatible con la imposición de trabas administrativas ilegales o carentes de razonabilidad que afecten al ejercicio de la iniciativa privada. En ese sentido, recogiendo consideraciones formuladas por la Gerencia Legal, se ratificó la facultad del INDECOPI para disponer la inaplicación de una barrera burocrática ilegal o carente de razonabilidad a un caso concreto, no solo cuando la barrera identificada haya sido establecida por un decreto supremo o una resolución ministerial, sino también cuando se encuentre sustentada en normas municipales o regionales de carácter general.

GERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS [GEE]

LA GERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS (GEE) BRINDA ASESORÍA TÉCNICA EN TEMAS ECONÓMICOS A LAS DIRECCIONES, COMISIONES Y ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DEL INDECOPI. ASIMISMO, RECOGE ESTADÍSTICAS Y ELABORA DOCUMENTOS DE TRABAJO CON EL FIN DE CONTRIBUIR AL DEBATE SOBRE EL ROL DE LAS POLÍTICAS DE COMPETENCIA, PROPIEDAD INTELECTUAL, PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN EL PERÚ.

La GEE tiene a su cargo el Área de Estudio y Asesoría Económica y, desde el 2009, el Área de Planeamiento Estratégico y Gestión de la Calidad. Durante el 2010, los resultados obtenidos por la GEE evidencian un trabajo serio y comprometido con la calidad.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

ÁREA DE ESTUDIOS Y ASESORÍA ECONÓMICA (AEA)

Entre el 2006 y el 2010, el AEA emitió 681 informes técnicos. Solo en el 2010 respondió 267 consultas provenientes del INDECOPI y de otras instituciones. Los temas principales fueron:

- Con el fin de brindar soporte técnico a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia, la AEA elaboró un informe de análisis de la estructura del mercado y otro de descripción de las cadenas de producción de bienes y servicios, tales como cemento, ladrillo y fierro usados para la construcción, distribución de gas natural, prestación de servicios en el Puerto de Paíta, entre otros. Del mismo modo, tomando como base la información publicada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la AEA elaboró boletines de seguimiento sobre precios promedio al consumidor, precios promedio de materiales de construcción y precios promedio al por mayor.
- Apoyando las funciones de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central, las Oficinas Regionales y la Segunda Instancia, el AEA verificó las estimaciones financieras de entidades bancarias y no bancarias que realizan operaciones de crédito con consumidores finales.

- En coordinación con la Comisión de Protección al Consumidor y la Oficina de Control Interno, la AEA desarrolló una metodología para la supervisión y medición de impacto de las transferencias de Asociaciones de Consumidores, con el objetivo de orientar los recursos que éstas reciben como producto de las multas impuestas a partir de las denuncias realizadas.
- Se presentó una propuesta metodológica de cálculo para la aplicación de multas en el INDECOPI, con el fin de homogenizar criterios, promover la transparencia y disuadir las prácticas que atenten contra la normativa en materia de competencia, protección al consumidor y propiedad intelectual.
- Se elaboró un indicador periódico que evalúa el desempeño y la capacidad resolutive institucional para facilitar las funciones realizadas por la Sub Gerencia de Recursos Humanos.
- También se emitieron Informes Técnicos con opiniones sobre diversos proyectos de ley, entre ellos el proyecto sobre límites de la propiedad agraria y la recarga del 13% al consumo en establecimientos de hospedaje.
- Se diseñó una base de datos con una recopilación de las fuentes de información económica pública disponible. El objetivo fue doble: por un lado, contribuir con la labor de monitoreo de mercados de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia; y, por el otro, facilitar el desarrollo de las investigaciones de las diversas áreas de la institución.
- Finalmente, se elaboró el Compendio Estadístico INDECOPI 2006-2009, en el que se detalla información estadística histórica de las diferentes comisiones, direcciones, salas y servicios de la institución.

En el 2010 el AEA elaboró diversos documentos de trabajo sobre los temas más importantes vinculados al quehacer institucional. En materia de competencia, analizó el mercado nacional de notarios; en lo concerniente a la protección al consumidor, realizó un estudio de análisis del mercado de recaudación de recibos de servicios públicos; en materia de propiedad intelectual, elaboró un estudio económico sobre ventajas y desventajas del establecimiento de una ventanilla única de recaudación y criterios tarifarios uniformes para las Sociedades de Gestión Colectiva; y, finalmente, con relación a la promoción de la infraestructura de calidad, elaboró una propuesta metodológica sobre el impacto de la micromedición en el consumo de agua potable.

Además, el AEA también participó activamente en la promoción de diversos convenios bilaterales del INDECOPI para el intercambio de información estadística con otras instituciones, tales como el INEI y la Asociación de Bancos (ASBANC).

ÁREA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD (APG)

Los resultados y logros del APG se evidencian en las siguientes actividades:

- Se finalizó la formulación del Plan Estratégico Institucional 2010 y del Plan Operativo Institucional 2010 – 2011, plan que se inició en el último trimestre del 2009.

“DIRIGIR ES UNA TAREA DE GRAN RESPONSABILIDAD. SOLO UNA INSTITUCIÓN CON EXPERIENCIA ESTÁ PREPARADA PARA HACERLO. DENTRO DE LAS DIFERENTES GERENCIAS QUE FUNCIONAN EN EL INDECOPI ESTA TIENE A SU CARGO UNA TAREA FUNDAMENTAL: LLEVAR A BUEN PUERTO LOS ASUNTOS ECONÓMICOS.”

- Se publicó en el diario oficial El Peruano, en el mes de agosto del 2010, el Decreto Supremo a través del cual la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó el nuevo TUPA Institucional.
- A raíz de la emisión del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se realizaron nuevas gestiones para la modificación del TUPA, esta vez con el fin de incluir el Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor. Gracias a ello, en el mes de diciembre del 2010 se publicó, en el diario oficial El Peruano, el Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la referida incorporación en el TUPA institucional.
- Se administró adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad, y también se mantuvo la certificación de dicho sistema, según la norma ISO 9001:2008. Al respecto, durante el año 2010 se concluyeron satisfactoriamente las dos auditorías de mantenimiento de la certificación realizadas en los meses de mayo y setiembre.
- A partir del 2011 se incorporará a la Sede Lima Norte y a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (en Lima y en el interior del país) en los procesos de auditorías internas de calidad.

OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERNACIONALES [OFC]

LA OFC TIENE EL ENCARGO DE FORTALECER EL POSICIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN A ESCALA NACIONAL E INTERNACIONAL. PARA ELLO, SE ENCARGA DE DISEÑAR E IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS DE IMAGEN, COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES INSTITUCIONALES E INFORMACIÓN ESPECIALIZADA ASÍ COMO EL POSICIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN A NIVEL INTERNACIONAL.



La OFC asume sus funciones desde una perspectiva global y en concordancia con el crecimiento económico del país. Para estar a la altura de las circunstancias, está conformada por el Área de Imagen y Comunicaciones (AIC), la Unidad de Prensa y Comunicaciones (UPC), el Centro de Información y Documentación (CID) y el Área de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales (ACT).

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

ÁREA DE IMAGEN Y COMUNICACIONES (AIC)

EL INDECOPI PRESENTA SU NUEVA IMAGEN

Una de los hechos más importantes acaecidos durante el 2010 fue el lanzamiento de la nueva imagen institucional. Luego de una investigación con el público interno y externo, se conocieron las impresiones de la ciudadanía respecto de la institución. En base a ello nació, por un lado, una nueva imagen sustentada en una estrategia de posicionamiento; y, por el otro, una nueva gráfica institucional acorde con la actitud e identidad renovadas.

FORTALECIENDO EL POSICIONAMIENTO EN BENEFICIO DE LA CIUDADANÍA

Se implementó el Proyecto Fomentando la Propiedad Industrial en Juliaca y Puno, proyecto que constituye un esfuerzo por fortalecer el posicionamiento del INDECOPI y consolidar la valoración y la protección de los derechos de propiedad industrial en las MyPE y PyME.

El trabajo abarcó a toda la región Puno e incrementó los índices de propiedad industrial en la zona, contribuyendo así con la generación de mercados competitivos.

MÁS DE 190 MIL USUARIOS ATENDIDOS EN "INDECOPI A TU ALCANCE", A NIVEL NACIONAL

Se aseguró la presencia institucional en distintos puntos a nivel nacional a través de la campaña "INDECOPI a tu alcance". El INDECOPI estuvo presente con módulos de información en las calles y establecimientos comerciales orientando a los ciudadanos en temas sobre protección al consumidor, registro de marcas, derecho de autor, entre otros.

Así, además de los módulos de atención, el INDECOPI se hizo presente gracias a la difusión BTL (Below the line) con el uso de carteles humanos, consejos sobre las funciones institucionales, y shows educativos para los niños sobre sus derechos básicos como consumidores y el respeto a la propiedad intelectual. Tan solo en Lima se tuvo presencia en los centros comerciales Plaza San Miguel, Plaza Jesús María, Mega Plaza, Plaza Lima Sur, Mall Aventura Plaza y, por primera vez en el 2010, en el Mercado Minka, Real Plaza y Plaza Lima Norte.

EVENTOS DE ENVERGADURA

En los últimos cinco años se organizaron más de 280 eventos. Entre ellos, destacaron algunas actividades emblemáticas como "el Día Mundial del Consumidor", evento que congrega a medios de comunicación y empresas que brindan la mejor atención a los consumidores. También se realizó "La Semana de la Propiedad Intelectual", en la que se destacó la presencia y el reconocimiento a artistas de trayectoria con la ya tradicional destrucción de material pirata.

Uno de los eventos de mayor realce en el 2010 fue la actividad realizada por el reconocimiento del Café Villa Rica, como quinta denominación de origen. Para ello, en coordinación con la Dirección de Signos Distintivos, se organizó una ceremonia para los productores del café con instalación de módulos de venta y degustación de los diversos productos, a cargo de los pobladores de Villa Rica. Dicho evento tuvo la presencia de importantes invitados, entre ellos, el Ministro del Medio Ambiente, Antonio Brack.

UNIDAD DE PRENSA Y COMUNICACIONES (UPC)

ÓPTIMA DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES

Para difundir las noticias más relevantes se empleó el sistema de teleconferencia con las Oficinas Regionales (ORI). Este sistema también fue utilizado para llevar a cabo reuniones de coordinación y orientación en temas relacionados a difusión pública, o para absolver dudas y consultas que afrontan los jefes regionales en su trabajo con los medios de comunicación. Se desarrollaron acciones que permitieron interconectar a las Oficinas Regionales con la Sede Central, a través de la estandarización en el tratamiento de las noticias y la metodología en la difusión y presentación de las mismas.

Se emprendió acciones para difundir diversos temas –no solo institucionales sino también del interés de la población– en medios de comunicación. Se contó con espacios permanentes en radios populares de Lima Sur (Stereo Villa, de Villa El Salvador), Lima Norte (Radio Comas, del distrito de Comas), Lima Este (Radio Cantogrande, en San Juan de Lurigancho) y en Radio María, que se difunde desde Jesús María y llega a los distritos de Lima Sur y diferentes provincias del Perú.

La difusión de noticias estuvo asegurada gracias a nuestra participación en los radios de mayor audiencia en el país. Un medio clave fue el programa “La Voz del Consumidor” que producía el INDECOPI en alianza con CPN Radio. Por otro lado, en el programa “Ampliación de Noticias” de RPP, se promovió entrevistas con los voceros de la institución.

Finalmente, a lo largo de 2010, se dio a conocer temas institucionales de gran importancia. Por ejemplo, se planificó la difusión del Código de Protección y Defensa del Consumidor. A través de un lenguaje muy sencillo, se informó sobre cada una de las novedades de dicha ley. Se programó entrevistas en medios, notas de prensa, campañas informativas y cursos de capacitación a nivel nacional.

PRESENCIA EN MEDIOS 2006 - 2010

Noticias difundidas en diarios	9,955
Entrevistas concedidas a radios	2,045
Entrevistas concedidas a TV	537
Conferencias o convocatorias a la prensa	184
Notas de prensa difundidas	554

Fuente: Unidad de Prensa y Comunicaciones

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN (CID)

SERVICIOS DE INFORMACIÓN OPORTUNOS

El CID atendió 154,785 solicitudes de usuarios sobre los temas que administra la institución, resaltando las consultas en Normas Técnicas Peruanas, acreditación y metrología, así como en protección al consumidor, marcas y patentes.

Uno de los medios principales de difusión de los servicios de información ha sido la Biblioteca Virtual. Esta fue rediseñada durante el 2010 para facilitar el acceso a la información especializada a través de alrededor de 715 diferentes productos y servicios tales como alertas informativas, catálogos especializados de normas técnicas peruanas para Pymes, bibliografías especializadas, webgráficas, guías informativas, entre otros. Teniendo en cuenta esta preocupación se ha organizado la Biblioteca Jurídica del INDECOPI con la recopilación de la normativa referida y generada por la institución. Además, se ha creado una base de datos de audiovisuales y otros recursos informativos disponibles a través de la Intranet institucional.

Dentro de esa línea de desarrollo de nuevos soportes tecnológicos el CID ha participado activamente en el diseño y funcionamiento de la Tienda Virtual

que permite adquirir normas técnicas y publicaciones del INDECOPI desde cualquier lugar del Perú y el mundo.

Asimismo, conscientes de la importancia de la normalización y difusión de las Normas Técnicas, se desarrollaron charlas informativas en las Oficinas Regionales de INDECOPI (Arequipa, Cajamarca, Piura, Chiclayo, Junín, Ica).

ÁREA DE COOPERACIÓN TÉCNICA Y RELACIONES INTERNACIONALES (ACT)

PROYECTOS DE GRAN IMPORTANCIA

- En el marco del Proyecto del Banco Mundial “Apoyo para mejorar la Oferta Productiva y Facilitar el Comercio Exterior; Convenio de Préstamo BIRF N° 7177-PE” se desarrolló el Sistema de Alerta Informativa para empresas, especialmente diseñado para las Pymes y el público en general. Este proyecto permite el acceso a texto completo de las normas nacionales y extranjeras con convenio de derecho de autor, así como la notificación de la publicación de nuevas normas, previa suscripción, vía correo electrónico, permitiendo la permanente actualización de los usuarios.
- Se llevó a cabo el programa “Acceso a los Mercados y a la Integración a través de la Normalización Técnica - NOREXPORT”. Este proyecto tiene el objetivo de impulsar a las PyME en el acceso a los mercados y a la integración a través de la normalización técnica, en un contexto sub regional, regional y global.
- Se realizó el programa de Asistencia Técnica sobre Políticas de Competencia y Protección del Consumidor (COMPAL). Este, en su segundo año de ejecución, realizó cinco actividades importantes por un monto de USD 148,488.
- Se inició el proyecto de “Implementación de una Plataforma de Información Tecnológica basada en Documentos de Patentes”. Este proyecto busca facilitar el acceso de los agentes del sistema de innovación peruano a la información de las bases de datos mundiales sobre patentes, a través de la implementación de una plataforma de información sobre tecnología basada en dicha materia. La actividad demandó un monto de USD 869,402.10.
- Se iniciaron las actividades del componente de Propiedad Intelectual a través del proyecto “Facilitando el Comercio/USAID”. Así, el INDECOPI y el Programa de Desarrollo de Capacidades Comerciales de los Andes iniciaron sus operaciones con el fin de incrementar las capacidades del país para el Acuerdo de Promoción Comercial con los Estados Unidos. Gracias a ello, a través de la adhesión e implementación de diversos tratados internacionales, del mejoramiento de los procesos de las oficinas de propiedad intelectual y del fortalecimiento del sistema judicial, se realizaron coordinaciones para actividades vinculadas con el incremento de la protección, cumplimiento y uso de los derechos de propiedad intelectual.
- Se ejecutó el proyecto “Implementación de la Plataforma Tecnológica para la Administración y Supervisión de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica a cargo del INDECOPI”, el mismo que es financiado con

“NUESTRO MUNDO ESTÁ COMPLETAMENTE GLOBALIZADO. ESTO QUIERE DECIR QUE LAS FRONTERAS ESPACIALES Y TEMPORALES TIENDEN A DESAPARECER. EN ESTE CONTEXTO, LA COMUNICACIÓN ES CLAVE. ESTABLECER BUENAS RELACIONES Y VÍNCULOS SÓLIDOS, TANTO CON LOS ACTORES AL INTERIOR DEL PERÚ COMO CON LOS ACTORES EXTRANJEROS, ES ABSOLUTAMENTE NECESARIO PARA ASEGURAR EL DESARROLLO Y EL PRESTIGIO DE NUESTRA INSTITUCIÓN. POR ELLO, LA OFC TIENE UNA MISIÓN MUY IMPORTANTE: SER LA VOZ DEL INDECOPI.”

recursos del Programa de Modernización y Descentralización el Estado-PMDE por un monto de S/1'210,813.78.

COMPROMETIDOS CON LA TRASCENDENCIA INTERNACIONAL

En el año 2008 el Perú asumió la presidencia del Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC). Debido a aquella coyuntura, el INDECOPI centró su participación en las áreas de propiedad intelectual, estándares y conformidad, y evaluación de la conformidad; y, de manera complementaria, en el Grupo Sobre Políticas de Competencia y Desregulación.

El trabajo del Área de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales estuvo centrado en la planificación y organización logística, los contenidos de agendas y la implementación de los proyectos aprobados. Cabe destacar también la participación activa de la institución en una sesión conjunta con la Sunat, cuatro reuniones de trabajo de sub-comités, dos seminarios, una conferencia y cuatro reuniones plenarios.

ACCIONES CONJUNTAS A NIVEL INTERNACIONAL

Los Convenios de Cooperación Interinstitucional más importantes son: PROCONSUMIDOR, Asociación Atenea, Ministerio de Transporte y

Comunicaciones, Fiscalía Nacional Económica de Chile, Presidencia del Consejo de Ministros, Asociación Civil sin fines de lucro Defensoría del Vecino, Asociación Centro de Protección al Consumidor, Instituto Nacional de Desarrollo de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afro peruanos, Instituto Nacional de Estadística e Informática, Instituto Boliviano de Normalización y Calidad, y el Instituto de Normalización de Chile.

Asimismo, se gestionó cinco adendas con instituciones como: ASTM International, Servicio de Administración Tributaria (SAT), Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS), Programa de Ciencia y Tecnología (FINCYT) y la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM), totalizando 16 convenios suscritos en el 2010.

El INDECOPI participó en las negociaciones comerciales de diversos tratados y acuerdos comerciales que aún se mantienen en curso, entre ellos, el TLC¹ con Tailandia, ACE² con México, TLC con Corea, AAE³ con Japón, TPPA⁴ con Breunei Durassalam, Chile, Nueva Zelanda, Singapur, Australia, Estados Unidos y Vietnam así como el ALC⁵ con países de Centroamérica. Dicha participación se evidenció en las mesas de trabajo sobre propiedad intelectual, políticas de competencia, defensa comercial, obstáculos técnicos al comercio y retomando la participación en la mesa de cooperación.

Cabe destacar la aprobación de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual a la postulación del INDECOPI, para que en el 2011 el Perú sea sede del Simposio sobre Indicaciones Geográficas (Denominaciones de Origen). Ello compromete al país en la organización del evento internacional a realizarse en Lima del 22 al 24 de junio de 2011.

1. Tratado de Libre Comercio.
2. Acuerdo de Complementación Económica, en el marco del Tratado de Montevideo 1980 que instituye la ALADI.
3. Acuerdo de Asociación Económica.
4. Acuerdo de Asociación Transpacífico.
5. Acuerdo de Libre Comercio.

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN [GTI]

LA GTI TIENE LA MISIÓN DE PROVEER SOLUCIONES TECNOLÓGICAS EFECTIVAS QUE MEJOREN LA OPERATIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y QUE FACILITEN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES. DE ESTA FORMA, LA GTI, COMO LAS DEMÁS GERENCIAS DEL INDECOPI, BUSCA CONTRIBUIR A PROMOVER LA SATISFACCIÓN DE LA SOCIEDAD UTILIZANDO TECNOLOGÍA DE ÚLTIMA GENERACIÓN.



PRINCIPALES LOGROS (2006-2010)

La GTI ha planificado y ejecutado proyectos para automatizar y optimizar los procesos de los diferentes organismos del INDECOPI. Se proyecta, de esta manera, hacia una integración de los Sistemas de Información que soportan a la institución. Así, entre las principales acciones que ha realizado se pueden destacar:

- La planificación y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.
- La digitalización de expedientes con valor legal, siendo la Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías directamente beneficiada con esta innovación. En esta misma dirección, la GTI implementó la Publicación del Sistema de Patentes.
- La implementación de la Plataforma Tecnológica para la Administración y Supervisión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE-PKI) de la autoridad administrativa competente; y, también, la creación del proyecto de generación electrónica de certificados y asientos registrales de marcas en su primera fase.

Asimismo, en los últimos cinco años, la labor de la GTI se evidenció con logros importantes, en tres aspectos fundamentales:

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

- Se implementó del nuevo portal web del INDECOPI. Este fue un trabajo que contó con la participación de todas las áreas de la institución y que tuvo la finalidad de brindar un mejor soporte e información accesible para todos los usuarios.
- Se creó el soporte necesario para la implementación del registro "Gracias...no insista", realizado por encargo de la Comisión de Protección al Consumidor.
- Se hizo efectivo un moderno sistema web para consultar en línea el estado de los reclamos presentados ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI. Además, se implementó el sistema de atención de colas. Asimismo, se puso en funcionamiento el sistema de encuestas de medición del servicio y creación del Sistema Web de gestión de multas impuestas por las oficinas desconcentradas.

- Se establecieron nuevas funcionalidades en Logística y Control Patrimonial, y se llevó a cabo la integración del Sistema de Gestión de Cobranza Coactiva al Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). Cabe destacar también la implementación del sistema de código de barras para el Área de Correspondencia y el rediseño del sistema de información del Servicio Nacional de Metrología y migración de plataforma.
- Se creó el Sistema Gestor de Sesiones Virtuales (e-sesiones), el nuevo sistema de gestión de acciones para el Área de Fiscalización (AFI) y el sistema de gestión de sesiones para la Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios.

“ SE IMPLEMENTÓ DEL NUEVO PORTAL WEB DEL INDECOPI. ESTE FUE UN TRABAJO QUE CONTÓ CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN Y QUE TUVO LA FINALIDAD DE BRINDAR UN MEJOR SOPORTE E INFORMACIÓN ACCESIBLE PARA TODOS LOS USUARIOS. ”

- Se implementó el Sistema Virtual para el registro por Internet de la Solicitud de Registro de Marca.
- Se creó el Buscador de Resoluciones del Tribunal para la búsqueda rápida de expedientes.
- Se estableció el Sistema de selección de la muestra aleatoria para la fiscalización de los expedientes, según exigencia de la PCM.
- Se creó el Sistema Gestor de Expedientes de la Gerencia Legal para un mejor seguimiento de los procesos civiles y penales del INDECOPI.
- Se adecuó el Sistema de Expedientes de la Sede Central para el uso de la Sede Lima Norte y del Sistema de seguimiento de expedientes por la implementación de los procesos sumarísimos del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SOPORTE TÉCNICO Y PRODUCCIÓN

Uno de los mayores logros de la GTI fue la instalación de la Telefonía IP. Esta consiste en el sistema de comunicación telefónica sobre la red nacional

institucional, la misma que reemplazó a la tradicional central telefónica instalada en la institución y permitió la implementación y modernización de un Call Center para la atención al ciudadano, el servicio de respuesta automatizada mediante el teléfono a través del IVR (Respuesta de Voz Interactiva) y el control de tiempo de llamadas. Asimismo, permite una mejor integración entre la sede central y todas las oficinas regionales y locales de la institución.

El INDECOPI tuvo una significativa mejora con la implementación de un moderno Datacenter que incluía un sistema ininterrumpido de energía (UPS), aire acondicionado de precisión, piso y techo técnico, sistema contraincendios y control de accesos. Incluyó, además, la instalación de enlaces principales de red de la sede central, así como la actualización tecnológica de servidores y sistemas de almacenamiento de información institucional. Cabe destacar que el proyecto incluyó también la implementación de una infraestructura de seguridad perimetral muy importante.

Como parte de la seguridad informática se implementaron controles en los servicios de acceso a internet mediante el uso de filtros Antispam y de acceso a páginas, todos ellos para proteger a los colaboradores ante amenazas que pretenden ingresar mediante el correo electrónico y el acceso a páginas web.

“ACTUALMENTE ES IMPOSIBLE IMAGINAR UNA ORGANIZACIÓN QUE NO ESTÉ AL DÍA CON LOS ÚLTIMOS AVANCES TECNOLÓGICOS. LA TECNOLOGÍA SE HA VUELTO INDISPENSABLE EN NUESTRAS SOCIEDADES MODERNAS, TANTO EN LOS ÁMBITOS PRIVADOS COMO EN LOS PÚBLICOS. POR ELLO, EL INDECOPI TIENE LA RESPONSABILIDAD DE ESTAR CONTINUAMENTE ACTUALIZANDO SUS SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA GRACIAS A ELLOS CONTRIBUIR DE LA MEJOR MANERA CON SUS USUARIOS.”



Del mismo modo se adquirió, consolidó e implementó la virtualización de servidores.

La GTI implementó la Mesa de Ayuda centralizada permitiendo a los usuarios canalizar todos los requerimientos de Tecnologías de Información a un único punto. Este, gracias a sus herramientas y sistemas, permite una mejor y oportuna atención a nivel nacional. También se adquirieron nuevas computadoras que permitieron la actualización de equipos en la Sede Central, oficinas descentralizadas y desconcentradas. Esto fue acompañado de la compra de licencias de software para las distintas áreas.

El INDECOPI adoptó tecnología de punta que permitió la modernización, eficiencia y agilidad de sus procesos administrativos. Esto se tradujo en la incorporación de herramientas para la gestión de procesos, la gestión de documentos electrónicos con valor legal y un primer proyecto con resultados satisfactorios de la Plataforma Base Informatizada de Patentes.

Finalmente, se destaca la integración a la red nacional institucional de la nueva sede de Lima Norte de Los Olivos, la Oficina Regional en Chimbote y el Centro Comercial Plaza Lima Norte a propósito de la inauguración de la plataforma Mejor Atención al Ciudadano (MAC MYPE).

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el 2006 se conformó el Comité de Gestión de Seguridad de la Información (CSI), integrado por la Gerencia General, la Gerencia de Administración y Finanzas, la ex Sala de Defensa de la Competencia, la Sala de Propiedad Intelectual y la ex Área de Informática y Sistemas (hoy Gerencia de Tecnologías de la Información). Se aprobó la Política de Seguridad de la Información del INDECOPI con la responsabilidad de garantizar la protección de los activos de información de la institución.

Así, en el 2007 se conformó el Comité Operativo de Seguridad de la Información (COSI), integrado por las áreas estratégicas de la institución. Con este comité se elaboró y aprobó, por un lado, el Reglamento de Seguridad de la Información y, por el otro, los procedimientos generales del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Con estos últimos se inició la implementación de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799:2004.

Por su parte, en el 2008 se reestructuró el reglamento de seguridad, estableciéndose así políticas generales y específicas dirigidas a todos los colaboradores del INDECOPI. Se implementó el proceso de control de accesos de los sistemas con el equipo de trabajo de Seguridad de la Información, mejorando así la preservación de la integridad de los sistemas.

Del mismo modo, se dio inicio a la actualización de la aplicación de la norma NTP-ISO/IEC 17799:2007 y la alineación a la ISO 27001 al SGSI. Se designó a los facilitadores con charlas de sensibilización en el tema.

En el 2009, como parte de la Gestión de Activos, se implementó la estandarización, clasificación y etiquetado de la información en todo el INDECOPI teniendo como resultado una mayor organización e identificación para una mejor protección de la información institucional.

En 2010, el SGSI se vio fortalecido gracias al desarrollo del Plan de Formación y Concientización que tuvo como resultado la sensibilización de todo el personal de la institución y la preparación de los facilitadores de seguridad mediante charlas y talleres periódicos. Se logró capacitar y certificar a 22 auditores, quienes participarán en las auditorías internas que se realizarán en el 2011.

“MUCHOS PIENSAN QUE TENER UN PRODUCTO DE CALIDAD ES MUY CARO O QUE SE DEBE SEGUIR UN SINFÍN DE TRÁMITES PARA OBTENERLO. SIN EMBARGO, EL INDECOPI CUENTA CON PILARES CLAVE QUE FACILITAN EL LOGRO DE LA CALIDAD DE UN PRODUCTO O SERVICIO. ADEMÁS CUENTA UNA DE LAS TARIFAS MÁS BAJAS DE AMÉRICA LATINA.”

MEJORA TUS PRODUCTOS, MEJORA TU PAÍS

SERVICIOS DE ACREDITACIÓN,
METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN

Para competir en el mercado internacional los productos o servicios deben cumplir con ciertos requisitos reconocidos por organismos de calidad y conformidad. Así, en el Perú, el crecimiento sostenido del comercio exterior plantea la necesidad de que los productos y servicios a exportar cumplan con requisitos de calidad establecidos bajo normas internacionales. Ante ello, surge la necesidad de establecer un Sistema de Acreditación que brinde confianza a través de certificados de conformidad emitidos por entidades acreditadas.

El Servicio Nacional de Acreditación (SNA) del INDECOPI, se encarga de otorgar estas acreditaciones a los organismos de evaluación de la conformidad (OEC) de productos o servicios. Cumple con su objetivo a través de tres áreas distintas: la acreditación de organismos de certificación, que otorgan certificados de productos o de sistemas de gestión de calidad (ejemplo, el ISO 9001); la acreditación de laboratorios, tanto de ensayos como de calibraciones; y la acreditación de organismos de inspección, encargados de verificar, entre otros, pesos y medidas de productos específicos.

El INDECOPI es reconocido internacionalmente a través de tres organizaciones mundiales: ILAC, IAF e IAAC¹. Estos organismos de acreditación internacional respaldan y garantizan los resultados de los OEC, generando así la confianza requerida en los usuarios.

Otro de los temas fundamentales para la gestión de la calidad en productos y servicios es la Normalización Técnica. Algo tan simple como el diseño de un

calzado, la elaboración de un alimento o el ensamblaje de un automóvil, deben cumplir con ciertas condiciones mínimas para que tengan la utilidad para la cual fueron fabricadas. Así, a través de la normalización, se garantiza que los productos y servicios mejoren la calidad, la seguridad y la competitividad en la industria.

El INDECOPI como miembro de ISO (Organismo Internacional de Normalización) participa en el desarrollo de normas internacionales y aprueba Normas Técnicas Peruanas para fortalecer la calidad de productos y servicios peruanos, y para que sirvan de base para la evaluación de su conformidad.

Por otro lado, el Servicio Nacional de Metrología (SNM) del INDECOPI es de vital importancia, ya que garantiza la correcta calibración de los instrumentos de medida para la industria, la ciencia y el comercio. Algo tan sencillo como el peso de un producto, su longitud, su masa y su volumen tienen que estar correctamente calibrados para ofrecer medidas exactas.

El SNM ha desarrollado dos tipos de metrología: la clásica, que explora la parte mecánica (masa, temperatura, entre otros) y la química, relacionada con productos comestibles, como por ejemplo los productos de agro-exportación. Este último campo de medición se ha convertido en uno de los logros más significativos del Perú, ya que somos el primer país que trabaja a nivel andino con metrología química y el tercer o cuarto país que la utiliza en Sudamérica.



1. Las siguientes siglas ILAC, IAF e IAAC refieren a las siguientes instituciones respectivamente: 1. ILAC: Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (International Laboratory Accreditation Cooperation); 2. IAF: Foro Internacional de Acreditación (International Accreditation Forum); 3. IAAC: Cooperación Interamericana de Acreditación (Interamerican Accreditation Cooperation).

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO [SAC]

CUANDO UN CIUDADANO, SEA EMPRESARIO O AMA DE CASA, LLEGA AL INDECOPI PARA REALIZAR UNA CONSULTA, INICIAR UN TRÁMITE O IMPONER UNA QUEJA, ES RECIBIDO POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. ESTE SERVICIO TIENE LA FUNCIÓN DE ACOGER A LOS VISITANTES PARA AYUDARLOS A DIRIGIR ADECUADAMENTE SUS NECESIDADES AL INTERIOR DE NUESTRA INSTITUCIÓN.

PARA LOGRAR SU COMETIDO EFICIENTEMENTE, EL SAC CUENTA CON UN PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO: POR UN LADO, EN ASPECTOS TÉCNICOS Y LEGALES QUE LE PERMITEN COMPRENDER ADECUADAMENTE LOS CASOS PLANTEADOS POR EL USUARIO; Y, POR EL OTRO, EL PERSONAL DEL SAC CUENTA CON SÓLIDOS VALORES HUMANOS Y CON ÚTILES HABILIDADES COMUNICATIVAS QUE LE PERMITEN VINCULARSE, ENTENDER Y ATENDER APROPIADAMENTE TODAS LAS DEMANDAS QUE RECIBEN DIARIAMENTE.



El SAC es el primer contacto entre el usuario y nuestra institución. Tiene el encargo de brindar orientación sobre los procedimientos y trámites del INDECOPI y ofrecer servicios gratuitos de solución de reclamos de consumo a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos como, por ejemplo, la conciliación. Además, el SAC brinda la totalidad de sus servicios en las Oficinas Regionales y Locales, así como en la sede de Lima Norte. Finalmente, el SAC recibe, administra y custodia los documentos de la institución a través de su servicio de Mesa de Partes y Archivo Central.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

TRABAJO EFECTIVO AL SERVICIO DEL USUARIO

El trabajo del SAC se ha fortalecido con el uso de tecnología de punta, lo que ha mejorado significativamente la óptima labor realizada en los últimos cinco años. La implementación de la Telefonía IP (Internet Protocol) ha hecho posible que la institución cuente ahora con comunicación conectada a Internet y pueda atender de manera simultánea los reclamos de los consumidores y las solicitudes de información sobre temas que administra el INDECOPI a través de su propia plataforma web.

“PREOCUPARSE POR EL CIUDADANO Y SUS PROBLEMAS, ATENDER SUS DEMANDAS, ESCUCHARLO E INTERESARSE POR AYUDARLO A ENCONTRAR LA MEJOR SOLUCIÓN, SON LOS RASGOS QUE GUÍAN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DEL SAC. LA VOCACIÓN DE SERVICIO ES SU PRINCIPAL DIVISA.”

Del mismo modo, la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor; tuvo un impacto importante en la cantidad de reclamos de consumo realizados. Gracias a ello, se superó la meta trazada para el año 2010: se alcanzó un total de 5549 reclamos solo en la Sede Central. De este número, se logró la conciliación final en un 79% de los casos y en un plazo promedio de 12 días.

A continuación se presentarán algunos de los principales logros del SAC:

- El SAC obtuvo el premio "Buena práctica gubernamental" otorgado por la ONG Ciudadanos al día gracias a su esquema de ventanillas mixtas que combina los servicios de Mesa de Partes y Caja. Este sistema permite iniciar trámites y hacer el pago correspondiente en la misma ventanilla de atención. El proyecto calificó también como finalista en el concurso de creatividad empresarial organizado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- La Mesa de Partes amplió sus servicios de atención a través del sistema de colas virtuales. Ello incluyó al Servicio Nacional de Metrología. Asimismo se produjo un video con información relevante sobre la presentación de documentos para los distintos procedimientos del INDECOPI. Este material audiovisual, visto por más de 13,500 ciudadanos al mes, ha permitido una atención más fluida, rápida y eficiente.
- El SAC brindó charlas de capacitación a consumidores, proveedores, Pymes, Mypes y funcionarios públicos en temas relacionados con la importancia del registro de marcas, el respeto a los derechos del consumidor y el servicio de calidad para los clientes. Gracias a ello, Prompyme hizo entrega del trofeo "Una mano para la mano que trabaja", en reconocimiento a la labor del SAC en la capacitación a la pequeña y mediana empresa.
- Se intensificaron las charlas de capacitación orientadas al sector bancario y financiero –sector económico más reclamado– llegando a una cantidad considerable de funcionarios de los principales bancos del país y permitiendo mejorar las coordinaciones para el trámite de los reclamos de consumidores.

- El SAC ha llegado a ser un ejemplo de buena gestión en la administración pública. Este Servicio, invitado por la Presidencia del Consejo de Ministros para presentar sus servicios al ciudadano y los productos para medir su satisfacción, pudo transferir sus experiencias al Ministerio de Justicia, al Ministerio de Agricultura y al Ministerio del Interior, con la finalidad de apoyarlos con la implementación de mejoras en sus respectivos servicios.
- Con el objetivo de alertar a los consumidores de una manera clara y sencilla, el SAC publicó, en la web institucional, alertas informativas sobre temas frecuentes de reclamo, así como información sobre los distintos problemas que ocurren en el mercado. Los colaboradores del SAC brindaron orientación a más de 1000 personas en campañas de difusión, las mismas que fueron coordinadas con el Área de Imagen y Comunicaciones.
- El Archivo Central participó activamente en la conformación del Comité de Evaluación de Documentos. Esta tarea se inició con la Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías mediante el proceso de digitalización de las patentes de invención del 2000 al 2010.

Los resultados obtenidos fueron satisfactorios. Esto nos otorgó una buena recompensa: el SAC fue elegido como el área que iniciará la Certificación en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, tal y como lo determina la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799:2007 ED1. Esta elección obedece al trabajo del área en la ejecución de los distintos procesos y previsiones que se han adoptado para no interrumpir los servicios ante las distintas coyunturas (caída de servidores, falta de fluido eléctrico, etc.).

Además, en el 2010, el SAC obtuvo el 96% de satisfacción por parte de los usuarios. Según la ONG Ciudadanos al Día (CAD), ello permitió a la institución ubicarse en el segundo puesto del ranking que considera a las instituciones públicas.

“EL SAC OBTUVO EL PREMIO “BUENA PRÁCTICA GUBERNAMENTAL”, OTORGADO POR LA ONG CIUDADANOS AL DÍA, GRACIAS A SU ESQUEMA DE VENTANILLAS MIXTAS, QUE COMBINA LOS SERVICIOS DE MESA DE PARTES Y CAJA. ESTE SISTEMA PERMITE INICIAR TRÁMITES Y HACER EL PAGO CORRESPONDIENTE EN LA MISMA VENTANILLA DE ATENCIÓN. EL PROYECTO CALIFICÓ TAMBIÉN COMO FINALISTA EN EL CONCURSO DE CREATIVIDAD EMPRESARIAL, ORGANIZADO POR LA UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.”

SERVICIO NACIONAL DE METROLOGÍA [SNM]

TANTO POR LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO, COMO POR LA ACELERADA INTEGRACIÓN DEL PERÚ A LA ECONOMÍA GLOBAL, EL SNM COBRA UN ROL PRIMORDIAL DENTRO DE LA ESTRUCTURA DEL INDECOPI. GRACIAS AL TRABAJO DEL PERSONAL QUE LO COMPONE, PODEMOS CONFIAR EN LA CALIBRACIÓN DE TODOS LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN NECESARIOS PARA EL DESARROLLO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y CIENTÍFICO DE NUESTRO PAÍS.

“EN EL MUNDO MODERNO LA MEDICIÓN ES SINÓNIMO DE PRECISIÓN Y EXCELENCIA. POR ELLO, EL SNM, COMO ORGANISMO QUE CUSTODIA LOS PATRONES NACIONALES DE MEDIDAS, DEBE ESTAR SIEMPRE UN PASO ADELANTE ACTUALIZANDO SUS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y VALORACIÓN DE MAGNITUDES, AMPLIANDO Y ENTRENANDO A SU PERSONAL Y OFRECIENDO ASISTENCIA TÉCNICA A AQUELLAS ENTIDADES DE CALIBRACIÓN QUE ASÍ LO REQUIERAN.”

El SNM se encarga de desarrollar la ciencia metrológica en el país. Tiene la función de determinar, mantener y proteger los patrones nacionales de medida de acuerdo con los estándares internacionales.

LOGROS (2006 – 2010)

Uno de los principales logros del SNM es la implementación de la Hora Nacional en el Portal Web Institucional. El SNM inició el desarrollo de la magnitud Tiempo y Frecuencia con la adquisición del patrón oscilador de rubidio y equipos complementarios. Esto ha sido posible debido a la reciente participación del SNM en el Common View GPS del Sistema Internacional de Metrología (SIM). Gracias a ello, el público puede sincronizar sus relojes y así realizar actividades en las que la hora es decisiva, sin correr ningún riesgo. Asimismo, las personas tendrán una herramienta para hacer valer sus derechos al realizar gestiones en empresas públicas y privadas, como bancos, aerolíneas, servicios de telecomunicaciones, entidades educativas, empresas de transporte terrestre, entre otras.

ALCANCE INTERNACIONAL

En los últimos cinco años, el SNM desarrolló una labor importante a nivel internacional. A continuación se detallarán algunas de sus actividades y logros más trascendentes:

- En el 2010, el ingeniero José Dajes, jefe del SNM, fue designado presidente del Sistema Interamericano de Metrología (SIM) para el periodo enero 2011 – diciembre 2012. El SNM tiene participación activa en el SIM desde 1995, ocupando actualmente la coordinación de la sub-región ANDIMET (Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia).

- Una de las actividades principales del SNM fue la organización de la XV Asamblea General del Sistema Interamericano de Metrología (SIM). El INDECOPI recibió a más de 80 invitados nacionales y 50 representantes de instituciones metrológicas importantes a nivel mundial.
- El SNM organizó también el Seminario Internacional “Desarrollo de la Metrología de Fuerza en la Región”. En este seminario participaron 50 representantes de diversos países. Asimismo, llevó a cabo el Taller Regional “Aspectos Teóricos y Prácticos en el Suministro de Agua Potable”.
- El Perú, a través del SNM, se incorporó como miembro asociado a la Conferencia General de Pesas y Medidas (CGPM) y firmó el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de patrones nacionales de medida y certificados de calibración que emite.
- Por otro lado, en el 2010, con motivo del Día Mundial de la Metrología y, con el objetivo de fomentar y mejorar las prácticas metrológicas en diferentes sectores, se llevó a cabo en el Perú el Primer Simposio de Metrología. En él se contó con la participación de 75 representantes de diferentes empresas metrológicas y universidades del país.
- El SNM participó en la reunión del Quality System Task Force (QSTF) o Fuerza de Tarea en Sistemas de Calidad en castellano, donde se presentó y se aprobó el Sistema de Calidad de los Laboratorios de Masa y Temperatura por parte del SIM.
- Asimismo, desde el 2010 y hasta la fecha se encuentran en evaluación las Capacidades de Medición y Calibración (CMC) de Fuerza, Presión, Volumen, Densidad, Energía y Tensión AC/DC. La CMC de Masa cuenta con reconocimiento internacional y se encuentra publicada en la base de





datos de la Oficina Internacional de Pesas y Medidas (BIPM por sus siglas en francés) desde el mes de agosto.

- Finalmente, el SNM continúa brindando asistencia técnica en medidores de agua a los diferentes países andinos con la finalidad de contribuir a su desarrollo. Un ejemplo importante de dicha asistencia es el caso de Bolivia. Del mismo modo, el SNM recibió pasantes de Paraguay, Panamá, Guyana y Bolivia, quienes obtuvieron resultados satisfactorios en cuanto a mejoras en la calibración de volumen, balanzas de gran capacidad, energía y flujo.

EFFECTIVIDAD Y PROFESIONALISMO

El Servicio Nacional de Metrología es ya un importante referente de efectividad a nivel nacional e internacional. Desarrolla una labor profesional que se ha visto reflejada en la formulación y ejecución de proyectos de gran envergadura como los siguientes:

- En el año 2007, con el apoyo de la Organización de Estados Americanos (OEA), el SNM participó activamente en el proyecto "Colaboración para soportar con metrología química la evaluación de la calidad e inocuidad de los productos del sector agroalimentario", un proyecto de cuatro años que atendió, en una primera etapa, al sector lácteo (leche fluida). La medición se realizó comparando materiales de referencia que gozan de trazabilidad internacional, siendo el INDECOPI, a través del SNM, la referencia nacional.
- En el mismo año, con el apoyo del Instituto Nacional de Metrología de Alemania (PTB por sus siglas en alemán) y de la Organización de Estados Americanos (OEA), se ejecutó el proyecto "Metrología en gas natural", con la finalidad de fomentar la cooperación regional y mejorar la competencia técnica en Perú y Bolivia. Su ejecución se inició en octubre con una proyección de trabajo a seis años. Gracias al proyecto, en el 2010, se tuvo un significativo avance en la implementación del nuevo Laboratorio de

“CABE DESTACAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CALIBRACIÓN DE TERMÓMETROS CLÍNICOS, IMPORTANTES PARA EL SECTOR SALUD. ADEMÁS, FUE CLAVE EL DESARROLLO DE LA DETERMINACIÓN DE LA MAGNETIZACIÓN Y SUSCEPTIBILIDAD MAGNÉTICA EN LA CALIBRACIÓN DE PESAS DE ALTA EXACTITUD.”

Flujo de Gas Natural que servirá para la verificación de medidores de gas de uso domiciliario e industrial.

- Del mismo modo, el desarrollo de materiales de referencia certificados (MRC) para el sector agua potable se vio favorecido con la participación del SNM en el proyecto del PTB "Mejora y Aseguramiento de la Calidad y de las Mediciones de Consumo de Agua Potable" que tiene como objetivo el mejoramiento de las condiciones técnicas y organizacionales tanto para la confiabilidad de los análisis de laboratorio, como para mejorar la calidad de las mediciones del consumo de agua potable.
- El SNM invirtió un millón y medio de dólares en la construcción de mejores laboratorios y adquisición de equipos de alta exactitud.
- Se cuenta con laboratorios de metrología química en las áreas de electroquímica (PH y conductividad), tanto orgánica como inorgánica.

- Para un mejor desempeño en los servicios brindados, los colaboradores del SNM fueron capacitados en temas de espectrofotometría, termometría, energía, tensión AC/DC, PH, fuerza y presión, entre otros.

- Como parte de los servicios que el SNM ofrece a la comunidad, los laboratorios recibieron a diez pasantes de diferentes empresas metrologías del país.

- El SNM cuenta con un nuevo sistema para la calibración de medidores de iluminancia (luxómetros), lo que permitirá medir el grado de luminosidad en rangos mayores (hasta 10 000 lux).

- Cabe destacar también la implementación de la calibración de termómetros clínicos, importantes para el sector salud. Además, fue clave el desarrollo de la determinación de la magnetización y susceptibilidad magnética en la calibración de pesas de alta exactitud.

- Finalmente, vale la pena mencionar que el SNM adquirió un nuevo camión grúa que permitirá la calibración de balanzas de gran capacidad en las diferentes estaciones de pesaje del país.



SERVICIO NACIONAL DE ACREDITACIÓN [SNA]

EL RESPONSABLE DE OTORGAR EL RECONOCIMIENTO NECESARIO A LOS ORGANISMOS QUE SE ENCARGAN DE EVALUAR LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ES EL SNA. ASÍ, ESTE SERVICIO TIENDE LOS PUENTES QUE LES PERMITEN A LOS PRODUCTORES Y AGENTES DE SERVICIOS MANTENER Y, SOBRE TODO, MEJORAR SUS NIVELES DE CALIDAD; PUENTES QUE AYUDAN A LOS USUARIOS A EVALUAR LA EXCELENCIA DE LOS PRODUCTOS QUE CONSUMEN. EL RESULTADO: EL TEJIDO DE UNA RELACIÓN DE CONFIANZA Y SATISFACCIÓN PERMANENTE.



El SNA es el organismo peruano de acreditación que evalúa, autoriza y supervisa a laboratorios, organismos de certificación y organismos de inspección, facultándolos a brindar servicios de evaluación de la conformidad acreditados y con valor oficial. Dicha evaluación consiste en la elaboración de un diagnóstico metódico, independiente e imparcial para determinar si las actividades y los resultados relativos a la evaluación de la conformidad de un organismo cumplen con los requisitos y las disposiciones establecidas por las normas internacionales.

A través de la acreditación se busca facilitar el acceso a los mercados donde los productos y servicios cumplan con requisitos técnicos, ya sea por exigencia normativa o contractual, logrando así la aceptación global de la evaluación de la conformidad.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

La ex Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales (CRT) tuvo como premisa fundamental de trabajo la calidad, tanto al servicio de la institución como de su público objetivo. Es necesario, por ello, destacar sus logros en los últimos cinco años, incluyendo la labor realizada desde que se convirtió en el nuevo Servicio Nacional de Acreditación.

A ESCALA INTERNACIONAL

La ex CRT fue aceptada como signataria en el Acuerdo de Reconocimiento Multilateral de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC) para la acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad (QMS en inglés). Este reconocimiento tiene especial importancia ya que fue el primero que se otorgó a una entidad de acreditación integrante de los países andinos. La designación está en vigencia desde el año 2006 y, luego de una estricta evaluación internacional de mantenimiento, fue ratificada en el 2009. Esto permitió que los Certificados que emiten los Organismos de Certificación ISO 9000 acreditados por SNA del INDECOPI, tengan reconocimiento en los países de la región americana que firmaron el acuerdo de reconocimiento multilateral en el IAAC.

Por otro lado, en el 2010, el SNA fue aceptado por la IAAC para la aplicación al reconocimiento mutuo de laboratorios de ensayo y calibración, organismos de inspección y organismos de certificación de productos. En ese sentido, se tiene programada, para el mes de mayo del 2011, la evaluación del cumplimiento de la norma ISO/IEC 17011, que rige a los Organismos de Acreditación a nivel internacional.

Asimismo, en el marco del Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC), el SNA, como parte de la entonces Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales (CRT), lideró las negociaciones del Sub Comité de Estándares y Conformidad (SCSC). La jefatura del SNA tuvo a su cargo la presidencia de las reuniones plenarias con la participación de las 21 economías involucradas. Estas reuniones fueron el punto de partida para una participación mucho más activa

“ES INDUDABLE QUE PARA CRECER EN CUALQUIER ÁMBITO, LA CONFIANZA ES UN VALOR INDISPENSABLE, PUES SIN ELLA ES IMPOSIBLE DAR UN PASO FIRME HACIA EL FUTURO. EL SNA APORTA UNA ESTRUCTURA DE CONFIANZA Y SEGURIDAD PENSANDO EN EL CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE NUESTRO PAÍS.”

del Perú en los temas de estándares y conformidad, lo que es beneficioso en la búsqueda de un área de libre comercio en la zona Asia-Pacífico.

Gracias a los logros del SNA, el Perú es miembro pleno en importantes organizaciones Internacionales de acreditación como la International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC), la International Accreditation Forum (IAF) y la Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC). Con estas membresías, nuestro país participará en el debate internacional de las normas que rigen la acreditación a nivel mundial. Además, podrá ser evaluado para obtener el reconocimiento internacional a las áreas de laboratorios, certificación de productos e inspección, y reducir los costos para las exportaciones.

Finalmente, es importante destacar que el INDECOPI, a través del SNA, fue aceptado como miembro del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral del IAF en el campo de la acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad – ISO 9001. Formar parte de la IAF significa que el SNA cuenta con un Sistema de Acreditación de Organismos de Certificación en ISO 9001, acorde con las normas internacionales y, por lo tanto, confiable y reconocido mundialmente.

DÍA MUNDIAL DE LA ACREDITACIÓN EN EL PERÚ

Por primera vez en el Perú, el INDECOPI celebró el Día Mundial de la Acreditación. Bajo el tema “Aceptación Global” se reflejó la aspiración central del reconocimiento mutuo de la Cooperación Internacional de Acreditación

de Laboratorios ILAC (acuerdo MRA), y el Acuerdo de Reconocimiento Multilateral de IAF (MLA). Estos acuerdos buscan crear un marco internacional para apoyar el comercio internacional a través de la eliminación de barreras técnicas al comercio; al aceptar la equivalencia de los certificados emitidos por las organizaciones acreditadas en los diferentes países, con el objetivo de que no exista la necesidad de re-evaluar los productos y servicios al entrar en cada territorio.

En esta celebración estuvieron presentes los entes reguladores así como un número importante de empresas privadas. Estas últimas estuvieron muy interesadas en conocer con mayor profundidad el tema del Reconocimiento Internacional, pues, desde una perspectiva empresarial, los acuerdos pueden reducir significativamente los costos al no repetir pruebas innecesarias ni la necesidad de cumplir con las normativas locales redundantes. Esto también tiene un impacto positivo en el tiempo de salida de los productos al mercado de destino.

CONVENIOS

El SNA fue aceptado como miembro de la Multilateral Cooperative Accreditation Arrangement (MCAA). Gracias a ello está facultado para reconocer a nivel internacional los certificados de Sistemas de Gestión con otros organismos de acreditación del mundo. Esta condición le permite realizar auditorías conjuntas de acreditación con otros organismos del mundo, ahorrar recursos al realizar evaluaciones con organismos de acreditación, y adoptar acciones de cooperación para capacitaciones y asistencia técnica entre los organismos de acreditación del MCAA.

Por otro lado, el SNA firmó un convenio con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), con el fin de desarrollar acciones de cooperación que conlleven al cumplimiento de sus respectivos fines y objetivos. Estas acciones involucran las actividades de la Industria del Gas Natural y su vinculación con los mecanismos de acreditación, y el intercambio de información estadística entre ambas instituciones.

“ EL SNA FIRMÓ UN CONVENIO CON EL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA (OSINERGMIN), CON EL FIN DE DESARROLLAR ACCIONES DE COOPERACIÓN QUE CONLLEVEN AL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPECTIVOS FINES Y OBJETIVOS. ESTAS ACCIONES INVOLUCRAN LAS ACTIVIDADES DE LA INDUSTRIA DEL GAS NATURAL Y SU VINCULACIÓN CON LOS MECANISMOS DE ACREDITACIÓN, Y EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA ENTRE AMBAS INSTITUCIONES. ”



PARA SERVIRTE MEJOR

EL CÓDIGO DE
PROTECCIÓN Y DEFENSA
DEL CONSUMIDOR

Hoy, la defensa de los derechos ya no se da solo en el ámbito político, sino también en la esfera del consumo: tenemos derecho a saber qué consumimos y a decidir si queremos continuar haciéndolo. Por eso, gracias al Código de Protección y Defensa del Consumidor, el INDECOPI ofrece un nuevo marco legal que ampara al consumidor al establecer las reglas que el proveedor, comerciante, fabricante o distribuidor debe tener en cuenta al ofrecer un servicio o producto.

Si bien es cierto, la antigua Ley de Protección al Consumidor reconocía el derecho del consumidor a la información, al libre acceso de productos y servicios, al trato equitativo y justo en sus compras, entre otros; ahora el Código fortalece y actualiza dicha ley estableciendo las políticas públicas y los principios que regirán el sistema y que orientarán a todos sus integrantes: Estado, gremios y ciudadanía.

Así, uno de los cambios que promueve el Código, es el Registro de Infractores, una herramienta indispensable que permitirá que el INDECOPI informe a los consumidores si la empresa con la que desea contratar ha sido sancionada por alguna infracción a las normas de protección al consumidor.

Del mismo modo, el Código ofrece el Libro de Reclamaciones, instrumento oportuno que promueve la solución directa e inmediata a los reclamos y quejas de los consumidores y obliga al proveedor a dar respuesta oportuna en un plazo máximo de treinta días.

Finalmente se ha promovido la creación del Sistema Nacional de Protección del Consumidor; es decir, la puesta en vigor de políticas que fortalezcan la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país. Asimismo, se ha creado el Consejo Nacional de Protección del Consumidor como órgano de coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros. Está presidido por el INDECOPI en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. En ese sentido, le corresponde a la institución velar por el cumplimiento de lo que establece el código y de ejecutar la política nacional de protección del consumidor.

Incluso con estas mejoras, el INDECOPI es consciente de que la norma es el inicio de una transformación cultural en torno a la figura del consumidor; que amerita el esfuerzo de los más variados actores e instituciones; por ello, hoy su atención está puesta en dos objetivos principales: por un lado, convocar a los distintos organismos estatales a unirse en una campaña común de promoción de los derechos del consumidor y, por otro, al desarrollo de programas de educación y concientización en las que, además de señalar las normas que amparan al consumidor, se afiance la construcción de una cultura de consumo responsable.

“ SI OFRECEMOS UN PRODUCTO O SERVICIO Y ESTE NO CUMPLE CON LAS CARACTERÍSTICAS QUE AFIRMAMOS QUE POSEE, ENTONCES LA CONFIANZA DEL CONSUMIDOR SE VERÁ MERMADA Y LA LEY LO CONTEMPLARÁ COMO UNA INFRACCIÓN AL DERECHO DEL CONSUMIDOR. EN ESE SENTIDO, EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR VELA POR QUE LA RELACIÓN ENTRE CONSUMIDORES Y PROVEEDORES SE DESARROLLE DE ACUERDO A LAS CONDICIONES OFRECIDAS. ”



SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA I [SCI]

LA SALA TIENE A SU CARGO LA COMPETENCIA FUNCIONAL PARA RESOLVER EN SEGUNDA INSTANCIA ADMINISTRATIVA LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA, LA REPRESIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL, LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS Y DE BARRERAS COMERCIALES NO ARANCELARIAS, Y LA FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS.



En el 2009, la Sala asumió la competencia para resolver los casos derivados de los procedimientos concursales.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

NEGOCIACIONES INTERNACIONALES

Los funcionarios de la Sala tuvieron una participación activa en las negociaciones comerciales con Corea, Japón y la Unión Europea. Del mismo modo, resaltó su participación en las negociaciones comerciales entre el Perú y los países de la Asociación Europea de Comercio Justo (EFTA) y Canadá, así como los acuerdos de cooperación suscritos con las agencias de El Salvador y Panamá.

PRECEDENTES DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA

Alcances de los principios de legalidad y veracidad

La ex Sala de Defensa de la Competencia expidió un precedente de observancia obligatoria sobre los principios de legalidad y veracidad en materia de publicidad comercial en un caso seguido contra Hipermercados Metro S.A. Mediante este precedente, la Sala aclaró que la información sobre las condiciones complementarias para la compra de un producto o contratación de un servicio no necesariamente debían incluirse en su totalidad en un anuncio publicitario, dificultando con ello la percepción de los consumidores, sino que esta información también podría ser remitida a un servicio de información gratuito, estableciendo de este modo un adecuado equilibrio entre los intereses de los consumidores y las empresas anunciantes.

Carga de la prueba de los créditos laborales en procedimientos concursales

La Sala delimitó los alcances del artículo 39.4 de la Ley General del Sistema Concursal, con el fin de unificar criterios contradictorios entre los diversos órganos funcionales. Estos criterios se refieren a la carga probatoria que corresponde tanto al acreedor como al deudor concursado en los procedimientos de reconocimiento de créditos laborales.

Conforme a ello, si a la fecha de presentación de la solicitud de reconocimiento de créditos no ha vencido el plazo legal de cinco años de conservación de

documentos para el empleador; el solicitante solo deberá acreditar que mantuvo un vínculo laboral con el deudor concursado. Esto se debe a que el solicitante goza de un privilegio legal en el que la existencia y la cuantía de los créditos que invoque se presumen acreditadas por su sola declaración jurada plasmada en una autoliquidación detallada. En cambio, cuando la solicitud de reconocimiento de créditos se formula una vez que el plazo de conservación de documentos ya ha vencido, entonces el trabajador pierde dicho privilegio y asume la carga probatoria de cualquier otro acreedor; debiendo sustentar, de ser el caso, la cuantía y la existencia de las acreencias solicitadas.

Finalmente, el hecho de que el trabajador retome la carga probatoria de un acreedor común no significa que tenga que acreditar el “no pago” de la obligación, ya que este es un hecho negativo y es el empleador quien, como deudor, conserva la carga de probar la extinción de la obligación.

Revocación de derechos o intereses conferidos por actos administrativos

La Sala determinó el alcance del procedimiento de revocación regulado en los artículos 203 y 205 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Esto se logró al establecer que el desconocimiento de derechos o intereses, conferidos por un acto administrativo, debe respetar los requisitos para la revocación establecidos en las mencionadas normas, de manera que la omisión de cualquiera de ellos constituye una barrera burocrática ilegal.

Actividad empresarial estatal y principio de subsidiariedad

La Sala interpretó los alcances del artículo 14.3 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal. Este artículo califica como acto de competencia desleal –en la modalidad de violación de normas– el desarrollo de cualquier actividad empresarial estatal no conforme con el artículo 60 de la Constitución Política del Perú.

Este precedente establece las pautas que la autoridad de competencia debe utilizar para evaluar el cumplimiento del principio de subsidiariedad económica por parte de las empresas estatales y de las entidades que brindan bienes y servicios. Así, una vez determinada la naturaleza empresarial de la actividad cuestionada, esta debe cumplir con tres aspectos: (i) estar habilitada por una ley expresa del Congreso, (ii) ser subsidiaria y (iii) satisfacer un alto interés público o ser de manifiesta conveniencia nacional.

CASOS RELEVANTES

Actos de engaño en publicidad

Destacan los más de diez procedimientos seguidos de oficio contra Quality Products S.A. entre los años 2008 y 2010, en los que se impusieron, en más de una oportunidad, multas ascendentes a 100 UIT's al determinarse que la empresa venía infringiendo reiteradamente el principio de veracidad publicitario al ofrecer productos adelgazantes sin mayor sustento técnico.

Traslado ilegal a las empresas del pago de subsidios por incapacidad temporal y maternidad

En materia de eliminación de barreras burocráticas, resulta relevante el procedimiento seguido por Transber S.A.C. contra el Seguro Social de Salud (ESSALUD), en el cual se determinó que constituye una barrera burocrática ilegal trasladar a las empresas privadas la obligación de pagar los subsidios por incapacidad temporal y maternidad a sus trabajadores, con cargo a ser reembolsados. Ello dado que la entidad no contaba con una habilitación legal para adoptar esa medida, por lo que había actuado excediendo las facultades otorgadas.

Restricción de horarios de funcionamiento

Durante este periodo, la Sala declaró en diversos pronunciamientos que la restricción de horarios de funcionamiento en los establecimientos comerciales de Miraflores y Barranco constituye una barrera burocrática irrazonable. Dichas restricciones no resultan proporcionales en la medida que no se limitan a una zona específica de generación de ruidos molestos, sino a la totalidad del distrito.

Orden de preferencia de las comisiones de las AFP's

La Sala desestimó las solicitudes formuladas por las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP's) que pretendían la inaplicación de lo dispuesto por el artículo 15 del Decreto Legislativo 1050, norma que otorga el quinto orden

de preferencia a los créditos derivados de las comisiones impagas cobradas por las AFP's. A criterio de la Sala, a partir de lo dispuesto en la Constitución Política se otorgó el privilegio de cobro del primer orden únicamente a las remuneraciones y beneficios laborales percibidos por el trabajador y por tanto, al fondo provisional y al seguro de invalidez, pero no así a las comisiones de las AFP's.

Cesión de créditos laborales

En el procedimiento concursal de Industrial Pucalá S.A.C., la Sala declaró improcedente por mayoría la solicitud de reconocimiento de créditos de origen laboral presentada por Consorcio Líder Azucarero del Norte S.A.C. (CLAN). Las razones fueron, principalmente, dos: por un lado, porque el trabajador cedente no mantuvo vínculo laboral con la concursada; y, por el otro, porque no se verificaron los supuestos de aplicación del principio de persecutoriedad de bienes previsto en el Decreto Legislativo 856. El voto en minoría también declaró improcedente la solicitud, pero por una razón distinta. Consideró que CLAN no tenía la titularidad del crédito invocado porque el contrato de cesión de derechos celebrado transgredía el principio de irrenunciabilidad de derechos laborales.

Actividad estatal prohibida

En materia de competencia desleal, destacan los casos por la realización de actividad estatal prohibida. En esta área se resolvió que el Hospital Nacional Cayetano Heredia y el Hospital Nacional Arzobispo Loayza no contaban con una ley expresa que los habilitara a brindar servicios de salud bajo tarifario diferenciado —esto es, servicios, equivalentes a los de una clínica privada—.

Actos de comparación indebida

La Sala declaró fundada la denuncia presentada por Telefónica Móviles S.A. (Movistar) contra América Móvil Perú S.A.C. (Claro) por la realización de actos de comparación indebida. La publicidad de la denunciada mostraba al Grupo

Libido, que originalmente era identificado por los consumidores como la imagen comercial de Movistar. La finalidad del anuncio era comparar y destacar la superioridad de los servicios de Claro frente a los de Movistar, sobre la base de atributos subjetivos tales como “porque nos gusta la calidad de su señal” y “porque descubrimos que te atiende mejor”, los cuales habrían motivado al referido grupo musical a cambiar de operador.

Recomendaciones anticompetitivas

En materia de libre competencia, la Sala confirmó la resolución que halló responsable a la Asociación de Empresas y Transportistas Urbano de Pasajeros del Perú (ASETUP) y a su presidente por la comisión de prácticas colusorias horizontales en la modalidad de recomendaciones anticompetitivas destinadas a incrementar los precios de los pasajes del servicio de transporte urbano de pasajeros en Lima Metropolitana y Callao, las cuales fueron vertidas en diversos medios de comunicación durante agosto de 2008.

Denegatoria de la imposición de derechos antidumping a las importaciones de cemento

La Sala denegó la imposición de derechos antidumping sobre las importaciones de cemento Portland gris proveniente de República Dominicana y de cemento Portland blanco proveniente de México. En el primer caso, consideró que no se materializaría a futuro la presunta amenaza de daño que generaría el ingreso de cemento gris dominicano a la industria nacional, mientras que en el segundo, estimó que no existía un daño que amerite la imposición de derechos.

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y COORDINACIÓN

Durante este periodo, destaca la participación de funcionarios de la Sala como expositores en eventos de difusión del sistema concursal en distintas regiones del país en el marco del Proyecto de “Apoyo para mejorar la oferta productiva y facilitar el comercio exterior”, financiado por el Banco Mundial.

Por otro lado, la Secretaría Técnica de la Sala realizó una reunión con los alcaldes de Lima Metropolitana y el Callao, con el fin de explicar los alcances de los pronunciamientos sobre restricciones de horarios de funcionamiento.

Del mismo modo, la Secretaría Técnica sostuvo una reunión con las Secretarías Técnicas de las Oficinas Regionales del INDECOPI que cuentan con competencias desconcentradas en materia de competencia desleal, con la finalidad de exponer los principales criterios emitidos por la Sala sobre graduación de sanciones.

A partir del año 2010, se inició la edición y difusión del Boletín de la Sala de Defensa de la Competencia I. Esta publicación —que ha alcanzado cinco ediciones a la fecha— recoge una síntesis de los principales pronunciamientos expedidos por la Sala, criterios judiciales y normas que inciden en su labor resolutoria, actividades académicas en general y las estadísticas relacionadas con la producción del área.

“ DURANTE ESTE PERIODO, DESTACA LA PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIOS DE LA SALA COMO EXPOSITORES EN EVENTOS DE DIFUSIÓN DEL SISTEMA CONCURSAL EN DISTINTAS REGIONES DEL PAÍS EN EL MARCO DEL PROYECTO DE “APOYO PARA MEJORAR LA OFERTA PRODUCTIVA Y FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR”, FINANCIADO POR EL BANCO MUNDIAL.”

COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS [CFD]

“COMPETIR”, TAL VEZ ESTA SEA LA DIVISA MÁS IMPORTANTE EN UNA SOCIEDAD DE LIBRE MERCADO. LA COMPETENCIA CONSTITUYE UN MOTOR CLAVE EN EL DESARROLLO Y LA MEJORÍA DE PRODUCTOS, SERVICIOS E INDUSTRIAS. NO OBSTANTE, LA APERTURA E INTEGRACIÓN DEL MERCADO NACIONAL AL INTERNACIONAL NO SIEMPRE SE DA EN CONDICIONES EQUILIBRADAS. PENSANDO EN ELLO, ESTA COMISIÓN BUSCA PROTEGER, TÉCNICA Y LEGALMENTE, LAS CONDICIONES EN LAS QUE COMPETIMOS PARA QUE NUESTRO MERCADO NO SEVEA PERJUDICADO.

La CFD tiene la función de equilibrar las condiciones de competencia entre los productores nacionales y las importaciones. Para ello, dicta las medidas necesarias para neutralizar los efectos nocivos que se producen en el mercado como resultado de la importación a nuestro país de productos subsidiados o a precios dumping. Adicionalmente, la CFD actúa como autoridad investigadora en los procedimientos que derivan en la imposición de medidas de salvaguardia.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

NEGOCIACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES

La CFD brindó apoyo técnico permanente en las negociaciones que el Perú desarrolló para la suscripción de Tratados de Libre Comercio con importantes socios comerciales de la región y de otros continentes. Así, se participó activamente en la elaboración de los acuerdos comerciales con los Estados Unidos de América, Tailandia, Singapur, Canadá y la República Popular China. Todos estos acuerdos se encuentran en vigencia.

Del mismo modo, la CFD intervino en las negociaciones con Corea, Japón, los países de la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA, por sus siglas en inglés) conformada por Suiza, Islandia, Liechtenstein y Noruega; la Unión Europea; los miembros del Acuerdo de Asociación Trans-Pacífico (Australia, Brunei Darussalam, Chile, Estados Unidos, Malasia, Nueva Zelandia, Singapur y Vietnam) y algunos países de Centroamérica (Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador y Panamá).

Del mismo modo, la Comisión intervino activamente en la sustentación de la posición nacional con relación a las discusiones técnicas desarrolladas al interior del Grupo de Negociación sobre las Normas de la Organización Mundial del Comercio. La finalidad de este grupo es, por un lado, aclarar y mejorar las disciplinas previstas en el Acuerdo Antidumping y en el Acuerdo sobre Medidas Compensatorias y, por el otro, aclarar y mejorar sus instrumentos y objetivos.



“ EN TODA COMPETENCIA SIEMPRE EXISTEN LOS “GRANDES” Y LOS “PEQUEÑOS”, ESTO ES NATURAL. CUANDO UN PAÍS ABRE SUS FRONTERAS COMERCIALES PARA INTEGRARSE AL GRAN MERCADO MUNDIAL, INEVITABLEMENTE VA A CONFRONTARSE CON LAS GRANDES ECONOMÍAS DEL PRIMER MUNDO, Y POCO A POCO TENDRÁ QUE APRENDER A COMPETIR DE IGUAL A IGUAL. SIN EMBARGO, PARA LOGRARLO ES NECESARIO VELAR PORQUE LAS CONDICIONES DE COMPETENCIA SEAN LAS JUSTAS. PARA ELLO TENEMOS A LA CFD. ”

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

En el 2010, la CFD resolvió 82 expedientes. De ellos, 10 estuvieron referidos a casos sobre antidumping y subvenciones, y 72 a reclamos de importadores por cobros en Aduanas. El trabajo fue realizado dentro del plazo previsto por ley. Del mismo modo, se concluyeron dos investigaciones de especial complejidad en el tema de subvenciones, una referida a importaciones de biodiesel de EE.UU. y la otra a importaciones de aceite de oliva de la Unión Europea (España e Italia). Además, se concluyeron cinco investigaciones antidumping en los siguientes sectores: textiles (importaciones de China y Pakistán), cierres de cremallera (importaciones de Taiwan) y biodiesel (importaciones de EE.UU.).

Como consecuencia de los casos resueltos, se aplicaron o renovaron cinco medidas (antidumping y compensatorias) para equilibrar las condiciones de competencia entre los productores nacionales y las importaciones. El objetivo de estas medidas fue claro: salvaguardar el óptimo funcionamiento del mercado. Tales medidas se establecieron en favor de la producción nacional de biodiesel, aceite de oliva y determinados textiles.

Por otro lado, también en 2010 se iniciaron tres investigaciones de oficio para examinar los derechos antidumping impuestos entre los años 2000 y 2002 sobre las importaciones de calzado, aceros y cubiertos, con el fin de determinar la eficacia correctiva de dichas medidas y cuidar que no afecten la competencia en el mercado.

Cabe destacar que, en el año 2009, la CFD marcó índices de crecimiento histórico, recibiendo un total de 14 solicitudes de investigación por parte de la industria nacional para la aplicación de derechos antidumping, medidas compensatorias y medidas de salvaguardia. Esta cifra es la segunda más alta desde la existencia de la Comisión, superada solamente por la cifra registrada en el año 2001 (15 solicitudes de investigación). Asimismo, en el mismo año, resolvió 13 investigaciones en materia antidumping, sobre subvenciones y salvaguardias, la cifra más alta de investigaciones resueltas por la comisión.

Finalmente, en 2010, la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI resolvió 27 apelaciones interpuestas contra resoluciones expedidas por la Comisión. En 25 de ellas, la Sala confirmó los fallos expedidos por la Comisión, alcanzándose un índice de predictibilidad de 93%.

DIFUSIÓN DE LABORES

Durante el periodo 2006 – 2010, la CFD realizó importantes labores de difusión de las labores a su cargo, destacando la realización de actividades de capacitación al público, así como la emisión de diversos documentos informativos. Al respecto, en 2010 cabe mencionar los siguientes logros:

- Se publicó el Informe Anual de Labores del 2009. Este informe fue distribuido entre entidades del sector público, gremios empresariales, agencias de aduanas, estudios de abogados, universidades, centros de investigación, empresas consultoras, revistas especializadas, delegaciones diplomáticas y otras instituciones interesadas en los temas que le competen a esta Comisión.
- Se realizó la distribución trimestral del Boletín Informativo electrónico con información sobre los casos y actividades más relevantes desarrolladas por la Comisión.
- Se aprobó los lineamientos sobre confidencialidad, con el objetivo de que las empresas que participan en los procedimientos conozcan los criterios que la Comisión emplea para declarar confidencial la información presentada en las investigaciones.
- Se actualizó el modelo de cuestionario que los productores nacionales deben completar para solicitar que se inicie una investigación por prácticas de dumping. También se elaboró una guía de orientación para facilitar el llenado de dicho cuestionario.

COMISIÓN DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA [CLC]

LA LIBRE COMPETENCIA ES FUNDAMENTAL PARA PROMOVER EL FUNCIONAMIENTO EFICIENTE DEL PROCESO COMPETITIVO Y EL BIENESTAR DE LOS CONSUMIDORES. EN UN CONTEXTO DE LIBRE COMPETENCIA, LOS AGENTES ECONÓMICOS LUCHAN POR GANAR LAS PREFERENCIAS DE LOS CONSUMIDORES, OFRECIENDO PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MAYOR CALIDAD Y A MENOR PRECIO. EN ESTE CONTEXTO, LA CLC PROMUEVE LA LIBRE COMPETENCIA Y SANCIONA LAS CONDUCTAS QUE AFECTEN SU BUEN FUNCIONAMIENTO.

Según lo dispuesto por la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, la CLC se encarga de investigar y sancionar las conductas anticompetitivas en todos los mercados (salvo el de servicios públicos de telecomunicaciones). Además, según la Ley Antimonopolio y Antioligopolio del Sector Eléctrico, la CLC se encarga de controlar las concentraciones empresariales en este sector.

Por su parte, la Secretaría Técnica (ST) de la CLC se encarga de realizar investigaciones preliminares e iniciar procedimientos de oficio. Además, la ST tramita los procedimientos y elabora informes técnicos sobre la existencia de la conducta investigada para que la CLC emita su decisión final y, de ser el caso, sancione a los infractores y ordene las medidas correctivas correspondientes.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

CASOS RESUELTOS

- El 22 de febrero del 2008, la CLC sancionó a Quimpac S.A. y Clorox Perú S.A. por restricciones verticales en el mercado de distribución de hipoclorito de sodio (insumo de la lejía), con multas que ascendieron en total a 651,86 UIT (S/. 2 346 696).
- El 25 de febrero del 2008, la CLC sancionó a la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG), a ocho empresas aseguradoras y sus representantes, por concertación de precios de los seguros vehiculares, con multas que ascendieron en total a 3 396,54 UIT (S/. 12 227 544).



“ EN UNA ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO, LAS EMPRESAS GOZAN DE UNA SERIE DE LIBERTADES QUE GARANTIZAN LA REALIZACIÓN DE SUS ACTIVIDADES ECONÓMICAS, COMO LA LIBRE INICIATIVA PRIVADA, EL DERECHO DE PROPIEDAD, LA LIBERTAD DE CONTRATACIÓN, ETCÉTERA. SIN EMBARGO, ESTAS LIBERTADES NO SON IRRESTRICHTAS SINO QUE DEBEN EJERCERSE EN ARMONÍA CON EL PRINCIPIO DE LIBRE COMPETENCIA RECONOCIDO POR NUESTRA CONSTITUCIÓN. POR ELLO, SI LAS EMPRESAS REALIZAN CONDUCTAS QUE PUEDAN AFECTAR LA LIBRE COMPETENCIA, LA CLC INTERVIENE SANCIONANDO A LOS INFRACTORES Y CORRIGIENDO LOS EFECTOS NEGATIVOS DE SU CONDUCTA EN EL MERCADO. ”

- El 22 de diciembre del 2009, la CLC sancionó a la Asociación de Empresas de Transporte Urbano de Pasajeros (ASETUP) y su Presidente por concertación de precios del servicio de transporte urbano de pasajeros en Lima Metropolitana y Callao.
- El 3 de mayo del 2010, la CLC sancionó a Perú Rail S.A., Ferrocarril Transandino S.A., Peruval Corp. S.A. y Peruvian Trains & Railways S.A., por abuso de procesos legales en el mercado de servicios de transporte ferroviario en el Ferrocarril Sur – Oriente, con multas que ascendieron en total a 657,5 UIT (S/. 2 367 000).
- El 13 de agosto del 2010, la CLC sancionó a Praxair Perú S.R.L. Aga S.A. y Messer Gases del Perú S.A., por concertación para repartirse el mercado de adquisición de oxígeno medicinal por parte del Seguro Social de Salud (EsSalud), con multas que ascendieron en total a 5 749,7 UIT (S/. 20 698 920).
- El 6 de octubre del 2010, con la colaboración de la Oficina Regional del INDECOPI en Ancash, la CLC sancionó a la Central Regional de Transporte Público de Pasajeros, Zona Sierra – Ancash, a siete empresas de transporte urbano y sus representantes, por concertación de precios del servicio de transporte urbano e interurbano de pasajeros en Huaraz, con multas que ascendieron en total a 59,6 UIT (S/. 214 560).

Cada una de estas decisiones tuvo un impacto importante en la defensa del funcionamiento eficiente del proceso competitivo y el bienestar de los consumidores en los siguientes mercados: distribución de hipoclorito de sodio (insumo de la lejía) a nivel nacional, seguros vehiculares a nivel nacional, transporte urbano de pasajeros en Lima Metropolitana y Callao, transporte

ferroviario en el Ferrocarril Sur – Oriente, oxígeno medicinal a nivel nacional, transporte urbano e interurbano de pasajeros en Huaraz.

NUEVA NORMA

La CLC tuvo una participación activa en la elaboración, discusión y consenso del proyecto de ley que dio origen al Decreto Legislativo 1034, Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas. Esta norma incorporó importantes precisiones y fortaleció la aplicación del derecho de defensa de la libre competencia en el Perú.

CIFRAS DE GESTIÓN

Durante el periodo 2006 – 2010, la CLC fortaleció su labor de investigación y sanción de conductas anticompetitivas.

Así, por ejemplo, se incrementó el número de procedimientos iniciados de oficio en 71,4%, respecto del periodo 2001 – 2005. Asimismo, se incrementó el número de procedimientos resueltos en 8,16%, respecto del periodo 2001 – 2005.

Por último, las multas impuestas por la CLC ascendieron en total a 10' 894,2 UIT. Cabe precisar que estas multas se calcularon en función del beneficio ilícito esperado de los infractores y, en esa medida, reflejaron la afectación al proceso competitivo y al bienestar de los consumidores, investigado y sancionado por la CLC.

COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL [CCD]

LA COMPETENCIA ES INHERENTE A UNA SOCIEDAD DE LIBRE MERCADO. INCLUSO LLEGA A CONSTITUIRSE EN PIEZA CLAVE DEL DESARROLLO DEL SECTOR EMPRESARIAL. SIN EMBARGO, MUCHAS VECES ENCONTRAMOS QUE, POR DIVERSOS FACTORES, LA COMPETENCIA SE DESARROLLA DE MANERA DESLEAL, SITUACIÓN QUE ENTORPECE Y FRENA EL PROGRESO QUE POCO A POCO NUESTRA SOCIEDAD HA IDO ALCANZANDO. POR ELLO, ESTA COMISIÓN JUEGA UN ROL FUNDAMENTAL EN LA REALIZACIÓN DE UNO DE LOS OBJETIVOS BÁSICOS DEL INDECOPI: LA TRANSPARENCIA.



La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal se encarga de detectar y sancionar los actos de competencia desleal que afecten o impidan el buen funcionamiento del mercado. Por ejemplo, una de las actividades donde mayormente se encuentran dichos actos alevosos es la mala práctica publicitaria.

Además, la CCD monitorea el mercado a través de su Secretaría Técnica, la que, al mismo tiempo, tiene la función de determinar la necesidad de iniciar procedimientos sancionadores de oficio.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

CAMBIOS FAVORABLES Y EFECTIVOS

En julio del 2008 entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 1044 – Ley de Represión de la Competencia Desleal, lo cual significó un cambio en las normas sustantivas y procesales que aplica la CCD. Así, el referido decreto unificó y perfeccionó las disposiciones establecidas en la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal y las Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor.

El esfuerzo y tiempo desplegado en la formulación y aplicación de un nuevo cuerpo normativo no fue impedimento para que la CCD continuara incrementando su labor de oficio, reduciendo el porcentaje de expedientes que excedieron el plazo establecido para su tramitación.

CIFRAS DE GESTIÓN

A partir del 2006, se registró un incremento constante en los casos que tramita la CCD. Este incremento llegó a su pico en el 2009 con un ingreso de 307 expedientes, de los cuales 140 fueron iniciados de oficio. En el 2010, la CCD registró un ingreso de 260 expedientes, de los cuales 140 fueron iniciados de oficio. Esta es una muestra clara que destaca el sostenido incremento en la labor de oficio en beneficio de los consumidores y del mercado.

De otro lado, fue también importante el incremento de la labor resolutoria, ya que se concluyeron 281 procedimientos. Estas cifras muestran un incremento del 5% respecto del año precedente, en el que se resolvieron 267.

Del mismo modo, se registró un aumento considerable en la cantidad de resoluciones consentidas, es decir, no apeladas. Esto representa un importante logro por dos razones básicas: por un lado, porque no recarga la labor de la segunda instancia; y, por el otro, porque las multas que se imponen en los casos que lo ameritan, representan un ingreso inmediato para la institución. Esto resulta trascendental para medir el estándar de calidad de las resoluciones emitidas por la CCD, ya que en los casos de las resoluciones consentidas, los administrados deciden no cuestionar el fondo ni la forma de los pronunciamientos. Y podrían hacerlo fácilmente, ya que existen medios gratuitos para presentar recursos de apelación en todos los casos.

Finalmente, los ingresos por multas generadas como consecuencia de los procedimientos tramitados ante la CCD han sido importantes y se han ido incrementando de manera constante y consistente en los últimos años.

COMISIÓN DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS [CEB]

LA BUROCRACIA ES UNO DE LOS MALES QUE AQUEJA A LAS INSTITUCIONES DE NUESTRO ESTADO, PUES CONSTRUYE BARRERAS QUE RETRASAN E INCLUSO IMPIDEN QUE LOS TRÁMITES Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SEAN FLUIDOS Y EFICIENTES. ESTA COMISIÓN AMPARA A LOS CIUDADANOS DEMANDANDO QUE LOS PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS, ESPECIALMENTE POR LAS MUNICIPALIDADES, SEAN RAZONABLES Y, SOBRE TODO, LEGALES. ESTA COMISIÓN, ADEMÁS, HACE DEL INDECOPI UNA INSTITUCIÓN EJEMPLAR DENTRO DE LA ESTRUCTURA DEL ESTADO.



La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB) identifica y elimina las exigencias ilegales o carentes de razonabilidad que imponen las entidades administrativas del Estado, en particular los municipios, a los agentes económicos que desean acceder o permanecer en el mercado. Del mismo modo, supervisa que los procedimientos, requisitos y cobros que dichas entidades exigen a los ciudadanos sean legales y razonables. Finalmente, la CEB tiene la función de fiscalizar que las municipalidades no limiten la libre circulación de personas, bienes y mercancías en el territorio nacional.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

PROCEDIMIENTOS RESUELTOS

Durante el 2010, como consecuencia de las acciones de investigación y fiscalización realizadas por la Secretaría Técnica del CEB, se iniciaron 199 procedimientos, de los cuales 189 fueron a pedido de parte, 4 reingresos y 6 de oficio. Además, la CEB resolvió, dentro de los plazos legales, 211 procedimientos. Cabe destacar que en años anteriores (2006 – 2009) la CEB resolvió el 100% de sus procedimientos dentro del plazo legal.

“ LA EFICIENCIA, FLUIDEZ Y CELERIDAD SON VIRTUDES INHERENTES A TODOS LOS INDIVIDUOS E INSTITUCIONES QUE TIENEN CONCIENCIA DE LA IMPORTANCIA DE SEGUIR UN CAMINO O PROCESO ADECUADO PARA CONSEGUIR SUS FINES. ESTAS VIRTUDES SON UN PRIVILEGIO QUE SOLO LOS SISTEMAS CONSOLIDADOS PUEDEN TENER, QUEDANDO LOS DEMÁS CONDENADOS, POR SU INMADUREZ, A ENFRENTAR TERRIBLES BARRERAS BUROCRÁTICAS. ”



ACCIONES EFECTIVAS EN MUNICIPALIDADES DE LIMA Y CALLAO

La CEB presentó los resultados de la investigación realizada a 49 municipalidades sobre el cumplimiento de las formalidades para la aprobación y publicación de los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPAs). Dicho informe (016-2009/INDECOPI-CEB) fue oportunamente remitido a la Presidencia del Consejo de Ministros, a la Contraloría General de la República, a la Defensoría del Pueblo y al Congreso de la República.

Por otro lado, en el 2010, con el apoyo del Área de Fiscalización del INDECOPI, la CEB inspeccionó 49 playas de Lima Metropolitana, el Callao y la Provincia de Cañete, con la finalidad de verificar el cumplimiento del artículo 61° de la Ley de Tributación Municipal referido al libre acceso a las playas. Como consecuencia de dicha inspección se iniciaron seis procedimientos de oficio contra aquellas municipalidades que incumplieron dicha ley.

Cabe destacar que desde el año 2006 hasta el 2010, la Comisión ha iniciado 29 procedimientos de oficio en contra de las municipalidades que impusieron cobros indebidos por concepto de parqueo vehicular en las playas de sus distritos y, como consecuencia de ello, dispuso sancionar a los alcaldes de las mismas en su calidad de máxima autoridad administrativa de los municipios.

Asimismo, en el año 2010, la CEB elaboró un conjunto de informes para presentar los resultados de la investigación realizada sobre el cumplimiento

de los artículos 7° y 8° de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento por parte de las 49 municipalidades de Lima Metropolitana y del Callao. Según dichos informes, 36 municipalidades cumplen con exigir los requisitos máximos establecidos en el artículo 7°, y 31 cumplen con los artículos 7° y 8° de dicha ley.

Finalmente, la CEB presentó los informes de investigación sobre el cumplimiento de los artículos 4° y 5° del Decreto Legislativo N° 1014, referidos al costo y a la calificación del procedimiento de conexión domiciliar de servicios públicos (acometidas) por parte de 49 municipalidades de Lima Metropolitana y del Callao. Esta investigación arrojó que 36 municipalidades cumplen con los artículos en cuestión del Decreto mencionado.

EL PRECIO REAL DEL PASAPORTE

Es importante destacar que la CEB realizó las investigaciones que permitieron determinar el costo real de la tasa por expedición y revalidación de pasaportes. Se logró comprobar que la tasa por derecho de trámite no fue determinada en función al costo real y efectivo del servicio, y que, además, dicha tasa había sido fijada por el MEF y no por el Ministerio del Interior. Es así que se redujo significativamente el costo en beneficio de los ciudadanos. Hoy la expedición de un pasaporte asciende a S/. 37.05 y su renovación a S/. 33.36.

Pese a la reducción en el costo, la CEB resolvió que dichas tasas aprobadas

“ MEDIANTE RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 027- 2009-INDECOPI/COD DEL 11 DE MARZO DE 2009 SE APROBÓ LA DIRECTIVA N° 002- 2009/ COD-INDECOPI EN LA QUE EL INDECOPI DESCONCENTRÓ LAS FUNCIONES DE LA CEB DE LA SEDE CENTRAL A LAS COMISIONES DE LAS OFICINAS REGIONALES (ORIS), A FIN DE QUE ESTAS PUEDAN CONOCER Y RESOLVER LOS CASOS SOBRE BARRERAS BUROCRÁTICAS IMPUESTAS POR GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES DENTRO DE SU LOCALIDAD. ”

contravienen la Ley antes mencionada, pues no se acreditó que el monto responda al gasto real y efectivo en que incurre el Ministerio del Interior por los servicios.

Por otro lado, la CEB declaró también que las tasas exigidas por el Consucode para la Inscripción en el Registro Nacional de Proveedores contravenían el artículo 45.I de la Ley del Procedimiento Administrativo General, debido a que habían sido determinadas en función a las ventas anuales brutas de los proveedores y no en función al costo del servicio. Dicho criterio fue confirmado por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI.

ACCIONES DE DIFUSIÓN

La CEB elaboró y publicó en el diario oficial El Peruano, los lineamientos sobre simplificación administrativa y colocación de anuncios publicitarios.

Por otro lado, se presentó el Índice de Barreras Burocráticas de Acceso al Mercado correspondiente al año 2009. En dicho documento se detallan las barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad impuestas por las municipalidades, así como las estadísticas de la labor de la Comisión en dicho periodo.

El Índice contiene, además, estadísticas del trabajo de las Comisiones de las ORI con competencia para abordar temas de eliminación de barreras burocráticas. Contiene también la relación de municipalidades provinciales del país que

publicaron sus Textos Únicos de Procedimientos Administrativo (TUPAs) en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).

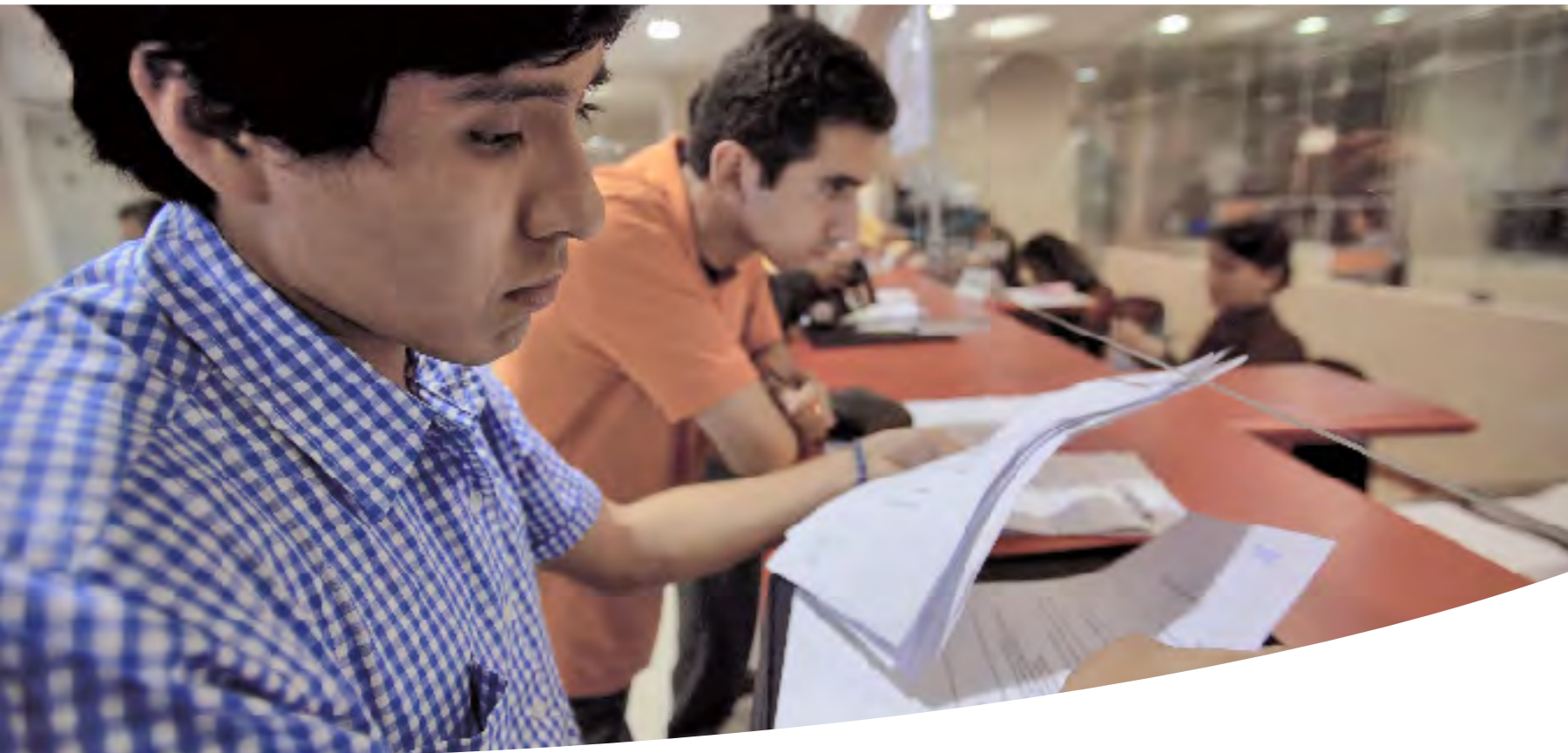
La CEB elabora cada año sus Boletines Semestrales. En ellos se puede encontrar información estadística, así como una relación detallada de los principales casos resueltos por materia denunciada.

DESCONCENTRACIÓN DE FUNCIONES

Desde el 2008, las competencias de la CEB fueron objeto de desconcentración territorial, debido a la política institucional de ampliar la cobertura de sus servicios en las oficinas ubicadas en las distintas regiones del país.

Mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 027- 2009-INDECOPI/COD del 11 de marzo de 2009 se aprobó la Directiva N° 002- 2009/COD-INDECOPI en la que el INDECOPI desconcentró las funciones de la CEB de la Sede Central a las Comisiones de las Oficinas Regionales (ORIs), a fin de que estas puedan conocer y resolver los casos sobre barreras burocráticas impuestas por gobiernos locales y regionales dentro de su localidad.

Las ORIs de Arequipa, Cuzco, La Libertad, Lambayeque, Piura e Ica cuentan ahora con facultades para informarse sobre los procedimientos referidos a barreras burocráticas.



COMISIÓN DE NORMALIZACIÓN Y DE FISCALIZACIÓN DE BARRERAS COMERCIALES NO ARANCELARIAS (CNB)

UN PAÍS COMO EL NUESTRO, CON UN MERCADO EN CONTINUA EXPANSIÓN, DEBE VELAR PARA QUE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE CUMPLAN CON NORMAS TÉCNICAS ACEPTADAS INTERNACIONALMENTE. EN UN CONTEXTO DE CRECIENTE COMPETENCIA POR GANAR LAS PREFERENCIAS DE LOS CONSUMIDORES, LA CALIDAD ES LA CLAVE DEL ÉXITO. ES AHÍ QUE LAS NORMAS TÉCNICAS TIENEN UN ROL PREPONDERANTE. GRACIAS A QUE LA CNB PROMUEVE LA ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, SE CUENTA EN EL MERCADO CON PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD PARA LOS CONSUMIDORES, YA SEA, DESDE UN ARTÍCULO DE ESCRITORIO O DE USO PERSONAL, HASTA UN ELECTRODOMÉSTICO.

LA CNB REÚNE A GRUPOS DE EXPERTOS Y, TRAS UN TRABAJO MINUCIOSO, DEFINE, ELABORA, APRUEBA Y PROMUEVE LAS NORMAS TÉCNICAS CON LAS QUE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEBEN SALIR AL MERCADO, CONVIRTIÉNDOSE ASÍ EN LA PRINCIPAL DEFENSORA DE LOS CONSUMIDORES.



“ DESDE LA LEJANA GRECIA, LOS SERES HUMANOS HAN TENIDO CLARO QUE LOGRAR EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD Y LA REALIZACIÓN HUMANA SOLO ES POSIBLE SI SE SIGUE EL CAMINO DE LA EXCELENCIA. SIN EMBARGO, HALLARLO ES DIFÍCIL Y MANTENERSE EN ÉL NO ES TAREA SIMPLE. REQUIERE DE MUCHA PERSEVERANCIA Y MADUREZ, RASGOS QUE SOLO SE ADQUIEREN CON EL PASO DEL TIEMPO. CREEMOS QUE EL INDECOPI, HOY EN DÍA, ESTÁ TRANSITANDO ESA SENDA. ”

La CNB –entre otras funciones– asume el rol de Organismo Peruano de Normalización, y tiene el encargo de fortalecer la calidad, contribuir a la seguridad y protección de los consumidores, y elevar la competitividad de los productos y servicios nacionales a través de la elaboración y aprobación de Normas Técnicas Peruanas (NTP). Asimismo, facilita las transacciones comerciales a través del control posterior de barreras comerciales no arancelarias, conforme a los compromisos contraídos en el marco de la Organización Mundial de Comercio. Finalmente, como Autoridad Administrativa Competente, administra la infraestructura oficial de la Firma Electrónica en nuestro país.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

Con la promulgación del D.L. 1033, el 25 de junio del 2008 se creó y fortaleció la Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias. Así, a través del cabal cumplimiento de sus funciones –generando normas técnicas, estableciendo el control posterior y eliminación de barreras comerciales no arancelarias– y con la reciente organización de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica, contribuye a que el país aproveche de la mejor manera los beneficios de la expansión de los mercados, ocasionado por la firma de diversos Tratados de Libre Comercio.

En este quinquenio, nuestros logros están enmarcados en:

NORMALIZACIÓN

La normalización se vio fortalecida estos últimos cinco años debido a la inserción y participación activa del INDECOPI en diversos organismos internacionales de normalización. Esto permitió que se tengan normas nacionales armonizadas con normas internacionales, convirtiéndose en herramientas de facilitación del comercio.

Al cierre del 2010, la CNB cuenta con 116 Comités Técnicos de Normalización (CTN) y con 4116 Normas Técnicas Peruanas (NTP) aprobadas. 87 Normas Técnicas Peruanas se convirtieron en obligatorias por las autoridades competentes.

Cabe precisar que desde el 2005 se viene ejecutando el Plan de Revisión y Actualización de Normas Técnicas Peruanas correspondientes al periodo del Instituto de Investigación Tecnológica Industrial y de Normas Técnicas (Itintec), tarea que está permitiendo que el país cuente con normas técnicas actualizadas y vigentes a la luz del avance de las investigaciones y la tecnología, además de ayudar a identificar necesidades de conformación de nuevos CTN.

Durante este periodo también hemos consolidado la participación de Perú en los organismos internacionales y regionales de normalización, de los cuales es

miembro activo, tales como la Organización Internacional de Normalización (ISO); la Comisión Internacional de Electrotecnia (IEC); la Comisión del Codex Alimentarius; El Congreso de Normalización para Asia Pacífico (PASC-APEC) la Comunidad Andina de Naciones y la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT). En todos estos foros hemos emitido opinión y voto de país en el desarrollo de normas internacionales y regionales, posicionando al Perú como un importante referente.

En el marco del Codex Alimentarius conformamos cuatro Comisiones Técnicas Mundiales: Etiquetado de Alimentos; Nutrición y Alimentos para Regímenes Especiales; Leche y Productos Lácteos; Métodos de Análisis y Toma de Muestra.

Desde finales del 2010, la CNB es un integrante del Proyecto Internacional "Impacto de la Normalización en el Desarrollo Económico", proyecto liderado por la ISO en 14 países del mundo. Esperamos que los resultados de este proyecto permitan al país aplicar la metodología de medición del impacto de la normalización a diversos sectores económicos.

Nuestra participación en el Foro de Cooperación Asia Pacífico (APEC) ha sido muy activa, llegando, en el 2008, a presidir el Sub Comité de Normas Técnicas y Conformidad (SCSC). En el Congreso de Normalización de Asia Pacífico (PASC) participamos compartiendo experiencias del Perú sobre la aplicación de las normas técnicas y su contribución en la logística de la cadena de suministros, esto a través de nuestro CTN de Mejores Prácticas Logísticas. Asimismo, en el marco de APEC, y en coordinación con la Dirección de Eficiencia Energética del Ministerio de Energía y Minas, el Perú presentó las iniciativas que viene desarrollando en el tema de eficiencia energética, a través del uso de Normas Técnicas Peruanas, esto gracias al trabajo de nuestro CTN de Uso Racional de Energía y Eficiencia Energética.

Dentro de las actividades de difusión, capacitación y desarrollo de pilotos de aplicación de Normas Técnicas Peruanas, la CNB participó en los siguientes proyectos:

- Programa de Apoyo para mejorar la Oferta Productiva y Facilitar el Comercio Exterior, que contó con el aporte del Banco Mundial.
- Acceso a los Mercados y a la Integración a través de la Normalización Técnica, Programa NOEXPORT, con financiamiento no reembolsable del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID – FOMIN), con el que se hicieron 82 eventos de sensibilización con un alcance

de 8624 participantes; 22 cursos de capacitación, con 533 capacitados; 30 guías de aplicación de normas técnicas y un piloto de aplicación de normas técnicas a 21 pymes del sector software, cuero – calzado, agroindustria y madera.

- Proyecto de Facilitación del Comercio a través de la Normalización Técnica – FAT – UE, que contó con el aporte de la Unión Europea y que culminó sus actividades en el 2010. Se logró realizar seis cursos de capacitación en cinco regiones del país, con la participación de 197 asistentes; cuatro seminarios internacionales sobre cómo exportar a los estados miembros de la UE, que se llevaron a cabo en las ciudades de Trujillo, Lima, Arequipa y Cusco, con una participación de 165 profesionales técnicos; un estudio de Requisitos Técnicos para el mercado de la UE y la asistencia técnica a 30 empresas (26 de Lima y cuatro de Arequipa), de las cuales 18 formaron parte de un piloto para la evaluación de la conformidad de la Norma Andina de Gestión de Pymes NA0079 y de la NTP 231.400, referida a etiquetado de prendas de vestir.

Cabe agregar que en estas actividades de difusión y capacitación se involucró y se obtuvo el apoyo de diversas Oficinas Regionales de INDECOPI.

PARA – ARANCELARIAS

Son barreras comerciales no arancelarias o "medidas para – arancelarias" las disposiciones gubernamentales que, pese a no establecer un arancel, tienen efectos semejantes, pues limitan el ingreso de determinados productos provenientes del extranjero, al exigirles el cumplimiento previo de ciertas especificaciones técnicas o administrativas que no se encuentran totalmente justificadas.

Puede darse el caso que la entidad gubernamental emisora de la medida justifique alguno de los "objetivos legítimos" admitidos por la Organización Mundial del Comercio como razones válidas para la imposición de restricciones comerciales. Dichos "objetivos legítimos" son la seguridad nacional, la prevención de prácticas que pueden inducir a error; la protección de la salud o seguridad humanas, de la vida o la salud humana o vegetal, y del medio ambiente. Pero, ya que la medida importa una excepción a la regla general de libre comercio, la autoridad gubernamental debe responder por la racionalidad y proporcionalidad de la restricción impuesta, y demostrar que no existe alguna forma menos restrictiva del comercio con la que pueda lograrse el alegado objetivo legítimo.

En este contexto, y bajo el marco de la Ley de Eliminación de Sobrecostos, Trabas y Restricciones a la Inversión Privada, la CNB emitió los siguientes pronunciamientos:

- Declaró infundada la denuncia mediante la cual se solicitaba autorizar el ingreso de cualquier vehículo usado con menos de cinco años de antigüedad. La Comisión resolvió que el límite de 80 mil kilómetros de recorrido para la importación de vehículos usados de la categoría M1, establecido en el Reglamento Nacional de Vehículos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se encontraba técnica y racionalmente justificado, pues el Estado debe propiciar la disminución de las fuentes de inseguridad vial y los índices de contaminación ambiental.
- La CNB se pronunció declarando fundada la denuncia de un importador de pilas de zinc carbón contra el Reglamento Técnico de Pilas y Baterías de zinc carbón, del Ministerio de la Producción, pues no halló que existieran suficientes razones técnicas para descartar otras envolturas distintas a las de acero exigida por dicha norma. Conforme a sus atribuciones legales, notificó al Ministerio de la Producción la necesidad de derogar o modificar el numeral 4.4 de su Reglamento. Del mismo modo, la Secretaría General de la Comunidad Andina de Naciones se pronunció declarando que dicho numeral constituye una restricción comercial, según los términos del artículo 73 del Acuerdo de Cartagena, revalidando así el pronunciamiento de la CNB. El 3 de diciembre de 2009, el Poder Ejecutivo derogó el numeral 4.4 de dicho Reglamento.

Asimismo, de acuerdo a las obligaciones contraídas en el marco de la OMC, la CNB participó, en apoyo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en la elaboración del Capítulo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio en las negociaciones comerciales con los Estados Unidos de América, el Canadá, Unión Europea, México y Singapur.

FIRMAS DIGITALES

En calidad de Autoridad Administrativa Competente de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica (IOFE), la CNB asumió la tarea de implementar la plataforma técnica, administrativa y legal que sirva de soporte de la IOFE.

Aprobó cuatro Guías con los requisitos técnicos y administrativos que deben ser cumplidos por la empresa u organismo que desee acreditarse ante la CNB,

como Entidad de Certificación Digital, Entidad de Registro/Verificación de Datos; Prestadora de Servicios de Valor Añadido y Acreditación de Software de Firma Digital.

Estas Guías se sustentan en los lineamientos recomendados por el Foro de Cooperación Asia Pacífico (APEC) para el Comercio Electrónico seguro:

- 1) Guía de Acreditación para Entidades de Certificación Digital y Entidades Conexas.
- 2) Guía de Acreditación para Entidades de Verificación/ Registro de Datos.
- 3) Guía de Acreditación para Prestadoras de Servicios de Valor Añadido.
- 4) Guía de Acreditación de Software para Firmas Digitales.

La CNB organizó y/o participó en foros de divulgación sobre la utilidad de las Firmas y Certificados Digitales para el Comercio Electrónico y el Gobierno Electrónico, llevados a cabo en el Colegio de Abogados de Lima, el Colegio de Notarios de Lima, la Cámara de Comercio de Lima, el Archivo General de la Nación, la Asociación de Bancos y en el mismo INDECOPI, brindando capacitación básica sobre el tema a aproximadamente 300 profesionales, funcionarios especializados y asesores del Congreso de la República.

Con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Programa de Modernización y Descentralización del Estado (PMDE) de la Presidencia del Consejo de Ministros, la CNB viene ejecutando la Plataforma de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica IOFE. Se trata de un sistema compuesto por elementos de hardware y software, organizados en módulos y procedimientos orientados a garantizar la interoperabilidad entre las diversas entidades que formarán parte de la IOFE y la supervisión de las mismas por parte del INDECOPI.

Al cierre del 2010, este programa tuvo un avance del 30% en su implementación. Se espera que en el primer semestre del año 2011 se concluya con el montaje de la plataforma del software y hardware de la IOFE.

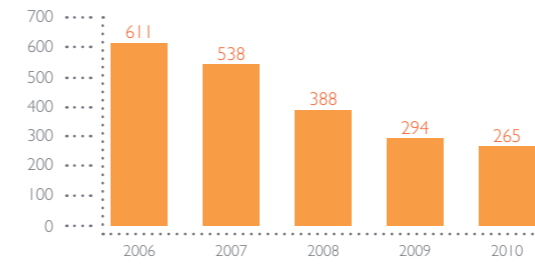
COMISIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES [CCO]

LA CCO SE ENCARGA DE TRAMITAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE BUSCAN GENERAR UN ADECUADO AMBIENTE PARA LA NEGOCIACIÓN ENTRE LOS ACREEDORES Y EL DEUDOR COMÚN A ELLOS. LA FINALIDAD DE ESTOS PROCEDIMIENTOS ES LLEGAR A SOLUCIONES EFICIENTES DESTINADAS A LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO.



PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

JUNTAS DE ACREEDORES PROGRAMADAS



Juntas Programadas: 2,096
Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales

CELERIDAD EN LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE INICIO DE CONCURSO

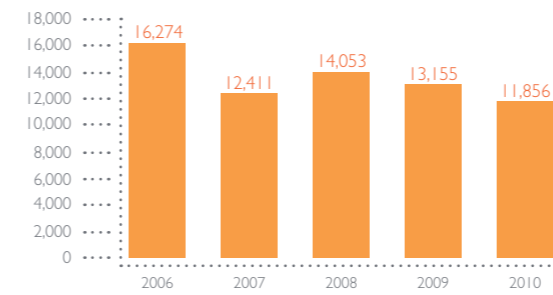
Durante el período 2006 – 2010, el promedio anual de la celeridad para emitir algún pronunciamiento respecto de las solicitudes de inicio de concurso se mantuvo dentro de lo establecido por ley (90 días).

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE DENUNCIAS Y/O PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN

En el período 2006 – 2010 la Comisión ha continuado con su rol activo de fiscalización respecto de la gestión de las entidades administradores y liquidadoras, así como en el trámite de las denuncias iniciadas por los administrados.

Durante el período 2010 se tramitaron y concluyeron un total de 283 denuncias y/o procedimientos de investigación. Del total, 134 concluyeron en la imposición de multas que ascienden, en conjunto, a 1,021 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Además, tres condujeron a la cancelación de registro de tres entidades autorizadas para asumir las funciones de administrador y liquidador de deudores sometidos a un procedimiento concursal ordinario.

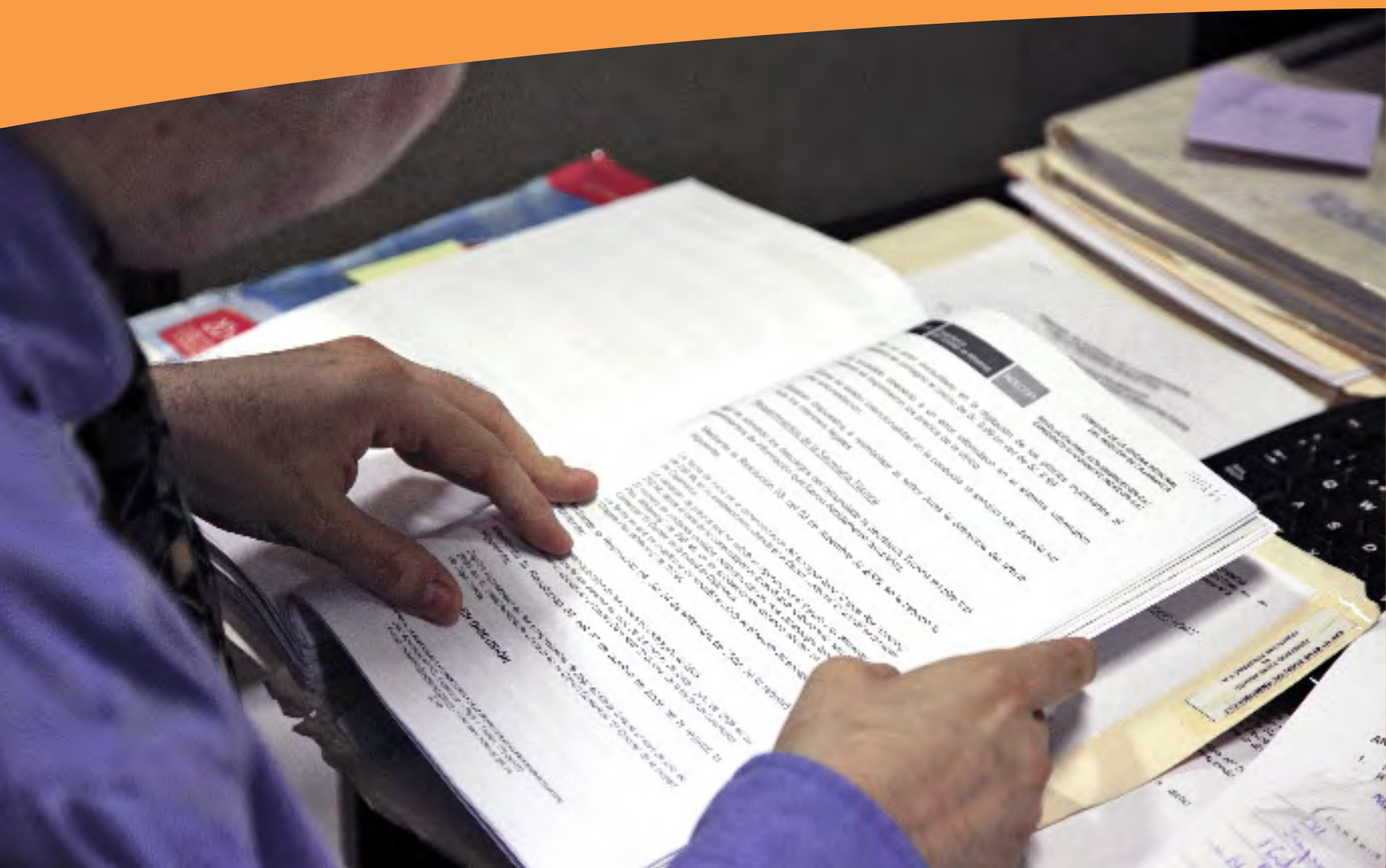
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RESOLUCIONES EMITIDAS



Total Número de Resoluciones Emitidas: 67,749
Fuente: Comisión de Procedimientos Concursales

SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA 2 [SC2]

LA SC2 ES LA ÚLTIMA INSTANCIA ADMINISTRATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y, COMO TAL, ES LA ENCARGADA DE CONOCER, A NIVEL NACIONAL, LAS APELACIONES, QUEJAS Y NULIDADES PLANTEADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS ANTE LAS COMISIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.



Esta Sala especializada en asuntos de protección al consumidor fue creada en el 2008 por acuerdo del Consejo Directivo del INDECOPI, debido al incremento significativo en la demanda de servicios. Este incremento se dio por diversos factores como la eliminación de las tasas por apelación, la creación de nuevas oficinas regionales con delegación de funciones en materia de protección al consumidor; mayor conocimiento y difusión de los derechos de los consumidores y el incremento de los índices de consumo.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

En el 2008, dada la inminente entrada en vigencia del Acuerdo de Promoción Comercial con Estados Unidos, la Sala impulsó y logró una importante modificación legislativa que añadió mejoras sustanciales en el sistema de protección al consumidor, que garantizan el respeto de los derechos de los consumidores frente a la conducta de los proveedores y, además, amplía la capacidad sancionadora del INDECOPI.

La Sala ha concentrado gran parte de sus esfuerzos en la mejora continua de los procesos internos para resolver una mayor cantidad de casos sin comprometer la calidad de sus decisiones. Para lograrlo, se formaron grupos de trabajo especializados por materias o sectores (bancos, seguros, aéreos, transportes, entre otros), lo que permitió un mejor conocimiento de la legislación sectorial involucrada y, de este modo, agilizó la resolución de los casos.

Así, la SC2 aumentó su capacidad resolutoria en los últimos años. Esto se demuestra con el número de apelaciones resueltas emitidas en el 2010, superior en un 212,22% en comparación con el 2006.

Durante el 2010, la Sala realizó tres sesiones desconcentradas. La primera se efectuó en la ciudad de Arequipa, con la presencia de las Oficinas Regionales del INDECOPI del sur del país: Arequipa, Puno, Tacna y Cusco. La segunda y la tercera sesión se realizaron en la ciudad de Lima, contando con la participación de todas las Oficinas Regionales del INDECOPI.

Finalmente, la SC2 continuó con la labor de difusión de sus decisiones mediante el Buscador de Resoluciones, sistema gratuito disponible en la web del INDECOPI. También lo hizo mediante la publicación periódica de sus boletines. De esta manera, la Sala busca que los agentes del mercado tengan conocimiento de la actividad de la Sala en materia de protección al consumidor y reconozcan

“ EN EL 2008, DADA LA INMINENTE ENTRADA EN VIGENCIA DEL ACUERDO DE PROMOCIÓN COMERCIAL CON ESTADOS UNIDOS, LA SALA IMPULSÓ Y LOGRÓ UNA IMPORTANTE MODIFICACIÓN LEGISLATIVA QUE AÑADIÓ MEJORAS SUSTANCIALES EN EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, QUE GARANTIZAN EL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FRENTE A LA CONDUCTA DE LOS PROVEEDORES Y, ADEMÁS, AMPLÍA LA CAPACIDAD SANCIONADORA DEL INDECOPI. ”

aquellas prácticas que atenten contra los derechos de los consumidores. Esto les ofrece la posibilidad de adecuar su comportamiento a los estándares de conducta exigibles por el ordenamiento.

CASOS IMPORTANTES

La SC2 sancionó conductas acaecidas en diversos sectores que vulneraron los derechos de los consumidores:

- Se sancionó a un supermercado por incluir indebidamente los envases descartables dentro del peso de los productos a granel que envasa y etiqueta individualmente.
- Se sancionó a un banco por incrementar indebidamente la línea de crédito de un consumidor. La Sala precisó que el incremento de líneas de crédito sin mecanismos que brinden toda la información y libertad para aceptar o rechazar tales incrementos no necesariamente implica un beneficio para el consumidor, sino que desestabiliza su control respecto a los gastos y crea el peligro que, en situaciones de suplantación o uso indebido de la tarjeta de crédito, se convaliden compras fraudulentas por sumas mayores a las aceptadas por el usuario.
- Se sancionó a una financiera por no entregar el monto total del préstamo solicitado al consumidor, cobrar intereses por dicho monto y aplicar una tasa de interés superior a la establecida por el Banco Central de Reserva. La financiera denunciada remitió, además, indebidamente un documento de cobranza que indicaba que procedería a ejecutar por sí misma las garantías prendarias constituidas a su favor, cuando lo que correspondía era iniciar un proceso de ejecución de garantías ante el Poder Judicial.
- Se sancionó a una tienda por departamento por no informar a los consumidores sobre la imposibilidad de realizar los pagos de sus compras en cuotas si utilizaban una tarjeta de crédito distinta a la del establecimiento. La SC2 señaló que, cuando se observa en la puerta de un establecimiento el cartel con la marca de un operador de tarjeta de crédito, se genera la expectativa legítima que se puede usar una tarjeta de crédito, tanto en la modalidad de crédito revolvente como fraccionando el valor de la compra en el número de cuotas que considere conveniente.
- Se sancionó a un establecimiento que brindaba el servicio de estacionamiento vehicular como prestación principal cobrando por este servicio, debido a que el vehículo fue hurtado mientras se encontraba en la playa de estacionamiento de la denunciada. Se definió que es una obligación del proveedor el deber de custodia del vehículo y que no puede exonerarse o limitar su responsabilidad mediante tickets o carteles. La SC2 ordenó la devolución del valor del vehículo robado.
- Se aprobó un precedente de observancia obligatoria respecto de la interpretación del término "cobro anticipado de pensiones de enseñanza" previsto en el artículo 16° de la Ley 26549, modificado por la Ley de Protección a la Economía Familiar. La Sala precisó que un cobro anticipado es aquel que se realiza antes del inicio del mes lectivo cobrado; o durante el mes lectivo y cuando éste aún no ha culminado. Por ejemplo, un colegio no puede exigir a sus alumnos la pensión de enseñanza del mes de abril el 30 de marzo ni el 5 de abril, sino solo a partir del 30 de abril, esto es, cuando el colegio ya ha dispensado el servicio educativo que es brindado de manera mensual.
- Se sancionó a un banco por haber compensado la deuda de una consumidora con los fondos de su remuneración, depositados en una cuenta de ahorros, sin considerar el límite legal existente, que solo permite afectar remuneraciones mayores a cinco Unidades de Referencia Procesal (S/. 1 800 en ese momento) y, además, por un tercio de dicho exceso.
- Se sancionó con 30 UIT's a un banco por no permitir a diversos consumidores que retiren de sus cuentas el 100% de sus depósitos CTS, argumentando que sus sistemas informáticos no estaban aún habilitados para cumplir con el mandato dispuesto por la Ley 29352, norma que había entrado en vigencia en días previos e introducía un régimen temporal de libre disponibilidad de la CTS cambiando el régimen hasta entonces vigente que únicamente permitía la disponibilidad parcial de la CTS.

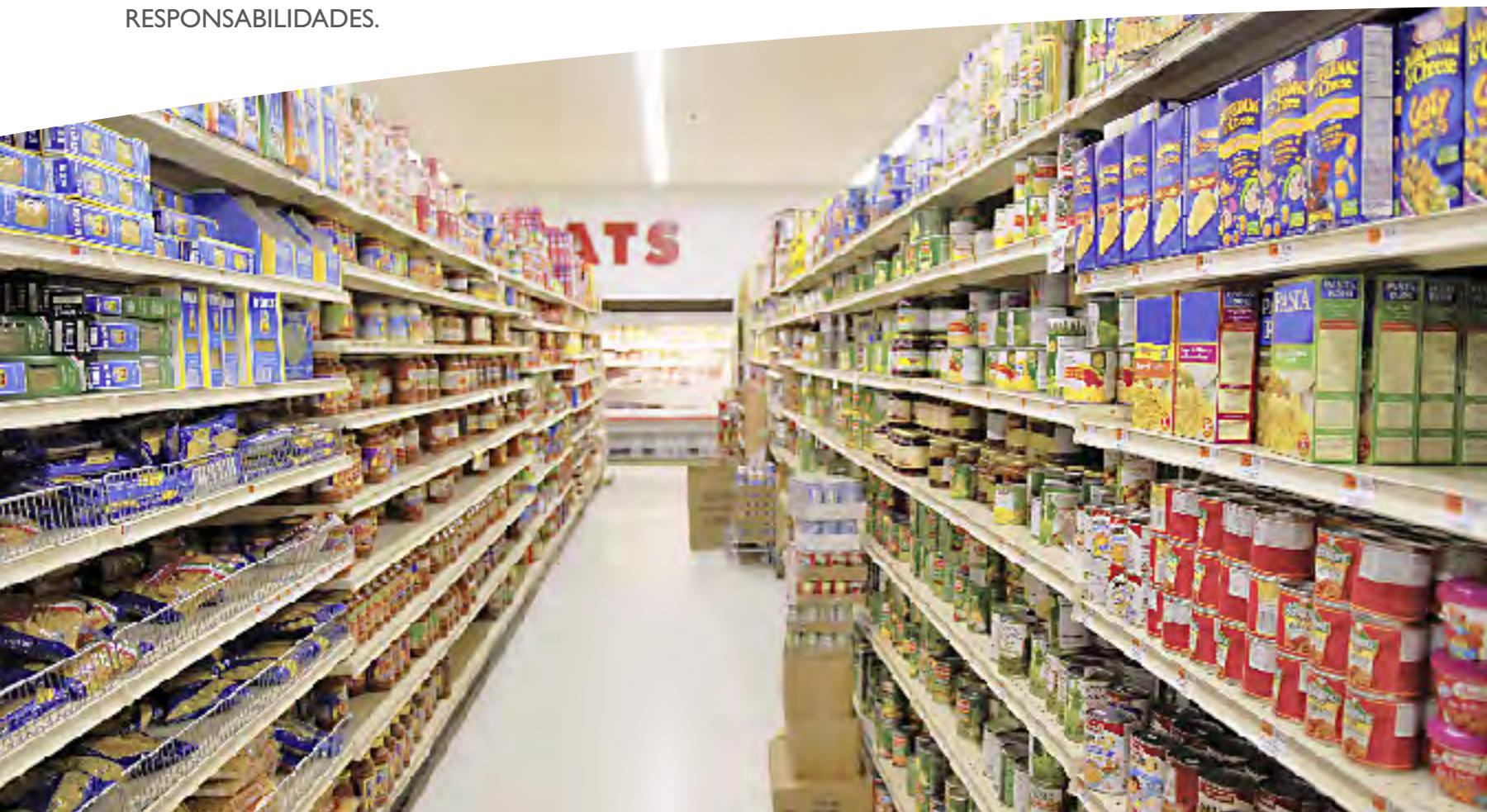
“ LA SC2 CONTINUÓ CON LA LABOR DE DIFUSIÓN DE SUS DECISIONES MEDIANTE EL BUSCADOR DE RESOLUCIONES, SISTEMA GRATUITO DISPONIBLE EN LA WEB DEL INDECOPI. TAMBIÉN LO HIZO MEDIANTE LA PUBLICACIÓN PERIÓDICA DE SUS BOLETINES. DE ESTA MANERA, LA SALA BUSCA QUE LOS AGENTES DEL MERCADO TENGAN CONOCIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE LA SALA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y RECONOZCAN AQUELLAS PRÁCTICAS QUE ATENTEN CONTRA LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. ”

- Se sancionó a una Asociación de Fondos Contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT), por negarse a pagar la indemnización por incapacidad temporal a la hija de la denunciante, derivada del Certificado de Accidentes de Tránsito (CAT) que mantenía el vehículo causante del accidente de tránsito. La Sala precisó que el SOAT es un seguro de carácter personal y no laboral, razón por la cual el pago de una indemnización por incapacidad temporal no responde a la pérdida de la capacidad laboral sino a la imposibilidad de realizar las actividades regulares por un accidente de tránsito, sin distinción entre los beneficiarios por razones de edad o situación laboral al momento de ocurrido el siniestro. Dicha situación se extiende a los CAT.
- Se sancionó a una cadena de farmacias por no brindar a la denunciante información correcta sobre los medicamentos Posipen y Ampicilina, induciéndola a error en su decisión de consumo. La empresa ofreció ambos medicamentos como si tuviesen la misma acción farmacológica cuando ello no era cierto. La propia DIGEMID informó que Posipen era de menor espectro, pues concentra su acción en un solo tipo de infección.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR [CPC]

COMO CIUDADANOS QUE VIVIMOS Y NOS DESARROLLAMOS EN UN ESTADO DEMOCRÁTICO, ESTAMOS PROTEGIDOS POR UN CONJUNTO DE DERECHOS EXPRESADOS EN LA CONSTITUCIÓN. LA CPC CUMPLE UN ROL ANÁLOGO: TIENE LA FUNCIÓN DE VELAR POR EL BIENESTAR DE LOS CIUDADANOS EN TANTO CONSUMIDORES, PARA LO CUAL FOCALIZA SUS ESFUERZOS EN ASEGURAR EL RESPETO DE SUS DERECHOS Y EN SANCIONAR A QUIENES NO LO HAGAN.

EN ESTE SENTIDO, EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA CPC VA DE LA MANO, POR UN LADO, CON EL DESARROLLO DE LA CONCIENCIA DE LOS CONSUMIDORES, QUIENES CADA DÍA ESTÁN MÁS INTERESADOS EN INFORMARSE SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE ADQUIEREN; Y, POR OTRO LADO, CON LA NECESIDAD QUE TIENEN LOS PROVEEDORES DE ESTAR AL TANTO DE LAS NUEVAS NORMAS DE PRODUCCIÓN Y CONSUMO QUE DEBEN SEGUIR PARA CUMPLIR CON SUS RESPONSABILIDADES.



“TALVEZ LA PALABRA CLAVE QUE POSIBILITA LA CONVIVENCIA ENTRE LOS SERES HUMANOS SEA RESPETO. ESTE VALOR, TANTAS VECES OLVIDADO, ES FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO ARMÓNICO DE UNA SOCIEDAD, PUES PONE EN PRIMER PLANO LA NECESIDAD DE POSTERGAR LOS PROPIOS INTERESES CUANDO ESTOS, DE UNA U OTRA FORMA, ATROPELLAN LA DIGNIDAD DE OTRAS PERSONAS. EL RESPETO, ENTONCES, DEBE MARCAR TODA RELACIÓN HUMANA, INCLUYENDO EVIDENTEMENTE LA DE PROVEEDOR/CONSUMIDOR.”

La CPC vela por el respeto de los derechos de los consumidores. Su rasgo más importante es que posee facultades para sancionar; lo que hace de ella un órgano de primera instancia que brinda soluciones administrativas a las controversias entre proveedores y consumidores.

Uno de los objetivos de la CPC es lograr que los consumidores tomen decisiones adecuadas de consumo. Esto solo es posible si sus elecciones se basan en información veraz, oportuna, accesible y de fácil comprensión. La CPC también tiene competencia para informarse sobre casos de discriminación en las relaciones de consumo y sobre el empleo de métodos comerciales coercitivos.

La CPC está formada por dos áreas: una procesal y otra preventiva. La primera atiende las denuncias que presentan los consumidores en general, mientras que la segunda realiza investigaciones preliminares para determinar si se inician de oficio procedimientos que sancionen las prácticas negativas que atentan contra los consumidores.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

REGISTRO DE CONSUMIDORES “GRACIAS... NO INSISTA”

En el 2009, se creó un sistema que permite a los consumidores ingresar los números de teléfonos fijos, celulares y direcciones de correo electrónico que no podrían ser utilizados por los proveedores de productos y servicios para el envío de publicidad no deseada. Mediante el registro, a través de la web del INDECOPI, el consumidor tiene la opción de indicar si no desea recibir llamadas telefónicas, mensajes de texto a celular o mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios.

ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La CPC participó activamente en los grupos de trabajo para la elaboración y sustentación de dicho cuerpo normativo que entró en vigencia desde el 1 de octubre de 2010 y que designó al INDECOPI como Autoridad Nacional de Consumo.



CASOS EJEMPLARES

Club Universitario de Deportes

La CPC sancionó al club Universitario de Deportes con una multa de 150 UIT's por no haber brindado un espectáculo en la fecha y horario ofrecidos. Se ordenó la devolución de los montos a aquellos consumidores que no realizaron el canje de las entradas para asistir al partido programado para una fecha posterior. El club debió informar a la Comisión el cronograma y lugares para la devolución, publicando en los medios de comunicación el procedimiento que debían seguir los afectados. Dicha resolución fue confirmada en parte por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, modificándose el monto de la multa a 120 UIT's.

Air Madrid

La CPC impuso una multa de S/. 204 mil nuevos soles por las reiteradas infracciones en perjuicio de más de 400 usuarios del servicio de transporte aéreo. Se logró la inmovilización de las cuentas bancarias de la empresa, lo que permitió la devolución de los montos a favor de los pasajeros afectados.

Air Comet

La CPC sancionó a Air Comet con una multa de 300 UIT's por no cumplir con adoptar las medidas necesarias para trasladar a sus destinos a los pasajeros que adquirieron boletos para viajar en fechas posteriores al 22 de diciembre del 2009, día del cese en sus operaciones. Ante tal situación, se inmovilizaron las cuentas bancarias de la empresa. Ello permitió que se ordenara que la suma de dinero retenida sea utilizada para devolver el valor total del boleto adquirido o la entrega de dichos montos a prorrata entre todos los consumidores afectados.

Banco Falabella

La CPC impuso una multa de 80 UIT's a Banco Falabella Perú S.A. como consecuencia de la denuncia presentada por un consumidor. La empresa denunciada había otorgado al consumidor una tarjeta de crédito a su nombre por solicitud de un tercero, quien había suplantado su identidad.

CAMPAÑAS Y EVENTOS

Colómetro aéreo

La CPC, en coordinación con la Gerencia de Estudios Económicos y el Área de Imagen y Comunicaciones, diseñó y difundió la creación del Colómetro Aéreo. El objetivo de este proyecto fue mostrar los índices que reflejen la idoneidad de los servicios prestados por las aerolíneas, en vuelos nacionales e internacionales.

Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor

Se llevó a cabo con la participación de los titulares de las agencias gubernamentales de protección al consumidor de El Salvador, Costa Rica, Guatemala, Panamá, México, Estados Unidos, España, Portugal, Brasil, Argentina, Chile, Uruguay, Colombia, República Dominicana, Nicaragua, Ecuador y Perú.

Primera Reunión con Proveedores del Sector Aéreo y Agencias de Viaje

Se realizó la primera convocatoria a las empresas del sector aéreo y a las agencias de viaje con la finalidad de difundir las principales modificaciones y aspectos que debían ser tomados en cuenta luego de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se diseñó un plan de acción que permitirá mejorar las condiciones del servicio en beneficio del usuario.

Evento de Difusión del Código de Protección y Defensa del Consumidor

En trabajo conjunto con el Ministerio de Justicia y el Ministerio de la Producción, se llevó a cabo un evento de difusión sobre los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los titulares de los mencionados ministerios, así como los representantes del INDECOPI, se reunieron en el Parque Kennedy de Miraflores para brindar información sobre los derechos reconocidos en el nuevo código y sobre los mecanismos para exigir su cumplimiento.

LABORES DE FISCALIZACIÓN

En la fiscalización efectuada a colegios particulares, se detectó que 48 habían cometido infracciones a las normas de protección al consumidor. Cabe señalar que hubo una importante reducción en comparación con los años anteriores (92 y 100 infracciones en los años 2008 y 2009, respectivamente), aunque el número de infracciones detectadas continúa siendo significativo.

En coordinación con el Área de Fiscalización (AFI), se realizaron visitas de inspección en los locales de las tiendas por departamento más representativas. En lo que se refiere a la venta de juguetes, se constató que el 14% de los productos no cumplían con la norma referida al registro sanitario y el rotulado exigido. Los establecimientos tuvieron que adecuar su conducta ante el requerimiento de la Comisión.

Cabe destacar las visitas de inspección a restaurantes, con el fin de verificar si cumplían con la obligación de colocar en el exterior de sus locales la lista de precios de sus productos. Luego de las diligencias respectivas en más de 98 establecimientos, la Comisión inició procedimientos sancionadores contra nueve de ellos por cometer infracciones a las normas de protección al consumidor.

Finalmente, se realizaron visitas a locales en donde se venden productos farmacéuticos. Gracias a ello, se pudo verificar que algunos no contaban con la lista de precios a la vista y alcance del público en general.



PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CON LA FINALIDAD DE ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS CONSUMIDORES QUE REQUIEREN DE PROCESOS ÁGILES PARA LA RESOLUCIÓN DE SUS DENUNCIAS, EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, VIGENTE DESDE EL 2 DE OCTUBRE DE 2010, ESTABLECIÓ LA CREACIÓN DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (OPS).



Gracias a la promulgación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y a la implementación de estos órganos, la presencia del INDECOPI como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, se vio fortalecida.

NUEVO PROCEDIMIENTO PARA UNA MAYOR CELERIDAD

Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos gozan de facultades únicas que les permiten, en un plazo máximo de 30 días hábiles, convocar a audiencias únicas, brindando la oportunidad de resolver en menor tiempo, las controversias entre las partes en conflicto.

La expectativa puesta en este nuevo procedimiento es muy grande, pues brinda la posibilidad de que los consumidores de bienes y servicios cuyo precio se encuentran por debajo de las 3 UIT's, puedan resolver las controversias en menor plazo.

El procedimiento ha sido creado, además, para denunciar, sin importar el precio del producto, a los proveedores que no brinden la información solicitada, utilicen métodos abusivos de cobranza o demoren en la entrega de un producto. También es posible denunciar el incumplimiento de medidas correctivas, acuerdos conciliatorios y el pago de costos y costas del proceso, además de su liquidación.

IMPACTO DEL PRIMER MES: DICIEMBRE DE 2010

Al término del año 2010, los OPS tenían en trámite más de 400 expedientes a nivel nacional, cifra considerable tomando en cuenta que estos órganos iniciaron sus funciones el 1 de diciembre del mismo año. Esto demuestra la gran necesidad de continuar con la protección al consumidor común, cuyas adquisiciones, por montos por debajo de las 3 UIT's, representan el mayor porcentaje de reclamos.

MAYOR NÚMERO DE DENUNCIAS: SECTOR FINANCIERO

Según las estadísticas de los Órganos Resolutivos, el sector financiero fue el más denunciado, siendo los casos más significativos los denunciados por cargos en tarjeta de crédito y montos no reconocidos (20%), no brindar información adecuada y solicitada (17%), retiros no autorizados en cajeros (14%) y cobros indebidos (11%).

OTROS SECTORES

Además del sector financiero, las denuncias más importantes se concentraron en la falta de idoneidad del servicio (75%) y en la falta de idoneidad del producto (22%), y, en menor medida, hubo denuncias referidas a métodos de cobranza, información y otros.

EXPECTATIVAS

En el primer mes de desempeño, los Órganos Resolutivos recibieron cerca del 90% de las denuncias por temas de protección al consumidor. No obstante, la celeridad de estos procesos reducirá la carga de expedientes, pues los procedimientos culminarán en solo 30 días hábiles.

Por ello, la expectativa de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos suma a la educación de los consumidores y proveedores, quienes percibirán que no por rápido, este proceso mermará sus derechos o recortará garantías. Todo lo contrario, el Procedimiento Sumarísimo, se desenvuelve respetando los principios del debido proceso, impulso de oficio y verdad material.

Se espera que el encargo de las OPS, contribuya a extender la cultura del reclamo consciente, haciendo conscientes a los consumidores de su rol protagónico en el mercado, de los derechos que poseen y de la herramienta que ahora tienen a su alcance para exigir su efectiva protección.

“EN UN PAÍS COMO EL PERÚ, CON GRAN DIVERSIDAD DE PRODUCTOS TRADICIONALES, SE PUEDE APROVECHAR CON MUCHO ÉXITO LAS VENTAJAS DE UNA HERRAMIENTA COMPETITIVA COMO SON LAS DENOMINACIONES DE ORIGEN.”

NUESTRO SELLO ORIGINAL

DENOMINACIONES DE ORIGEN

La denominación de origen es un signo distintivo utilizado para identificar a un producto específico con características particulares que provienen del lugar en el que es elaborado, producido o extraído. Por ello, dicho producto recibe el nombre de la zona.

Pisco, por ejemplo, es una denominación de origen que identifica al producto estrella del Perú y que es mundialmente reconocido. Así, la denominación de origen Pisco –proveniente del nombre de una zona del departamento de Ica–, identifica al aguardiente de uva que se elabora en los valles de los departamentos de Lima, Ica, Arequipa, Moquegua y en los valles de Sama, Locumba y Caplina, del departamento de Tacna. Es su origen lo que lo diferencia de los aguardientes de uva de otros lugares del país y del mundo.

Las denominaciones de origen actúan principalmente como una poderosa herramienta comercial que, al darle valor agregado a productos locales, eleva también su prestigio, calidad y valor monetario, convirtiéndolos en fuertes competidores en el mercado internacional. Asimismo, las denominaciones de origen dejan en claro que es la distinción del producto (sus características singulares vinculadas a su lugar de procedencia) la que le otorga el reconocimiento que merece.

Siendo consciente de la utilidad de esta herramienta para la competitividad de nuestros productos, desde el 2006 el INDECOPI ha viajado a muchos lugares del interior del país para difundir la importancia y el valor que las denominaciones de origen proveen a nuestros productos. Así, se realizaron charlas, talleres y se contactaron a entidades cooperantes de la región –municipalidades y dependencias de los Ministerios– para que apoyen a los productores en el proceso para la solicitud de las denominaciones de origen.

Gracias a estas acciones, la cantidad de denominaciones de origen ha crecido a gran escala. En el 2005 apenas teníamos dos; finalizado el año 2010, contamos con seis certificados de denominaciones de origen registradas: Pisco, Maíz Blanco Gigante Cusco, Chulucanas, Pallar de Ica, Café Villa Rica y Loche de Lambayeque. Además, actualmente se están tramitando dos solicitudes nuevas para las denominaciones Café Machu Picchu–Huadquiña y Maca Junín–Pasco, por lo que para el 2011 se contará con ocho denominaciones de origen peruano que contribuirán, por un lado, al posicionamiento de nuestros productos tradicionales y, por el otro, a potenciar el desarrollo de la zona geográfica de la cual proceden.

Foto Archivo PromPerú.



SALA DE PROPIEDAD INTELECTUAL [SPI]

LA SPI ES LA ÚLTIMA INSTANCIA ADMINISTRATIVA VINCULADA A LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE INICIAN EN LAS DIRECCIONES Y/O COMISIONES DE SIGNOS DISTINTIVOS, DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, Y DE DERECHO DE AUTOR. ESTA SALA PUEDE CONOCER Y RESOLVER SOBRE LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES POR LA REALIZACIÓN DE INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL O POR EL INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES FINALES, DE MEDIDAS CAUTELARES, DE ACUERDOS CONCILIATORIOS, Y DE PAGOS DE COSTAS Y COSTOS. TAMBIÉN ESTÁ FACULTADA PARA RESOLVER CUESTIONES VINCULADAS AL DICTADO DE MANDATOS O A LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES, CORRECTIVAS O COMPLEMENTARIAS.

Del mismo modo, la SPI resuelve las quejas por defectos de tramitación en los procedimientos presentados contra los órganos de Primera Instancia u otra Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia. La Sala también conoce y resuelve las recusaciones contra vocales de salas del tribunal, miembros de comisión, directores y secretarios técnicos. Asimismo, expide precedentes de observancia obligatoria que interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación en materia de Propiedad Intelectual.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

EFFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN

La SPI colaboró activamente en los distintos procesos de negociación para la suscripción de tratados de libre comercio entre el Perú, otros países y bloques económicos. Entre los principales resaltan: Canadá, el Grupo de la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA), China, Japón, la Unión Europea, entre otros. La colaboración de la SPI se concentró, principalmente, en dar el soporte técnico requerido por el equipo negociador liderado por MINCETUR.

Asimismo, la SPI emitió innumerables resoluciones en las que se fijaron importantes criterios en temas de signos distintivos, invenciones y derecho de autor. Ello permitió que dichas resoluciones sean incluidas en bases de datos extranjeras sobre jurisprudencia y, en algunos casos, sean citadas en diversos textos de propiedad intelectual.

Entre las resoluciones emitidas, se destacó el precedente de observancia obligatoria referido a los signos notoriamente conocidos, a través del cual

se debe analizar el alcance de protección que se brinda a dichos signos, de conformidad con lo dispuesto en la Decisión Andina 486 y en distintos pronunciamientos del Tribunal Andino en esta materia.

Por otro lado, la SPI tomó la decisión de revisar los criterios adoptados en las distintas materias de su competencia, a fin de mejorar el sustento de los mismos o, de ser el caso, cambiarlos. Se conformaron grupos de trabajo internos para dicha labor. Gracias a ello, es evidente el perfeccionamiento de los criterios sobre el reconocimiento y la protección de las marcas conocidas, sobre el alcance del riesgo de asociación, sobre la fijación de sanciones en materia de Derecho de Autor, entre otros.

PERSPECTIVAS DE TRABAJO

La Sala continuará velando por el cabal cumplimiento de la normativa en materia de Propiedad Intelectual. Así, se continuará con la revisión permanente de los criterios de aplicación de dicha normativa con la finalidad de mejorarlos, modificarlos o cambiarlos.

La SPI buscará mejorar la performance que tuvo durante el año 2010. Para lograrlo, se ha propuesto aumentar la productividad del área (es decir, el número de expedientes resueltos), mantener o mejorar la calidad de las decisiones que se adopten en cada uno de los casos y agilizar los procedimientos.

Finalmente, se continuará prestando el apoyo técnico necesario a todas las autoridades nacionales que representen al país en los distintos foros donde se discutan temas referidos a la Propiedad Intelectual.



1. Para los procedimientos provenientes de las áreas de Signos Distintivos e Invenciones y Nuevas Tecnologías.

DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS [DSD]

EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE CONSUMO Y LA CONSIGUIENTE MASIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMERCIALES HAN CONDUCIDO INEVITABLEMENTE AL ESTABLECIMIENTO DEL IMPERIO DE LA MARCA. CUALQUIER SERVICIO O PRODUCTO QUE SALGA AL MERCADO DEBE IR ACOMPAÑADO DE UN SIGNO DISTINTIVO (O MARCA) QUE PERMITA QUE LOS USUARIOS NO SOLO LOS RECONOZCAN Y ENCUENTREN FÁCILMENTE, SINO QUE, PRINCIPALMENTE, POSIBILITE QUE SE IDENTIFIQUEN CON ÉL. POR ELLO, SE DICE QUE MÁS QUE CONSUMIR EL PRODUCTO LO QUE SE CONSUME ES LA MARCA. EN ESTE SENTIDO, LA DSD ES EL ENTE ENCARGADO DE VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS QUE LE ASISTEN A QUIENES HAN REGISTRADO UNA DETERMINADA MARCA PARA LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE OFRECEN EN EL MERCADO.

POR OTRO LADO, LA DSD JUEGA UN ROL MUY IMPORTANTE EN NUESTRO PAÍS, PUES SE ENCARGA DE TODO LO CONCERNIENTE A LAS DENOMINACIONES DE ORIGEN COMO, POR EJEMPLO, LA DEL PISCO.



“ LA IDENTIDAD ES ALGO QUE SE VA FORMANDO PAULATINAMENTE, CON EL PASO DEL TIEMPO. EN EL CASO DE UN PRODUCTO, LA MARCA EXPRESA ESA IDENTIDAD QUE GENERALMENTE SE HA OBTENIDO CON MUCHO ESFUERZO Y PACIENCIA. EL RECONOCIMIENTO GANADO ES, A LA POSTRE, LO MÁS IMPORTANTE. REGISTRAR Y PROTEGER ESA IDENTIDAD Y ESE RECONOCIMIENTO SON TAREAS FUNDAMENTALES QUE LA DSD TIENE QUE CUMPLIR. ”

La DSD se encarga del otorgamiento, registro y protección de los derechos sobre marcas de producto o de servicio, marcas colectivas, marcas de certificación, nombres comerciales, lemas comerciales y denominaciones de origen. Asimismo, tiene la función de administrar los procedimientos derivados de dichos registros, como las renovaciones, transferencias, licencias y renunciaciones.

La DSD cuenta, dentro de su estructura, con un órgano colegiado (Comisión de Signos Distintivos), competente para pronunciarse respecto de las oposiciones, cancelaciones y nulidades de registros. También puede hacerlo respecto de las denuncias por infracción de derechos de propiedad industrial, específicamente en materia de signos distintivos.



PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS LEGISLATIVOS A RAÍZ DEL ACUERDO DE PROMOCIÓN COMERCIAL (APC) PERÚ – ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA

El 1 de febrero del 2009 entró en vigencia el Decreto Legislativo 1075, Disposiciones Complementarias a la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, que establece el régimen común sobre la propiedad industrial. Dicho decreto contiene normas que implementan el Tratado de Derecho de Marcas (TLT por sus siglas en inglés), al cual el Perú se comprometió a adherirse en virtud del APC con Estados Unidos.

Entre los principales cambios introducidos por la mencionada norma, se destacan los siguientes:

- La flexibilización de requisitos formales exigidos para la presentación de documentos.
- La regulación de un sistema multi-clase para la presentación de solicitudes de registro.
- Los plazos para la subsanación de los requisitos mínimos que debe cumplir una solicitud de registro.
- Las facilidades al titular de marcas para renovar o pedir la modificación de más de un certificado de registro, a través de una única solicitud.

Se introdujeron cambios legislativos fuera del marco del TLT, destacando, entre ellos, la inclusión del régimen de tránsito en el sistema de medidas en frontera. Este régimen tiene por finalidad fortalecer el sistema de protección a los titulares de derechos marcarios.

IMPULSO AL USO DE LAS DENOMINACIONES DE ORIGEN

En el año 2006, se declaró la protección de nuestra tercera denominación de origen: Chulucanas. Esta identifica a una cerámica de características especiales que se elabora en el distrito de Chulucanas, provincia de Morropón, en el departamento de Piura. Asimismo, en noviembre del 2007 se declaró la protección de la cuarta denominación de origen nacional: el Pallar de Ica.

En el 2010, la Dirección de Signos Distintivos declaró a la expresión Café Villa Rica como quinta denominación de origen nacional que identifica al café que se produce en Villa Rica, provincia de Oxapampa, región Pasco. Este reconocimiento estableció que dicho signo identifica a un café con características especiales que se deben al lugar donde se produce (factores naturales y humanos) y que lo diferencian de otros cafés. En ese sentido, solo podrán usar la expresión Café Villa Rica aquellos productores de la zona que acrediten que sus productos cuentan con las características especiales que dieron lugar a dicho reconocimiento.

Por otro lado, en el mismo año, la DSD reconoció al Loche de Lambayeque como nueva denominación de origen, la sexta en nuestro país. Este signo identifica a un producto agrícola que se cultiva de manera ancestral en la Región Lambayeque y que es fundamental en la gastronomía de dicha región. Se tomó en consideración las características particulares que posee (color, textura y sabor especiales), las mismas que obedecen al suelo, agua y clima de la zona. También se tomaron en cuenta las peculiares técnicas de producción que emplean los agricultores.

Gracias a estos dos reconocimientos, los productores tendrán una valiosa herramienta comercial para posicionar sus productos en el mercado nacional e internacional, especialmente hoy en día que la gastronomía peruana destaca a nivel mundial.

PROTECCIÓN INTERNACIONAL DE LAS DENOMINACIONES DE ORIGEN PERUANAS

En el marco del acuerdo de Lisboa relativo a la protección de las denominaciones de origen y su registro internacional, se logró la protección de Pisco como denominación de origen peruana.

A través de este mecanismo, se presentó a la Oficina Internacional de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) la solicitud para



“ EN EL 2010, SE HAN OTORGADO 51 REGISTROS DE MARCAS COLECTIVAS, ESTO ES MUY IMPORTANTE, TENIENDO EN CUENTA QUE LA MARCA COLECTIVA ES UN SIGNO DISTINTIVO QUE IMPULSA A LA ASOCIATIVIDAD Y SE CONSTITUYE EN UNA HERRAMIENTA DE GRAN UTILIDAD, PRINCIPALMENTE PARA LAS PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS O PARA LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES. ”

la protección de las denominaciones de origen Maíz Blanco Gigante Cusco, Chulucanas, Pallar de Ica y Café Villa Rica. Próximamente se hará lo mismo con Loche de Lambayeque.

PRIMER CONSEJO REGULADOR DEL PERÚ

La ex Oficina de Signos Distintivos (OSD) consideró importante propiciar la constitución y funcionamiento de los Consejos Reguladores de las denominaciones de origen. Por ello, participó en diversas reuniones con productores y representantes de las distintas denominaciones de origen, con el objetivo de dar a conocer las funciones, roles y responsabilidades de tales instituciones y lograr así su consolidación y prestigio en el mercado nacional y extranjero. Como resultado de dichas acciones se autorizó el funcionamiento del Consejo Regulador para la Denominación de Origen Chulucanas, el cual se convirtió así en el primer Consejo Regulador del Perú.

SISTEMA VIRTUAL PARA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REGISTRO DE MARCAS (E-MARCAS)

En la página web del INDECOPI, la DSD puso a disposición del público el sistema e-Marcas. Este sistema contribuye a la modernización y a la agilización de los procesos, pues permite la presentación de solicitudes de registro por medios virtuales.

El sistema e-Marcas es un servicio que permite reducir sustancialmente los costos en tiempo y transporte para presentar una solicitud de registro. El servicio beneficia principalmente a los usuarios que habitan en zonas del país en las que aún no se cuenta con una oficina regional. De esta manera, el público podrá acceder al sistema nacional de registro y protección de signos distintivos y, gracias a ello, mejorar su competitividad empresarial.

INCREMENTO EN EL NÚMERO DE REGISTROS DE MARCAS CONCEDIDOS

Finalmente, cabe destacar que hubo un incremento sustancial en el número de registros otorgados por la DSD. Así, de 16,117 registros concedidos en el 2006, se llegó a otorgar 20,384 en el 2010.

En el caso específico de las marcas colectivas se ha producido un incremento sustancial en el número de registros concedidos. En efecto, en el periodo comprendido entre el 2001 y el 2005, se otorgaron 14 marcas colectivas; mientras que en el periodo que va del 2006 al 2010, se han otorgado 51 registros de marcas colectivas. Esto es muy importante, teniendo en cuenta que la marca colectiva es un signo distintivo que impulsa a la asociatividad y se constituye en una herramienta de gran utilidad, principalmente para las pequeñas y microempresas o para los pequeños productores.

DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR [DDA]

LA DDA CONSTITUYE EN LA ACTUALIDAD UN ÁMBITO MUY POLÉMICO, DEBIDO A QUE SE RELACIONA CON LAS INDUSTRIAS CREATIVAS BASADAS EN BIENES CULTURALES (INDUSTRIA EDITORIAL, FONOGRÁFICA, AUDIOVISUAL, SOFTWARE, ENTRE OTRAS) QUE APORTAN 2,7% AL PRODUCTO BRUTO INTERNO DEL PERÚ Y 4,5% AL EMPLEO¹. EL DESARROLLO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PLANTEA UN NUEVO ESCENARIO, YA QUE CONTRIBUYE A LA PROPAGACIÓN, MUCHAS VECES INCONTROLABLE, DEL FLUJO DE CONOCIMIENTOS Y CREACIONES. AL PREGUNTARNOS QUIÉN ES EL DUEÑO DE UN ARTÍCULO QUE FLOTA EN EL CIBERESPACIO O A QUIÉN LE PERTENECE UN TEMA MUSICAL “COLGADO” EN ALGÚN PORTAL WEB O POR QUÉ NO PODEMOS COPIAR UN DIBUJO PARA USARLO EN NUESTRA PROPIA EMPRESA, ESTAMOS INMERSOS EN LA DELICADA CUESTIÓN DE LOS DERECHOS DE AUTOR. Y ES EN ESTE CONTEXTO EN EL QUE SE LEVANTA LA AMENAZA DE LA PIRATERÍA. POR ELLO, SIEMPRE FIEL A LOS PRINCIPIOS DEL INDECOPI, LA DDA TIENE POR MISIÓN PROTEGER EL DERECHO DE AUTOR Y LOS DERECHOS CONEXOS Y FOMENTAR UNA CULTURA DE RESPETO A LOS MISMOS, LOGRANDO QUE LOS TITULARES VEAN PROTEGIDOS EFICAZMENTE SUS DERECHOS EN EL PAÍS.



La Dirección de Derecho de Autor es la encargada de proteger las obras del ingenio en los dominios literario y artístico. Asimismo, vela por los derechos conexos de artistas, intérpretes, ejecutantes, productores fonográficos y organismos de radiodifusión a nivel nacional. Por otro lado, también administra el Registro Nacional de Derecho de Autor y Derechos Conexos, así como los actos constitutivos o modificatorios correspondientes a las sociedades de gestión colectiva, manteniendo y custodiando el depósito legal intangible.

La Dirección de Derecho de Autor cumple además una función pedagógica pues promueve y fomenta la cultura del respeto a la propiedad intelectual.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

La DDA, a través de su Comisión, atendió las acciones por infracción a los derechos de autor bajo su competencia, concentrando su labor con alta eficiencia resolutive en la totalidad de los casos a su cargo dentro de los plazos legales, obteniendo los siguientes resultados:

- El nivel de satisfacción del cliente interno alcanzó el 89.95%.
- El nivel de satisfacción del cliente externo alcanzó el 86.67%.
- El 99.8% de los expedientes fue resuelto dentro del plazo previsto.
- El cumplimiento de los requerimientos solicitados por la Gerencia de Estudios Económicos fue total: 100%.
- El 97.9% de los procedimientos que se tramitan se encuentra dentro del plazo legal.
- El 89% de las resoluciones finales fue notificado dentro del plazo legal.

Es necesario destacar que la DDA ha realizado una labor impecable de incautación de material ilícito (valorizado en más de US\$ 21, 758, 598).

ACUERDO DE PROMOCIÓN COMERCIAL PERÚ – ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA

Como consecuencia de la suscripción del Acuerdo de Promoción Comercial Perú - Estados Unidos de Norteamérica, se implementaron los acuerdos y compromisos asumidos. Esto propició la reforma del marco legislativo en materia de Derecho de Autor y Derechos Conexos, incluyéndose aspectos sobre medidas tecnológicas de protección, observancia y medidas en frontera. La reforma legislativa incluye la modificación del Código Penal Peruano.

Así, se promulgaron las siguientes normas legales:

- La Modificatoria del Decreto Legislativo N° 822.
- El Decreto Legislativo N° 1092. Se aprobó el Reglamento sobre Medidas en frontera para la protección de los Derechos de Autor y Derechos Conexos y los derechos de marcas. Asimismo, la SUNAT aprobó el Instructivo “Medidas en Frontera a Solicitud de Parte”.
- La Ley que modifica diversos artículos del Código Penal y de la Ley general del Ambiente.
- La Ley que modifica, incorpora y regula diversas disposiciones a fin de implementar el Acuerdo de Promoción Comercial suscrito entre el Perú y los Estados Unidos de Norteamérica.

La Dirección de Derecho de Autor también participó en rondas de negociación para la suscripción de varios acuerdos de promoción comercial con China, Japón, Corea del Sur, la Unión Europea y el Grupo EFTA.

CAMPAÑAS Y PROYECTOS

La Dirección de Derecho de Autor ha propiciado y promovido diversas campañas dirigidas a fomentar la adquisición de productos originales. Cabe resaltar la Semana de la Propiedad Intelectual en el marco del Día del Libro y

¹ Estudio sobre Contribución de las Industrias del Derecho de Autor a la Economía del Perú. Realizado por la Facultad de Economía de la PUCP por encargo de la OMPI y el Indecopi (Año 2007).

el Día de la Propiedad Intelectual. También destacaron el Día del Cine, el Día de la Canción Criolla y, finalmente, una campaña realizada con la participación de 48 asociaciones de propietarios, orientada a reducir el consumo de piratería en los balnearios de Lima.

Además, la Dirección de Derecho de Autor organizó campañas permanentes de promoción del uso de software legal y de regularización de licencias de uso por parte de empresas ensambladoras de computadoras, retailers, y empresas constructoras y mineras. Del mismo modo, realizó campañas en el sector público para que lleven a cabo un adecuado inventario del software que utilizan en sus equipos informáticos, con el objetivo de regularizar sus licencias.

La Dirección de Derecho de Autor continuó con resultados satisfactorios en el servicio "Registro en un Día: se otorgaron el 75% de los registros solicitados.

La Dirección de Derecho de Autor presentó al Ministerio de Educación el proyecto piloto denominado "Educación para la Creación: Fomentando una Cultura de Respeto por la Propiedad Intelectual". Este proyecto será implementado en Iquitos, Piura, Arequipa, Chiclayo y Lima. Se prevé tendrá un alcance de 100 colegios, 600 docentes y 21,000 alumnos quienes serán capacitados en materia de Derecho de Autor.

OTRAS ACTIVIDADES

- La Dirección de Derecho de Autor ha dispuesto el inicio de acciones de oficio contra las siguientes entidades autorizadas: la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC), la Unión Peruana de Productores Fonográficos (UNIMPRO), la Asociación Nacional de Artistas Intérpretes y Ejecutantes (ANAIE) y la Entidad de Gestión de Derechos Audiovisuales (EGEDA-PERÚ). Esto se ha hecho con la finalidad de verificar el cumplimiento de la observancia de las normas previstas en el Decreto Legislativo 822 y comprobar que los gastos administrativos y de gestión incurridos no excedan del máximo permitido en el ordenamiento legal.
- En prevención de posibles actos violatorios contra el Derecho de Autor, ante diversos estrenos de películas o lanzamientos musicales, la Dirección de Derecho de Autor coordina acciones permanentes con las Fiscalías Provinciales Especializadas en Delitos Aduaneros. Por otra parte, en prevención de posibles actos violatorios contra la Propiedad Intelectual, se coordinan acciones con la División Especializada en Delitos contra los Derechos Intelectuales de la Policía Fiscal, Comisarías PNP y Municipalidades de Lima Metropolitana.
- La intervención de un veedor, contratado para intervenir en terminales aduaneros, a fin de verificar en el acto del aforo la existencia de material ilegal y prevenir futuras violaciones a los derechos de autor, está logrando importantes resultados impidiendo que mercancía ilegal ingrese al territorio nacional. Dichas intervenciones se han realizado en distintos terminales de almacenamiento aduanero, tanto en el Callao como en Ventanilla.

“HOY EN DÍA, UNO DE LOS VALORES QUE ESTÁ FUERA DE CIRCULACIÓN ES LA HONESTIDAD. SEGÚN MEDICIONES INTERNACIONALES, EL PERÚ ES UNO DE LOS PAÍSES DE LA REGIÓN EN EL QUE LAS PERSONAS DESCONFÍAN MÁS ENTRE SÍ. NO OBSTANTE, SABEMOS QUE SIN HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA ES IMPOSIBLE UN PROGRESO COLECTIVO, PUES LA SOSPECHA SE INSTALARÍA PERMANENTEMENTE ENTRE NOSOTROS, IMPIDIENDO QUE TODOS EMPUJEMOS EL CARRO HACIA LA MISMA DIRECCIÓN. POR ELLO, SOLO UNA ACTITUD MADURA, QUE NOS PERMITA SER TRANSPARENTES, ASUMIR LAS CONSECUENCIAS DE NUESTRAS ACCIONES Y, SOBRE TODO, RESPETAR LO QUE LE PERTENECE A LOS OTROS, PUEDE LIBERARNOS DE ESE CÍRCULO DE MENTIRA Y DESLEALTAD AL QUE MUCHAS VECES NOS DEJAMOS ARRASTRAR.”

DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS [DIN]

ACTUALMENTE, EL IMPULSO DE LA INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN DE TECNOLOGÍAS VIENE GENERANDO IMPORTANTES CAMBIOS EN LOS PROCESOS DE DESARROLLO ECONÓMICO MUNDIAL. TENIENDO EN CUENTA ESTE CONTEXTO, ES MUY IMPORTANTE GENERAR EN LOS PROFESIONALES LIGADOS A LA CREACIÓN TÉCNICA, Y EN LA CIUDADANÍA EN GENERAL, UNA MAYOR CONCIENCIA RESPECTO DE LO IMPORTANTE QUE ES PATENTAR LAS INVENCIONES DESARROLLADAS AL INTERIOR DE SUS ORGANIZACIONES, O DE MANERA INDIVIDUAL, PUES ESTA ES LA ÚNICA MANERA DE OTORGARLES UNA “PARTIDA DE NACIMIENTO” EN EL MAPA TECNOLÓGICO MUNDIAL. SIN ELLA, NO EXISTIRÍA LA POSIBILIDAD DE OBTENER BENEFICIOS ECONÓMICOS A PARTIR DE LA ACTIVIDAD INVENTIVA. POR ELLO, LA DIN ESTÁ DIRECTAMENTE ORIENTADA A RESOLVER, CON LA MAYOR CELERIDAD Y CALIDAD POSIBLES, LAS SOLICITUDES DE PATENTES Y DIFUNDIR DE MANERA DECIDIDA EL SISTEMA DE PATENTES ENTRE LOS AGENTES DEL SISTEMA LOCAL DE INNOVACIÓN.

ASIMISMO, EN UN PAÍS COMO EL NUESTRO, RICO EN BIODIVERSIDAD Y EN HISTORIA, LA DIN TIENE LA MISIÓN FUNDAMENTAL DE PROMOVER EL RECONOCIMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS TRADICIONALES PROVENIENTES DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS. ES UNA MANERA DE PRESERVAR NUESTRA MEMORIA Y NUESTRA CULTURA.

La DIN se encarga de resolver las solicitudes de patentes de invención, diseños industriales, certificados de protección, modelos de utilidad y certificados de obtentor de nuevas variedades vegetales. Asimismo, registra esquemas de trazado de circuitos integrados, contratos de transferencia de tecnología extranjera y conocimientos colectivos de los pueblos indígenas asociados a la biodiversidad.

La DIN tramita, además, las solicitudes de modificación de registros y, a través de la Comisión de Invenciones y Nuevas Tecnologías (CIN), resuelve los casos contenciosos derivados del registro.

PRINCIPALES LOGROS (2006 – 2010)

La Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías desarrolló sus funciones en base a cuatro ejes estratégicos: eficiencia resolutive, difusión del sistema de patentes, fortalecimiento de la capacidad operativa y de la infraestructura, y desarrollo del sistema de protección de conocimientos tradicionales.

Además, la DIN participó en todas las negociaciones de tratados de promoción comercial y libre comercio para las que fue requerida, logrando incorporar en varios de los textos resultantes disposiciones sobre la protección de los conocimientos tradicionales y la biodiversidad, en concordancia con los intereses nacionales.


EFICIENCIA RESOLUTIVA

En materia resolutive, durante el año 2010 se superó en 19% el promedio de expedientes resueltos en los últimos tres años (2007 – 2009). De esta manera, se llegó a solucionar un total de 2003 expedientes. Esto fue posible gracias a dos medidas claves: por un lado, el incremento de colaboradores de planta; y, por el otro, la adecuación de procedimientos para una mayor fluidez, sin pérdida de calidad, en el trámite de expedientes. Cabe destacar que en los años 2008 y 2009 se tuvo un crecimiento de 31% y 26%, respectivamente, en el número de expedientes resueltos.

DIFUSIÓN DEL SISTEMA DE PATENTES

La DIN realizó una campaña a nivel nacional para posicionar el Tratado de Cooperación en Materia de Patentes (PCT). Como parte de la campaña se dictaron charlas sobre sus potenciales ventajas y también sobre los procedimientos necesarios para acceder a él. Estas se realizaron en algunas de las ciudades más importantes del país, como Lima, Trujillo, Cusco e Iquitos. Producto de este programa de charlas, se presentaron 15 solicitudes internacionales por parte de residentes nacionales. Esta cifra representa, bajo el sistema regular, el 41% del promedio anual de solicitudes de patentes de invención presentadas por nacionales en los últimos 3 años.

En materia de difusión de la información tecnológica contenida en el sistema de patentes para generar innovación, la DIN organizó, en 12 ciudades del país,



“Caracola Renziana”: Invento Ganador del I Concurso de Inventores Nacionales, en 1996.



"Burbuja Neonatal CPAP":
Invento Ganador del IX Concurso
Nacional de Inventores, en 2006.

más de 60 talleres de búsqueda de patentes, logrando capacitar a casi 1600 personas. Por otro lado, la DIN reafirmó su liderazgo a nivel regional en materia de capacitación en patentes, ya que organizó, conjuntamente con el Instituto Nacional de Propiedad Industrial de Brasil y la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, dos programas de entrenamiento para examinadores de patentes en los años 2008 y 2010. Este programa tuvo una gran acogida pues asistieron examinadores de 17 países de Latinoamérica.

Asimismo, en convenio con el Programa de Ciencia y Tecnología FINCyT, la DIN trabajó con un consultor en la ejecución del proyecto "Incentivo del Registro de Patentes en Organizaciones de I+D". Este proyecto tuvo el objetivo de identificar y rescatar por lo menos 20 productos o procedimientos susceptibles de patentarse entre los más de 300 proyectos de I+D en ejecución. El programa continuará durante el año 2011, pues ha logrado resultados importantes como la presentación de solicitudes de patentes por parte de universidades públicas locales. En este contexto, vale la pena mencionar que se construyó un "mapa" de la problemática que tienen las universidades y las instituciones de investigación para participar del sistema de patentes.

Cabe destacar que la DIN culminó la implementación del sistema de Plataforma Electrónica de Trámites y Servicios de Patentes (PATENTA). Este sistema pone a disposición del público cinco nuevos servicios virtuales: búsquedas de información tecnológica, emisión de certificado de antecedentes, emisión de copias, programación de búsquedas automáticas y programación de talleres de búsqueda de patentes. La implementación de este sistema implicó la digitalización de casi 9000 expedientes de patentes y diseños industriales, así como la instalación de la plataforma tecnológica base para la gestión de

contenidos y procesos del INDECOPI. El proyecto, gracias a su novedosa arquitectura de sistemas y a la utilización de diversas tecnologías y herramientas para su implementación, se hizo acreedor al premio Fusion Middleware 2010, otorgado por la transnacional Oracle. Se espera lanzar oficialmente la plataforma durante el año 2011.

FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD OPERATIVA

La DIN contrató dos nuevos examinadores de patentes en el área de ingeniería. Con esta contratación completó un staff especializado de 12 examinadores internos.

CONOCIMIENTOS TRADICIONALES

La DIN trabajó en el tema de los conocimientos tradicionales y recursos genéticos en el foro APEC, posicionando al Perú como líder en el Grupo de Expertos de Propiedad Intelectual – IPEG. Esto fue posible gracias a la ejecución de un proyecto que implicó la realización de una encuesta internacional y la organización de un evento de discusión. Este último contó con la participación de los representantes de las 21 economías miembros del APEC, así como con la participación de los expertos internacionales de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual y del Convenio de la Diversidad Biológica.

Se elaboró más de diez materiales de difusión tanto impresos como audiovisuales. Dicho material fue elaborado no solo en español sino también en quechua y aymara. Producto de este trabajo se obtuvo el premio a las Buenas Prácticas Gubernamentales otorgado por Ciudadanos al Día en el

2007, en la categoría Inclusión Social, y se clasificó entre los finalistas del premio Creatividad Empresarial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), en el mismo año.

En el año 2010 la DIN consolidó el liderazgo mundial del Perú en conocimientos tradicionales al lograr la aprobación del proyecto de cooperación "Seminar on Successful Experiences Implementing Tools for Traditional Knowledge Protection", en el marco del Grupo de Expertos en Propiedad Intelectual (IPEG) del Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC). El evento central de este proyecto será realizado durante el 2011.

Se consolidó también la difusión del registro de conocimientos colectivos por parte de Pueblos Indígenas. A partir de un proyecto ejecutado por el

INDECOPI y el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana (IIAP) se promovió la identificación, rescate y protección de 343 conocimientos colectivos relacionados al uso de plantas y animales provenientes de nuestra biodiversidad amazónica. Las actividades se realizaron con las comunidades Wawas y Pakun, en el distrito de Imaza, provincia de Bagua, en Amazonas. Gracias a las acciones previas de sensibilización realizadas por parte del INDECOPI y el IIAP, se superaron las dificultades del acceso geográfico y la convulsión social de la zona.

Finalmente, cabe destacar que a partir de las acciones de sensibilización y difusión ejecutadas por el INDECOPI entre los años 2006 y 2010, se ha logrado impulsar la presentación de 536 solicitudes de registro de conocimientos colectivos por parte de las propias comunidades indígenas de Ucayali, Junín, Amazonas, Loreto y Ayacucho. Además se han incorporado 1235 conocimientos en la base de datos del registro público.

“PATENTAR ES UN PROCESO NECESARIO PARA OBTENER BENEFICIOS DE LAS ACTIVIDADES INVENTIVAS. NUNCA DEBE VERSE COMO UN MERO TRÁMITE BUROCRÁTICO O UNA ACTIVIDAD SIN MAYOR VALOR AGREGADO; ES, MÁS BIEN, EL ESLABÓN CRUCIAL EN LOS PROCESOS DE INNOVACIÓN PARA TRANSFERIR LA TECNOLOGÍA DESDE EL MUNDO DE LAS IDEAS, DEL LABORATORIO O DEL TALLER HACIA EL MERCADO. EL INDECOPI PRETENDE FACILITAR ESTE PROCESO PARA PONER EN VALOR TODAS LAS CREACIONES EN EL MERCADO, FOMENTANDO DE ESTE MODO LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.”

PROTEGIENDO LA CULTURA

CONOCIMIENTOS
COLECTIVOS

La velocidad de la vida contemporánea y las miradas a futuro de nuestra sociedad nos han hecho pensar que el conocimiento es algo que se vincula con el mañana y con la posibilidad de descubrir siempre algo nuevo. Sin embargo, el conocimiento tiene que ver también con el pasado, con la experiencia vivida, con aquello que fue aprendido y que se debe preservar.

Así, culturas milenarias e históricas como la nuestra encuentran en el saber de sus comunidades un elemento clave para participar de lo que actualmente se denomina la sociedad del conocimiento y, gracias a ello, lograr la consolidación de la identidad de sus pueblos.

En reconocimiento a este legado y a los derechos colectivos de los pueblos, se promulgó la Ley de Protección de los Conocimientos Colectivos de los Pueblos Indígenas. Con esta ley, el INDECOPI asume la tarea de registrar dichos conocimientos protegiendo y preservando el saber que los pueblos indígenas poseen y comparten, sobre plantas y animales. Para ello se diseñaron tres clases distintas de registros:

El primero es el Registro Nacional Público, que cuenta con 1200 registros

inscritos hasta la fecha, referidos a conocimientos colectivos de dominio público, es decir, aquellos expuestos en libros, revistas u otros medios de comunicación masivos. El segundo es el Registro Nacional Confidencial que contiene los conocimientos que solo poseen los pueblos indígenas y que, por tanto, no son de dominio público y deben protegerse de aquellos que quieran utilizarlos con fines científicos o comerciales sin permiso de la comunidad. Y, finalmente, el Registro Nacional Local, única modalidad de registro que es manejada propiamente por la comunidad y para la que pueden solicitar la supervisión del INDECOPI cuando lo necesiten.

Desde que se iniciaron los talleres de concientización y promoción del registro, el INDECOPI ha trabajado de manera conjunta con instituciones vinculadas a pueblos indígenas. Por ello se registraron, desde el 2007 hasta el 2009, 92 conocimientos colectivos confidenciales. Esta labor se vio potenciada a partir del 2010, a través de un trabajo conjunto con el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana (IIAP) en zonas en las que ya se había tenido un acercamiento previo para fomentar la confianza por parte de las comunidades. Así, se logró registrar 340 solicitudes de conocimientos colectivos, número que irá en aumento a medida que la difusión de la promoción de registros sea conocida y reconocida por todos.

“ LUEGO DE PREGUNTARLES A LOS MIEMBROS Y LÍDERES DE LAS COMUNIDADES INDÍGENAS SI POSEEN ALGÚN CONOCIMIENTO COLECTIVO QUE DESEEN PROTEGER, Y HABIÉNDOLES EXPLICADO LA IMPORTANCIA DE HACERLO, ELLOS HAN COMPARTIDO CON EL INDECOPI SABERES ANCESTRALES SOBRE USOS DE PLANTAS Y ANIMALES DE SU ENTORNO. ”



RELACIÓN DE FUNCIONARIOS DEL INDECOPI

Presidente del Directorio:

Eduardo de la Piedra Higuera

Consejo Directivo:

Arturo Seminario Dapello.
José Stok Capella.
Rodolfo Reyna Salinas

Consejo Consultivo:

Roque Benavides Ganoza.
Humberto Campodónico Sánchez.
Roberto Mac Lean Ugarteche.
Francisco Martinotti Sormani.
Fernando Vidal Ramírez.
José Chueca Romero.

GERENCIA GENERAL (E)

Dhenis Cabrera Garrido

Gerencia Legal:

Gerencia de Administración y Finanzas (GAF):

Sub Gerencia de Recursos Humanos (SGH):

Sub Gerencia de Finanzas y Contabilidad (SGF):

Sub Gerencia de logística y Control Patrimonial (SGL):

Área de Ejecución Coactiva (AEC):

Área de Fiscalización (AFI):

Pierino Stucchi López Raygada
Dhenis Cabrera Garrido.
Mariano La Torre Mesía.
Fabio Boudri Salas.
Patricia Vargas Rotta.
Antonio Manzanares Gaitán.
Luis Martínez Aponte.

Gerencia de Estudios Económicos (GEE):

Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI):

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Internacionales (OFC):

Área de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales (ACT):

Gerencia de Oficinas Regionales (GOR):

Escuela de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP):

Servicio Nacional de Acreditación (SNA):

Servicio Nacional de Metrología (SNM):

Servicio de Atención al Ciudadano (SAC):

Santiago Dávila Philippon.
Victor Pacheco Postigo.
Mercedes García Belaunde.
Mauricio Gonzales Del Rosario.
Freddy Freitas Vela.
Gonzalo Ruíz Díaz.
Augusto Mello Romero.
José Dajes Castro.
Karim Salazar Vásquez.

SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA I

Presidente: Juan Avendaño Valdez.

Vicepresidente: Héctor Tapia Cano.

Secretario Técnico: Enrique Pasquel Rodríguez.

Vocales:

Juan Candela Gomez de la Torre.
Alfredo Ferrero Diez Canseco.
Raúl Andrade Ciudad.

COMISIÓN DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA (CLC):

Presidente: Paul Phumpiu Chang.

Vicepresidente: Elmer Cuba Bustinza.

Miembros:

Joselyn Olaechea Flores.
Raúl Perez - Reyes Espejo.

Secretario Técnico:

Miguel Angel Luque Oyarce.

COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL (CCD)

Presidente: Luis Concha Sequeiros.

Vicepresidente: Ramón Bueno y Tizon Deza.

Miembros:

Alfredo Castillo Ramirez.
Carlos Cornejo Guerrero.

Secretario Técnico:

Abelardo Aramayo Baella

COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE DUMPING Y SUBSIDIOS (CFD)

Presidente: Peter Barclay Piazza.

Vicepresidente: Silvia Hooker Ortega.

Miembros:

Eduardo Zegarra Mendez.
Jorge Aguayo Luy.

Secretario Técnico:

Luis Alberto León Vásquez.

COMISIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES (CCO)

Presidente: Amanda Velásquez Escalante.

Vicepresidente: Fernando Tori Tori.

Miembros:

Carmen Padron Freundt.
Pablo Sarria Arenas.

Secretario Técnico:

Jaime Gaviño Sagástegui

COMISIÓN DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS (CEB)

Presidente: José Luis Sardón de Taboada

Vicepresidente: Jorge Chavez Alvarez.

Miembros:

Eduardo García-Godos Meneses.
Alfredo Mendiola Cabrera.

Secretario Técnico:

Javier Rizo Patrón Larrabure.

COMISIÓN DE NORMALIZACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE BARRERAS COMERCIALES NO ARANCELARIAS (CNB)

Presidente: Augusto Ruiloba Rossel.

Vicepresidente: Juan Antonio Blanco Blasco.

Miembros:

Fabian Novak Talavera.
Augusto Mello Romero.

Secretaria Técnica:

María del Rosario Uria Toro.

SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA 2

Presidente: Camilo Carrillo Gomez.

Vicepresidente: Francisco Mujica Serelle.

Secretaria Técnica: Liliana Cerrón Baldeón

Vocales:

Oscar Arrus Olivera.
Hernando Montoya Alberti.
Miguel Quiros García.

RELACIÓN DE FUNCIONARIOS DEL INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CPC)

Presidente: María del Rocío Vesga Gatti

Vicepresidente: Lorena Masias Quiroga.

Miembros:

Jaime Miranda Souza Díaz.

Hugo Gomez Apac.

Secretario Técnico: Edwin Aldana Ramos.

ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS – (ORPS)

Jefa: Carla Reyes Flores.

SALA DE PROPIEDAD INTELECTUAL (SPI).

Presidenta: Marisol Ferreyros Castañeda.

Vicepresidente: Nestor Escobedo Ferradas.

Secretario Técnico: Flavio Núñez Echaiz

Vocales:

Teresa Mera Gomez

Edgardo Rebagliati Castañón.

Virginia Rosasco Dulanto.

DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS (DSD)

Directora: Patricia Gamboa Vilela.

Sub directora: Verónica Perea Málaga.

Secretaria Técnica: Miguel Ángel Sánchez del Solar Quiñónez.

COMISIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS (CSD)

Presidenta: Patricia Gamboa Vilela.

Vicepresidente: Hugo Gonzalez Coda.

Miembros:

Miguel Ángel Sánchez del Solar Quiñones.

Teresa Ramirez Pequeño.

DIRECCIÓN DE DERECHO DE AUTOR (DDA)

Director: Martín Moscoso Villacorta.

Sub director: Ruben Trajtman Kizner.

Secretario Técnico: Abilio Quispe Medina.

COMISIÓN DE DERECHO DE AUTOR (CDA)

Presidente: Martín Moscoso Villacorta

Vicepresidente: Fernando Raventós Marcos.

Miembros:

Luis Gutierrez Bendezu.

Luis Alfonso García- Corrochano.

DIRECCIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS (DIN)

Director: Bruno Merchor Valderrama.

Sub director: Sergio Rodriguez Soria.

Secretario Técnico: Silvia Solis Iparraguirre.

COMISIÓN DE INVENCIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS (CIN)

Presidente: Bruno Merchor Valderrama.

Vicepresidente: Sylvia Bazan Leigh.

Miembros:

Patricia Aparicio Zuñiga.

Eduardo Ismodes Cascon.

FUNCIONARIOS DEL INDECOPI LIMA NORTE

Jefe: Luis Carlos Adrianzén Rodriguez.

Jefa del Servicio de Atención al Ciudadano: Erika Silva Delgado

COMISIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONCURSALES.

Presidente: Paolo Del Aguila Ruiz de Somocurcio

Vicepresidente: Daniel Schmerler Vainstein

Miembros:

José Novoa Tello

Carlos Ledesma Durand

Secretario Técnico: Luis Carlos Adrianzén Rodriguez.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Presidente: Araceli Laca Ramos.

Vicepresidente: Viviana Sanchez Alfaro.

Miembros:

Natalia Rey de Castro

Freddy Escobar Rozas

Secretario Técnico: Erickson Molina Pradel

FUNCIONARIOS DE OFICINAS REGIONALES DEL INDECOPI

ANCASH

Jefe: José Carlos Vela Vergara

PIURA

Jefe: Daniel Adolfo Navarro Reto

Comisionados:

Presidente: Percy García Caveró

Vicepresidente: Lorena Ramirez Otero

Miembros:

Alvaro Zegarra Mulanovich

Carla Vilela Carbajal

LORETO

Jefe: José Reategui Rios

Comisionados:

Presidente: Carlos Macedo Vela

Vicepresidente: Semira Linares Cruz

Miembros:

Raúl Quevedo Guevara

Oscar Fernandez Chávez

AREQUIPA

Jefe: María Lucía del Pilar Cornejo Gutierrez - Ballón

Comisionados:

Presidente: César Lazo Bezold

Vicepresidente: Sergio Salas Valverde

Miembros:

Daniel Becerra Saavedra

Marco Tulio Falconi Picardo

CUSCO

Jefe: Marco Marroquín Muñiz

Comisionados:

Presidente: Miguel Zamora Salas

Vicepresidente: Walker Araujo Berrío

Miembros:

María Antonieta Olivares Torre

Walter Sierra Cruz

LA LIBERTAD

Jefe: Sergio Obregon Matos

Comisionados:

Presidente: Roger Zavaleta Cruzado

Vicepresidente: Edwin Sevillano Altuna

Miembros:

Gabriel Ordoñez Acuña

Humberto Angulo Espino

ICA

Jefe: Elliot Mejia Trujillo

Comisionados:

Presidente: Victor Baca Oneto

Vicepresidente: Víctor Farro Cuya

Miembros:

Sandra Arrieta Ramos

Renzo Rojas Jimenez

LAMBAYEQUE

Jefe: Ana Leyva Wong

Comisionados:

Presidente: Jorge Nakasaki Servigon

Vicepresidente: Segundo Santa Cruz Vera

Miembros:

Tony Barturen Llanos

Percy Flores Rojas

CAJAMARCA

Jefe: Milagros Castillo Trigoso

Comisionados:

Presidente: Jorge Salazar Soplapuco

Vicepresidente: Juan Carlos Díaz Sanchez

Miembros:

Carmen Rosa Díaz Camacho

José Romero Rojas

TACNA

Jefe: Marcos Lipa Portugal

Comisionados:

Presidente: Edwin Bustinza Arroyo

Vicepresidente: Edward Villa López

Miembros:

Alexis Alpaca Cusicanqui

Nora Oviedo de Alayza

PUNO

Jefe: Juan Pilco Herrera

Comisionados:

Presidente: Rolando Jiménez Sardón

Vicepresidente: Erasmo Manrique Zegarra

Miembros:

Benjamín Galdos Gomero

Sergio Serruto Barriga

SAN MARTÍN

Jefe: Gena Chávez Rodriguez

Comisionados:

Presidente: Edison Luna Risco

Vicepresidente: Jaime Bustamante Johnson

Miembros:

Segundo Chavez Ruíz

Raúl Arroyo Tirado

JUNIN

Jefe: Andrómeda Barrientos Roque

Comisionados:

Presidente: Héctor Melgar Salazar

Vicepresidente: Armando Prieto Hormaza

Miembros:

Martín Lara Laguna

Luis Miguel Samaniego Cornelio

Calle de la Prosa 104
San Borja
Central: (511) 224.7800
postmaster@indecopi.gob.pe

www.indecopi.gob.pe



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