# 2024

# MEMORIA ANUAL

Indecopi

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

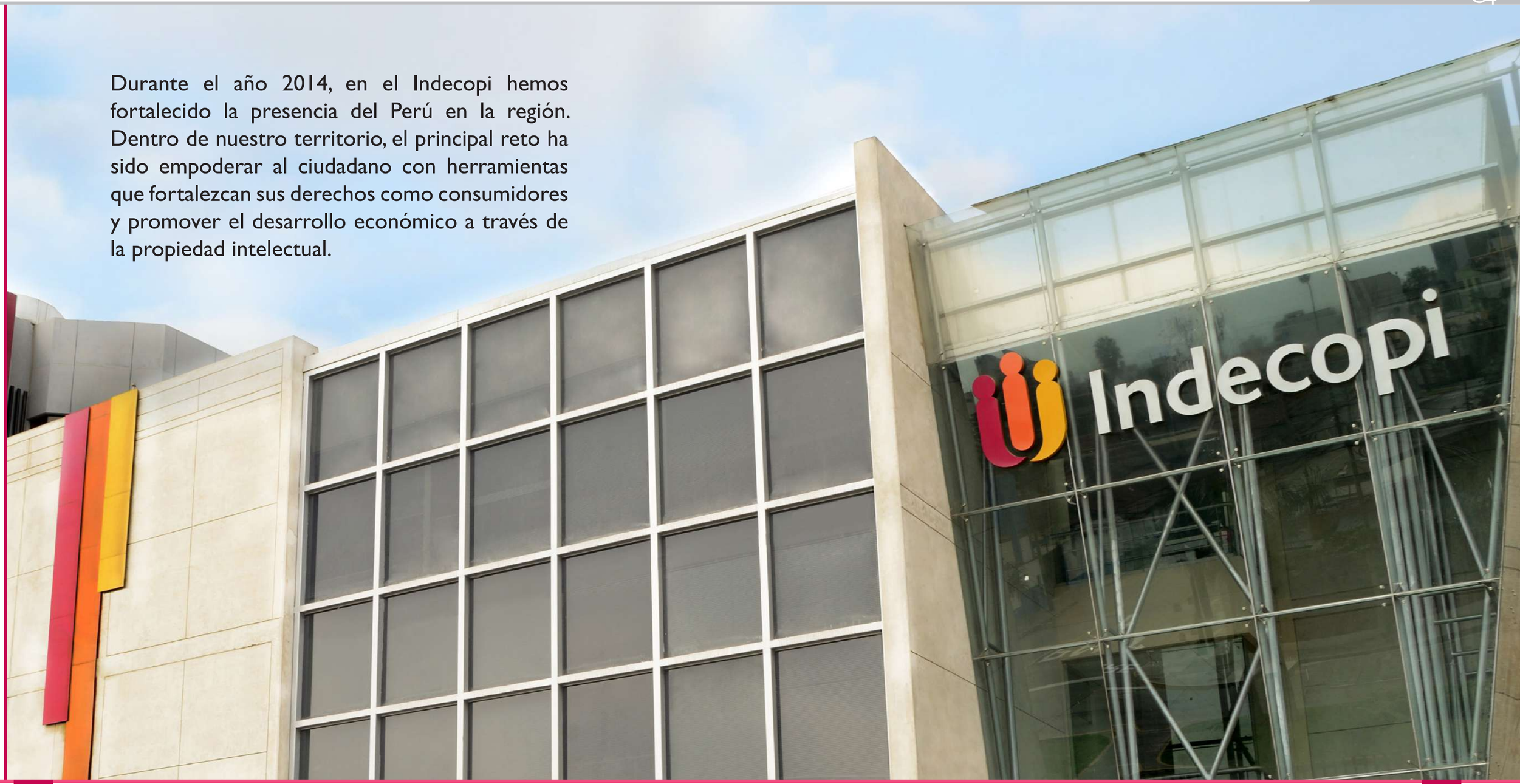
# 2024

# MEMORIA ANUAL

Indecopi

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

Durante el año 2014, en el Indecopi hemos fortalecido la presencia del Perú en la región. Dentro de nuestro territorio, el principal reto ha sido empoderar al ciudadano con herramientas que fortalezcan sus derechos como consumidores y promover el desarrollo económico a través de la propiedad intelectual.



# Índice


Capítulo 1

**Al servicio de todos los peruanos** ..... 12
¿Qué es el INDECOPI? ..... 14
Organigrama ..... 16
Mensaje de Hebert Tassano, Presidente del Consejo Directivo ..... 18
Consejo Directivo - Consejo Consultivo ..... 20

Capítulo 2

**Informar bien y orientar al consumidor, la gran tarea** ..... 22
Gerencia General ..... 24
Servicio de Atención al Ciudadano ..... 28
Oficina de Supervisión del Régimen de Protección Patrimonial ..... 31
Gerencia de Administración y Finanzas ..... 32
- Subgerencia de Gestión Humana ..... 34
- Subgerencia de Logística ..... 36
- Subgerencia de Finanzas ..... 38
- Área de Ejecución Coactiva ..... 40
Gerencia Legal ..... 41
Gerencia de Estudios Económicos ..... 42
Gerencia de Tecnologías de la Información ..... 44
Gerencia de Supervisión y Fiscalización ..... 46
Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional ..... 48
Gerencia de Oficinas Regionales ..... 50
INDECOPI Lima Norte ..... 57
Gerencia de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales ..... 60
Gerencia de Promoción y Difusión ..... 62
Centro de Información y Documentación ..... 66
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor ..... 67

Capítulo 3

**Alta especialización que beneficia nuestra vida cotidiana** ..... 70
Servicio Nacional de Metrología ..... 72
Servicio Nacional de Acreditación ..... 74
Comisión de Normalización y de Fiscalización
de Barreras Comerciales No Arancelarias ..... 76

Capítulo 4

**Promoviendo una sana competencia, aportamos al desarrollo del país ..... 78**
Sala Especializada en Defensa de la Competencia ..... 80
Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios ..... 82
Comisión de Defensa de la Libre Competencia ..... 84
Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal ..... 86
Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas ..... 88
Sala Especializada en Protección al Consumidor ..... 90
Comisión de Protección al Consumidor N°1 ..... 92
Comisión de Protección al Consumidor N°2 ..... 93
Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos ..... 94
Sala especializada en Procedimientos Concursales ..... 96
Comisión de Procedimientos Concursales ..... 99

Capítulo 5

**Con creatividad fortalecemos nuestra identidad como país ..... 100**
Sala de Propiedad Intelectual ..... 102
Dirección de Derecho de Autor ..... 104
Dirección de Signos Distintivos ..... 106
Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías ..... 108

Capítulo 6

**Promoviendo el conocimiento sobre nuestros derechos**
**y en defensa de lo nuestro ..... 110**
Escuela Nacional de Defensa de la Competencia
y de la Propiedad Intelectual ..... 112
Comisión Nacional contra la Biopiratería ..... 114

Anexos

**Anexos ..... 116**
Relación de funcionarios ..... 116
Dictamen de los auditores ..... 118
Estado de situación financiera ..... 126
Estado de gestión ..... 127
Estado de cambios en el patrimonio ..... 128
Estado de flujos de efectivo ..... 129

# Al servicio de TODOS los PERUANOS

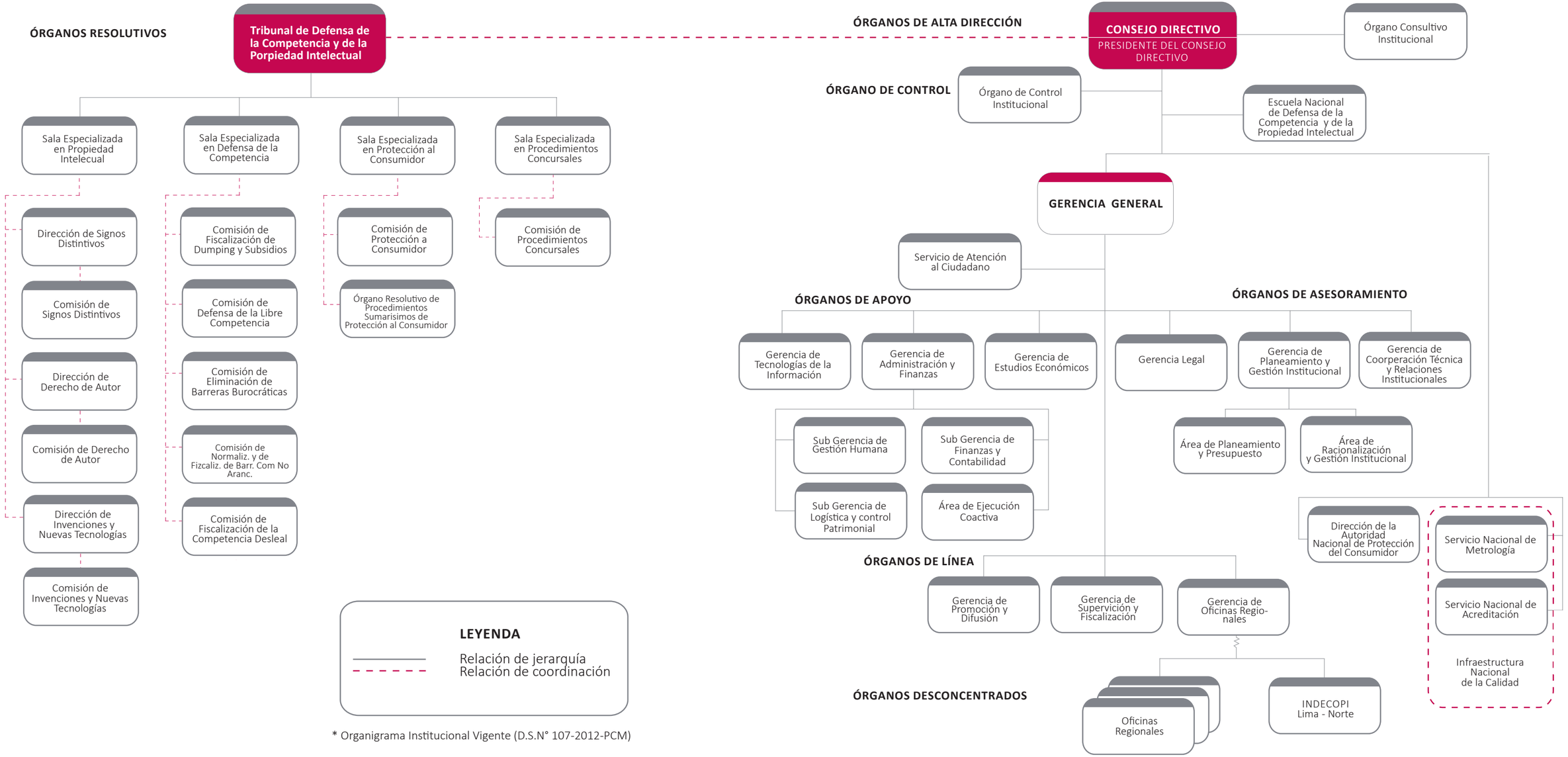
# ¿Qué es el INDECOPI?

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, fue creado en noviembre de 1992, mediante Decreto Ley N° 25868, para promover el mercado y fomentar en la economía nacional una cultura de leal y honesta competencia, la protección de los derechos de los consumidores y de todas las formas de propiedad intelectual; así como promover el fortalecimiento de la Infraestructura Nacional de la Calidad.

Es un Organismo Público adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno. Goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1033.

Durante los últimos años, y con mayor intensidad durante el año 2014, el Indecopi ha enfocado sus esfuerzos a acercar sus servicios a los ciudadanos de a pie; especialmente a los más necesitados o que se encuentran en zonas alejadas del país.

Siguió abriendo oficinas en zonas alejadas, fortaleció campañas especialmente dirigidas a los consumidores, así como las herramientas de la propiedad intelectual, diseñadas exclusivamente para los pequeños emprendedores. Desde sus competencias el Indecopi sigue contribuyendo con el desarrollo de la economía del país




* Organigrama Institucional Vigente (D.S.N° 107-2012-PCM)

# Nos sentimos identificados con EL SERVICIO AL PAÍS

El 2014 ha sido un año más de logros, metas cumplidas y reconocimientos. Lo menciono con entusiasmo, pero también con la responsabilidad de seguir adelante en esta tarea que nos hemos propuesto: llevar a los más necesitados los beneficios de las herramientas de la propiedad intelectual, la defensa oportuna de los derechos de los consumidores y promover una competencia sana en el mercado, para que todos se beneficien del progreso económico.

Para dar un buen servicio era necesario que los profesionales del Indecopi se sientan identificados con esta misión. Por ello empezamos una serie de actividades con todos los colaboradores de la institución. Como resultado, pudimos ser reconocidos por la empresa Great Place to Work como una de unas mejores entidades para trabajar en el Perú. Un verdadero orgullo.

Asimismo, con el esfuerzo y la creatividad que caracteriza a los colaboradores del Indecopi, logramos que la organización Ciudadanos al Día reconozca nuestro proyecto "Indecopi 2.0 – Conexión con los ciudadanos", como una buena práctica de gobierno que lleva información útil para la vida diaria de los peruanos.

También hemos logrado ser reconocidos por Ciudadanos al Día como institución ecoeficiente, porque nuestros recursos son administrados de una manera amigable con el medio ambiente. Así, procuramos reciclar, no desperdiciar agua y ahorrar energía eléctrica.

Dentro del marco de nuestras funciones asignadas hemos logrado eliminar más barreras burocráticas que en años anteriores, para que se creen nuevos negocios o que los ya existentes sigan creciendo. Hemos incrementado, en un porcentaje nunca antes visto, las solicitudes de patentes de inventos peruanos. Hemos fortalecido las herramientas informativas que ayudan a los consumidores a tomar decisiones acertadas de compra.

Resolvimos y sancionamos prácticas anticompetitivas que afectaban la competencia empresarial de algunas regiones, y de esa manera permitimos que los consumidores no se vean afectados. Los logros son muchos, que sería largo enumerar, por ello los invito a conocerlos en esta memoria.

Lo que no quiero dejar de mencionar es que seguimos firmes con nuestro compromiso de llevar mejores servicios a los peruanos, especialmente a los que viven en zonas más alejadas o tienen pocos recursos, así como también contribuir, día a día, con el desarrollo de nuestra sociedad

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

# CONSEJO DIRECTIVO

### Hebert Eduardo Tassano Velaochaga

**Presidente**
Abogado graduado en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), con más de 20 años de experiencia profesional en el Sector Público. Máster en Regulación de Servicios Públicos en la UPC y el IEDE Business School, Universidad Europea de Madrid (energía - telecomunicaciones, infraestructura y competencia).

Estudios de Maestría en Ciencia Política en la PUCP. Postgrados en Regulación del Sector Eléctrico en la Universidad Pontifica Comillas de Madrid, Derecho de la Energía en la UPC, Regulación de Servicios Públicos en la PUCP, Instituciones Jurídicas del Mercado en la UPC, Gobernabilidad y Gobierno Local CEDDET - España, Derecho de las Concesiones y la Infraestructura en la UPC, Derecho Administrativo en la PUCP, PEE en Organización y Administración en ESAN, Curso de Negociaciones Comerciales, Taller de Formación de equipos de trabajo en la UPC.

Experiencia en la asesoría legal al Sector Privado y, en especial, al Sector Público, en las áreas de Energía, Competencia, Protección al Consumidor, Saneamiento, Infraestructura y Derecho Administrativo.

Profesor de la PUCP en las Maestrías de Derecho de la Empresa, Derecho Tributario y en la de Banca & Finanzas, así como expositor en diversos cursos y eventos académicos.

### Malka Maya Albarracín

**Miembro**
Abogada de la Universidad de San Martin de Porres, con 16 años de experiencia, tanto en el Sector privado como público. Cuenta con diplomados en Defensa Nacional, Administración de los Recursos para la Defensa y Gestión Legislativa. Ha cursado estudios de Maestría en Ciencia Política, con mención en Política Comparada, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Se ha desempeñado como Asesora de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, y de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República. Ha sido Asesora de la Presidencia del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. Actualmente es Jefa de la Oficina de Coordinación Parlamentaria de la Presidencia del Consejo de Ministros.

### Laura Berta Calderón Regjo

**Miembro**
Master en Ciencias en Economía del Desarrollo, Universidad de Oxford, Reino Unido. Magister y Licenciada en Economía de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Experta en Gestión Pública.

Se ha desempeñado como Viceministra de Economía del Ministerio de Economía y Finanzas, Consultora en la División de Administración Tributaria y Aduanera en el Departamento de Asuntos Fiscales del Fondo de Administración Tributaria del Fondo Monetario Internacional - FMI/Washington DC, Superintendenta de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanera del Perú - SUNAT.

Además, ha ejercido la docencia en la Universidad Católica del Perú, Universidad del Pacífico, Universidad San Ignacio de Loyola, Universidad San Martín de Porres y ESAN (Escuela de Post Grado).

### María Elena Juscamaita Anrangüena

**Miembro**
Abogada de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con amplia experiencia profesional en la administración y gestión pública. Cuenta con estudios de maestría en Gestión Pública en la Universidad ESAN.

Se ha desempeñado en cargos de alta dirección y en la asesoría jurídica de diversas entidades del Estado. Fue la Secretaria General de la Presidencia del Consejo de Ministros, organismo encargado, entre otros, de realizar el monitoreo de las políticas y programas de carácter multisectorial del Poder Ejecutivo; coordinar acciones con las demás instancias del Estado así como promover la mejora permanente de la gestión pública. Actualmente se desempeña como Secretaria General del Despacho Presidencial.

Presidente, Hebert Tassano Velaochaga, acompañado por los miembros del Consejo Directivo del Indecopi, Oswaldo Hundskopf Exebio, Laura Calderón Regjo, Malka Maya Albarracín y María Elena Juscamaita Anrangüena.

### Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio

**Miembro**
Abogado graduado en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Magíster en Derecho Administrativo y Doctor en Derecho. Es profesor principal y Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Lima y docente de la Maestría de Derecho Empresarial de la misma universidad. Profesor del Doctorado de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y profesor de la Academia Peruana de la Magistratura. Ha sido Asesor de la Presidencia del Consejo de Ministros y de diversos Ministros de Estado.

Es Presidente del Instituto Peruano de Derecho Pesquero, Arbitro del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, del Centro de Arbitraje de la Pontificia Universidad Católica del Perú, del Centro de Arbitraje de AmCham Perú, del Centro de Arbitraje del Colegio de Abogados de Lima, y de la OSCE. Es autor de once tomos de Derecho Comercial - Temas Societarios, de un libro de Jurisprudencia Societaria Comentada y de un manual de Derecho Societario, así como de numerosos artículos publicados en revistas y periódicos, en materia de Derecho Empresarial y Derecho Pesquero. Expositor en diversos foros nacionales e internacionales. Es socio fundador del Estudio de Abogados Sparrow & Hundskopf y Villanueva

**Consejo Consultivo**
- Elena Conterno Martinelli
- Walter Albán Peralta
- Richard Webb Duarte
- Catalina Chepa Guzmán Melgar
- José Ricardo Stok Capella

# Informar bien y ORIENTAR al CONSUMIDOR, la gran TAREA

# Gerencia GENERAL

Es un ente de apoyo a los órganos resolutivos del Indecopi, para hacer frente a la creciente demanda de sus servicios en los que la ciudadanía ha empeñado su confianza.

La Gerencia General (GEG) en el año 2014, continuó desplegando una serie de acciones de corto y mediano plazo con el objetivo de mejorar la productividad laboral, emprendiendo proyectos de automatización y simplificación de procesos. Todo ello a fin de procurar que los órganos resolutivos cumplan con los plazos legales establecidos, al tiempo de mantener adecuados estándares de calidad en la prestación de los servicios.

Para cumplir con ese cometido la GEG tiene el compromiso de dirigir, supervisar y controlar, las acciones de administración interna de los diferentes agentes del Indecopi, sin descuidar, las coordinaciones que debe realizar para cumplir con los requerimientos de todos los actores involucrados y garantizar su oportuno funcionamiento.

Adicionalmente, la Gerencia General cumple la destacada función de administrar con responsabilidad los recursos económicos y presupuestales, debe asesorar al Presidente del Consejo Directivo del Indecopi y al Consejo Directivo, además de ejercer la representación legal de la institución.

De otro lado, la GEG es el órgano de mayor rango administrativo de la institución. Depende por jerarquía y función del Consejo Directivo. El personal técnico y administrativo del Indecopi, incluidos los secretarios técnicos de las Comisiones y Salas, así como los representantes de las Direcciones de Propiedad Intelectual y los jefes de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos en Protección al Consumidor, dependen jerárquicamente de la Gerencia General, en lo relacionado a los asuntos de administración interna.

Se debe señalar también que la GEG tiene a su cargo el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), cuya función es la atención de reclamos y brindar orientación a los públicos de la institución.

## Logros: Gestión de personas

Ser considerado entre los mejores lugares para trabajar en el Perú, es uno de los logros más destacados del Indecopi durante 2014, al obtener el reconocimiento otorgado por el organismo *Great Place to Work* (GPTW). Este logro es importante, ya que por primera vez en el país una institución estatal, en la categoría respectiva, consigue tal distinción al ubicarse entre las mejores organizaciones para laborar.

En efecto, el Indecopi logró ubicarse entre las 45 mejores empresas del Perú, ocupando el puesto 16 de 17 organizaciones consideradas como las mejores con más de 1 000 colaboradores.

De otro lado, una ampliación del 39% para capacitación y bienestar de los trabajadores, experimentó el presupuesto del año 2014 en el área de Gestión Humana. Es decir, se pudo ejecutar un presupuesto de S/. 1.49 millones en este año, el cual aumentó significativamente si consideramos que durante 2013 se destinaron solo S/. 1.07 millones.

Esta medida puso de manifiesto una propuesta agresiva, orientada a mejorar el clima laboral y reducir la rotación de personal. De esta forma el cliente interno se mantiene involucrado con su institución, eleva su productividad en las actividades que desempeña y contribuye a mejorar los servicios brindados por el Indecopi.

Cabe indicar que este incremento presupuestal tuvo como contra-partida la ejecución de 85,626 horas de capacitación durante 2014, situación que representó un incremento del 74% respecto de las horas de capacitación registradas en el año 2013.

Gerente General, Santiago Dávila, acompañadp por Juan De la Cruz, Gerente de Administración y Finanzas; Jorge Rondón, Gerente de Tecnolgías de la Información; Minerva Mayorga, Gerente de Planeamiento y Gestión Institucional; José Antonio Tirado, Gerente Legal; Javier Coronado, Gerente de Estudios Económicos; Tessy Torres, Gerente de Supervición y Fiscalización; Freddy Freitas, Gerente de Oficinas Regionales; Carmen Sandoval, Gerente de Promoción y Difusión; Mauricio Gonzáles, Gerente de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales.

En tanto, los colaboradores participaron en el proceso de redefinición de valores institucionales, con el objeto de promover un enfoque centrado hacia el cliente externo, de esta forma se participa y fortalece la cultura y el clima organizacional. Durante 2014 los valores institucionales del Indecopi, fueron resumidos con la palabra "Elite", la cual sintetiza acciones como eficiencia, liderazgo, integridad, transparencia y excelencia en el servicio, atributos que desempeñan los colaboradores y altos funcionarios del Indecopi durante su accionar en beneficio de la ciudadanía.

## Gestión administrativa

Se modificaron las políticas y los procedimientos claves de los sistemas de gestión institucional (calidad, calidad en laboratorios y seguridad de la información, control

interno y seguridad en el trabajo) integrándolos en un solo sistema denominado: Sistema Integrado de Gestión – SIG, con la finalidad de generar sinergias y ahorro de esfuerzos en la administración de los mismos. De esta forma, se busca simplificar, mantener y ampliar la certificación ISO 9001 y 27001 de los servicios que brinda el Indecopi.

Se incrementaron los resultados de la gestión de cobranza coactiva. Esta estrategia permitió desincentivar el incumplimiento de las disposiciones que garantizan el buen funcionamiento del mercado. Asimismo, se aprobó el Manual de Políticas de Gestión de Activos y Pasivos, y el Reglamento del Funcionamiento del Comité de Activos y Pasivos, posibilitando con ello la colocación de los fondos del Indecopi en el sistema financiero.

En relación al presupuesto global se ha logrado un nivel de ejecución del orden del 86.3% y un cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) al 100%. El monto ejecutado del Presupuesto Institucional Modificado durante 2014 fue de S/. 134 019 494 gasto superior en 13% respecto del año 2013.

Se continuó mejorando la infraestructura física en diversos ambientes institucionales, culminando la construcción del cuarto piso del Edificio D de la sede Central del Indecopi. El área construida fue de 1 348.36 m2. Esto supuso un incremento de 139 estaciones de trabajo, las mismas que se encuentran en proceso de asignación a la Dirección de Signos Distintivos, para la mejora de las condiciones de trabajo de su personal.

En el año 2014, se designó al Indecopi como institución ecoeficiente. Este merecido reconocimiento fue otorgado por la organización Ciudadanos al Día, y distinguió la "Buena Práctica en Gestión Pública 2014: Indecopi y la Ecoeficiencia, Consolidación de una Gestión Ambiental Efectiva". Otro logro institucional, fue obtener el diploma que reconoció la participación del Indecopi en la campaña "Recicla para Abrigar" emprendida por Ministerio del Ambiente - Minam.

Se continuó reforzando la plataforma tecnológica para garantizar la operatividad y disponibilidad de los sistemas y servicios de información del Indecopi, a nivel nacional. Uno de los que destacó por emplear moderna tecnología es el proyecto denominado "La Nube", que consistió en la innovación en la prestación del servicio institucional de correo electrónico y el uso de herramientas colaborativas en la modalidad del servicio en "La Nube".

Se implementó el sistema de memorando electrónico en las áreas administrativas, inicialmente como plan piloto. Con ello se busca automatizar el flujo de documentos internos, externos y correspondencia de las áreas administrativas, incorporando el uso de la firma digital y el sistema de notificaciones electrónicas (este último en modo prueba en la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal). Asimismo, se encuentra en proceso de convocatoria la contratación del Sistema Integrado Administrativo, que permitirá digitalizar los documentos con valor legal y la generación de expedientes electrónicos.

Igualmente, se suscribieron convenios con el Organismo Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) para la instalación del Sistema "IPAS-JAVA" para la Dirección de Signos Distintivos y Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías. De otro lado, se firmaron acuerdos de cooperación técnica con el Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay y el Ministerio de Justicia de Brasil, para promover la transferencia de tecnologías referidas al Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor (Sindec) y la plataforma "Consumidor.gov.br", respectivamente.

### Gestión de las áreas resolutivas

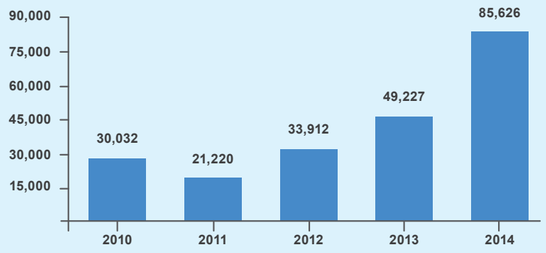
Se mejoró el seguimiento y control a los planes operativos, institucional (POI) y anual (POA), vinculándolos con otras mediciones como evaluaciones de clima laboral y de desempeño, dotando a las áreas resolutivas de recursos necesarios (humanos, bienes y servicios) para el logro de sus objetivos y metas. Con ello se ha conseguido reducir el pasivo resolutivo de un área clave como es la Protección al Consumidor.

Asimismo, en la Dirección de Signos Distintivos se creó una Comisión Transitoria para resolver los expedientes en trámite fuera de plazo legal, iniciados en periodos anteriores al año 2013. Con ello se logró disminuir el plazo promedio para la resolución de expedientes en 33% durante el 2014, lo cual fue muy positivo para la institución.

En materia de fiscalización y supervisión se vienen produciendo varias herramientas. Un primer ejemplo es el Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC), dirigido a empresas que contribuirá a mejorar la verificación del cumplimiento de las obligaciones referidas al Libro de Reclamaciones.

Asimismo, se desarrolló un aplicativo para el cálculo de multas por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones y Barreras Burocráticas. Por último, se implementó el programa Examínate, que es un sistema de auto supervisión informático para colegios particulares, que permite la supervisión remota y facilita obtener información respecto de sus obligaciones

**HORAS DE CAPACITACIÓN EJECUTADAS POR AÑOS**



# Servicio de Atención al CIUDADANO

La orientación oportuna a los actores sociales del mercado es el motor que impulsa el quehacer del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi, que además, en los últimos años se convirtió en un organismo altamente mediador. Prueba de ello es que durante 2014 el 84% de los más de 15 000 reclamos atenidos fueron conciliaciones exitosas.

El objetivo del SAC es fomentar que el ciudadno conozca sus derechos como consumidor y los ejerza, es por ello que se hace especial incidencia en orientar, capacitar y difundir los procedimientos, trámites y servicios, en los que Indecopi tiene competencia. Utiliza un lenguaje claro, sencillo y adecuado a las necesidades de sus públicos objetivos. Ha dispuesto canales de contacto adecuados y de fácil acceso a nivel nacional, entre los que destacan personal calificado y herramientas que facilitan los procesos de comunicación como líneas telefónicas y el correo electrónico.

Karim Salazar, Jefa del Servicio de Atención al Ciudadano

Los desacuerdos en el mercado vinculados al consumo son los más demandados. Mediante procedimientos rápidos y gratuitos, el SAC impulsa la mediación y conciliación entre las partes involucradas como mecanismos alternativos para solucionar conflictos. Atiende y gestiona los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones y acoge solicitudes de información considerando la Ley de Transparencia. Asimismo, ingresa la documentación de la institución a través de Mesa de Partes y es responsable de administrar, conservar, distribuir y custodiar el fondo documental del Indecopi en el archivo central.

Entre los logros más destacados del Servicio de Atención al Ciudadano durante 2014, ubicamos la gestión de 15 394 reclamos, la mayoría fueron conciliaciones exitosas, considerando que en el año 2013 se atendieron 11 381 casos. Es decir, hubo un incremento del 35,26% en la demanda del servicio, el tiempo promedio de duración del trámite fue de 12 días.

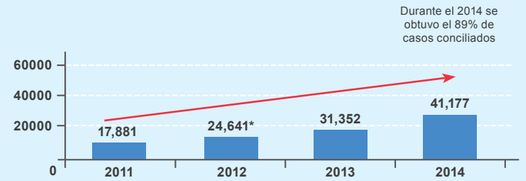
Promover estrategias orientadas a impulsar la interactividad entre los ciudadanos y el Indecopi, fue otro gran logro alcanzado en el año 2014. Hubo una activa participación en la campaña "Indecopi a tu Alcance" siendo 5 780 usuarios orientados, en tanto 2 503 recibieron información

**GESTIÓN DEL SAC A NIVEL NACIONAL**

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014** |
|---|---|---|---|---|
| Servicios de información* | 244,153 | 280,761 | 344,608 | 419,281 |
| Reclamos atendidos | 17,884 | 24,641 | 31,352 | 41,177 |
| Porcentaje de conciliación | 86% | 88% | 91% | 89% |
| Tiempo de trámite | 7,23 | 9,92 | 8,70 | 9,70 |

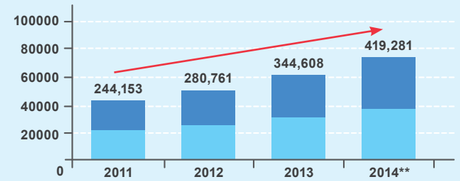
*No incluye módulos itinerantes
**Información preliminar
Fuente Servicio de Atención al Ciudadano, a nivel nacional

**RECLAMOS ATENDIDOS**



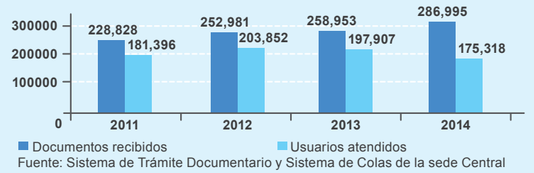
*Información preliminar.
Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano a nivel nacioal.

**SERVICIOS DE INFORMACIÓN***



*No incluye módulos itinerantes
**Información preliminar
Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano a nivel nacional.

**DOCUMENTOS RECIBIDOS Y USUARIOS ATENDIDOS**



Fuente: Sistema de Trámite Documentario y Sistema de Colas de la sede Central

en el espacio radial "Habla Indecopi", dedicado a fomentar el diálogo entre usuarios y proveedores.

Para mejorar la calidad de la atención al usuario, en diciembre del año 2014 el SAC instaló un módulo multimedia para exponer los temas más consultados. Así, quienes acuden al Indecopi tienen un canal adicional de orientación al inicio de los procedimientos o servicios consultados. Este módulo cuenta con opciones de voz de gran utilidad para usuarios con alguna discapacidad visual, permitiendo acercarnos a los altos estándares en el servicio considerados en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, acorde con lo previsto en la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM.

En cuanto a nuestra labor de acercamiento a la ciudadanía, se ofrecieron 102 entrevistas en medios de comunicación (radio) y 24 alertas y artículos sobre protección al consumidor, publicados en la página web, panel y módulo multimedia de la sede Central. Continuando con nuestra misión orientadora hacia los usuarios, dos de nuestros colaboradores fueron destacados conductores de los programas "La Fuerza del Consumidor" y "Apuesta por la Calidad" transmitidos por radio Indecopi.

Nuestro personal del Archivo Central promovió que los responsables de las áreas que usan evidencias materiales durante los procesos, adopten medidas para garantizar el buen estado de los elementos físicos bajo su responsabilidad y que podrían implicar un riesgo en la salud de sus colaboradores. Por esta razón, este año se realizaron tres inventarios de pruebas físicas en el archivo periférico a las Salas Especializadas en Propiedad Intelectual y en Protección al Consumidor, y Comisión de Protección al Consumidor N° 2, lográndose determinar los procesos que aún mantienen pruebas físicas, y aquellos que están en condición de frágiles o perecibles

# Oficina de Supervisión del Régimen de Protección PATRIMONIAL

Desempeñar un rol activo y transparente, durante la fiscalización del cumplimiento del Régimen de Protección Patrimonial que rige a las empresas agrarias azucareras, ha caracterizado a la Oficina de Supervisión del Indecopi, creada para tal efecto. Las acciones desplegadas para este fin se desarrollan los últimos tiempos y el año 2014 no fue la excepción. Estas se ejecutaron para beneficiar a dichas entidades agrarias azucareras y acatar lo señalado en la Ley N° 29299, la Directiva N° 001-2009/COD-INDECOPI y sus modificatorias.

Enrique Priori, Jefe de la Oficina de Supervisión del Régimen de Protección Patrimonial.

Supervisar el respeto íntegro de los cronogramas de pago acreditados por las empresas azucareras (en las que el Estado mantenía acciones al 1 de enero de 2009), es el principal logro obtenido por la Oficina de Supervisión del Régimen de Protección Patrimonial (OSR) durante el año 2014, considerando que para ello fueron establecidos, según la norma. Todas las actividades desarrolladas fueron informadas oportunamente a las Comisiones Agraria y de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera del Congreso de la República.

Durante 2014, hemos realizado 363 comunicaciones a través de las cuales solicitamos a las empresas azucareras acreditar el cumplimiento de sus cronogramas de pago. En este sentido absolvimos dudas, consultas y requerimientos de los acreedores y diversos juzgados. También fueron emitidas diez resoluciones de incorporación de acreencias al cronograma de pago de la empresa Agroindustrial Cayaltí S.A.A., en cumplimiento de un mandato judicial. De otro lado, atendiendo lo dispuesto en la Ley N° 30232, se aprobó la actualización de los plazos de pago de las empresas Pomalca S.A.A. y Tumán S.A.A.

Con estos resultados, es evidente que nuestro personal realiza una activa función orientadora dirigida a los acreedores, a quienes explicamos en forma clara y oportuna sobre los alcances del régimen y las vías pertinentes a las que deben acudir para acceder a créditos, en caso de presentarse algún incumplimiento en los cronogramas de pago. También brindamos información a diversas autoridades cuando es requerida

# Gerencia de administración y FINANZAS

- *Subgerencia de Gestión Humana*
- *Subgerencia de Logística*
- *Subgerencia de Finanzas*
- *Área de Ejecución Coactiva*

Diseñar un plan estratégico adecuado a los valores y principios de la institución para brindar servicios eficientes, es el punto de partida de la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF), del Indecopi. Es el órgano de apoyo responsable de dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la administración del potencial humano, los recursos económicos, financieros y materiales, con el propósito de atender en forma oportuna los requerimientos de las áreas de la organización.

Desde hace muchos años la GAF asumió el compromiso de generar las condiciones para el apropiado funcionamiento de los órganos resolutivos, la alta Dirección del Indecopi y todas las dependencias, que suman esfuerzos para ejercer la defensa de la competencia y la protección de la propiedad intelectual.

Cumplir con estos propósitos no sería posible sin la proactiva y coordinada participación de las áreas que trabajan junto a la Gerencia de Administración y Finanzas. Nos referimos a las subgerencias de Gestión Humana, de Logística y Control Patrimonial, de Finanzas y Contabilidad y el Área de Ejecución Coactiva.

Miguel Arista, Jefe del Área de Ejecución Coactiva; Silvia Chumbe, Subgerente de Finanzas y Contabilidad; Silvia García, Subgerente de Gestión Humana; Renato Salinas, Subgerente de Logística y Control Patrimonial.

Es importante conocer las principales funciones y atribuciones que promueve la Gerencia de Administración y Finanzas, durante su destacada labor de facilitar los recursos que garanticen el funcionamiento de los órganos de la institución.

- Planificar, dirigir y evaluar las actividades de las áreas bajo su supervisión, a fin de asegurar el logro de los objetivos institucionales y propiciar un adecuado clima laboral.
- Participar en los procesos de formulación del plan estratégico y presupuesto del Indecopi.
- Elaborar el Plan Operativo de la Gerencia de Administración y Finanzas y supervisar su avance e impacto.
- Conducir a través de las áreas a su cargo, el desarrollo de los sistemas administrativos, financieros, de seguridad y recursos humanos del Indecopi, a fin de asegurar su óptimo funcionamiento.
- Cautelar el uso eficiente de los recursos financieros y materiales de la institución.
- Ejecutar y administrar las actividades financieras vinculadas al proceso de desconcentración y descentralización del Indecopi.
- Supervisar los procedimientos de adquisición y salida de bienes. Así también fiscalizar la contratación de servicios, pues la gerencia tiene a su cargo el control patrimonial de la institución.
- Asesorar a la Gerencia General sobre temas administrativos y financieros, dentro del ámbito de su competencia.
- Orientar y asesorar en materia administrativa a los demás órganos de la institución, para contribuir al logro de sus objetivos.
- Intervenir en el desarrollo de proyectos especiales con implicancia financiera y presupuestal, que requieren un monitoreo especial por parte de la Gerencia

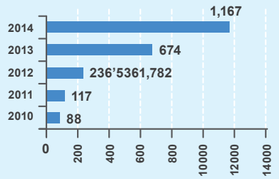
# Subgerencia de Gestión HUMANA

El capital más importante del Indecopi que continuamente aporta a la organización es su talento humano. La Subgerencia de Gestión Humana (SGH) impulsa una apropiada administración de los colaboradores, logrando construir una institución con valores y vocación de servicio, que defiende la competencia y la propiedad intelectual para beneficio de la comunidad.

La SGH fomenta acciones dirigidas a promover un adecuado clima laboral, haciendo énfasis en la identificación del personal con la institución. Tiene el encargo de atraer, incorporar y desarrollar al talento humano mejor calificado y eficiente, para garantizar el cumplimento de los objetivos del Indecopi. Propicia el desarrollo de los colaboradores, fortaleciendo capacidades y destrezas, además, impulsa programas de promoción y reconocimiento que beneficien al grupo humano.

Uno de los principales logros obtenidos por la SGH en el año

**INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN PER CÁPITA 2010 - 2014**




2014, fue el referido a la selección del talento. Participó en tres ferias laborales convocadas por organizaciones especializadas en selección de personal. Asimismo, incorporó a personas con discapacidad física, debidamente registradas en Conadis, en aplicación a la Ley N° 27050.

- **Capacitación y desarrollo:** Otro logro importante durante 2014, fue la ejecución del Plan de Desarrollo de Personas, alcanzando 85,626 horas de capacitación, incrementando en 174% el tiempo de capacitación realizado en el 2013.

- **Cuadros de Sucesión:** Se identificó la línea de sucesión del personal y se implementó el Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas, a fin de fortalecer las competencias de colaboradores con potencial para asumir cargos de dirección.

- **Clima y Marketing Interno:** La temática central durante 2014 fue "En Indecopi, siempre comprometidos". Los ejes de trabajo fueron: "Comprometidos trabajamos unidos", "Comprometidos con tu vida familiar", "Comprometidos y unidos celebremos" y "Comprometidos en brindarte información".

**SEGURO DE RIESGOS HUMANOS - AÑO 2014**

| TIPOS DE SEGURO | VIGENTE | | MONTO CONTRATADO | PÚBLICO ASEGURADO |
|---|---|---|---|---|
| | DEL | HASTA | | |
| Seguro de accidentes personales | 30/06/2014 | 30/06/2015 | S/. 77,542.52 | Planilla y CAS |
| Seguro de Asistencia Médica Modalidad Formativa Laboral | 15/08/2014 | 15/08/2015 | S/. 158,580.44 | Practicantes |
| Seguro de Vida Ley | 30/06/2014 | 30/06/2015 | S/. 185,400.54 | Planilla, con 4 años mínimo de labor en Indecopi (consecutivos o no) |
| Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo Pensiones | 30/06/2014 | 30/06/2015 | S/. 24,924.67 | Planilla y CAS que ingresan a lugares o empresas de riesgos, que exigen constancia del seguro |
| Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo Salud | 01/04/2014 | 31/03/2015 | S/. 20,265.29 | Planilla y CAS que ingresan a lugares o empresas de riesgos, que exigen constancia del seguro |
| TOTAL | | | S./ 464,713.46 | |

De otro lado, el Indecopi logró ubicarse entre las 45 mejores empresas para trabajar en el país, ocupando el puesto N° 16 de las diecisiete empresas reconocidas con más de 1,000 colaboradores. El nivel de satisfacción obtenido en la encuesta de clima laboral 2014, bajo la metodología Great Place to Work fue del 81%.

- **Cultura organizacional:** Se redefinieron los valores institucionales. Este año fueron, eficiencia, liderazgo, integridad, transparencia y excelencia en el servicio.

- **Bienestar Social:** Se inició el "Programa Integral de Bienestar Social" en seis oficinas regionales y en la sede Lima Norte. Asimismo, se realizaron los exámenes médicos ocupacionales periódicos al 100% de colaboradores de la sede central, conocida también como Lima Sur.

- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Se conformó el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) y aprobó el reglamento correspondiente. Asimismo, se contrató a un médico ocupacional, para brindar asesoría técnica a los miembros del CSST y atenciones médicas. En la sede central se capacitaron a los integrantes de las brigadas: 38 de evacuación, 15 de primeros auxilios y 21 contra incendios

# Subgerencia de Logística y CONTROL PATRIMONIAL

El abastecimiento oportuno de bienes y servicios que se necesitan para el funcionamiento de las dependencias, bajo las mejores condiciones de precio y calidad, es administrado y controlado por esta subgerencia.

La búsqueda de bienes y servicios de la mejor calidad, su adquisición y entrega oportuna a las áreas que las solicitaron es la misión permanente de la Subgerencia de Logística y Control Patrimonial (SGL). Cuenta con el apoyo de cinco áreas para conseguir las mejores condiciones de precio y calidad, durante los procedimientos que gestionan un abastecimiento eficiente para atender los requerimientos de la institución.

**Programación y estudio de mercado:** Busca las mejores y adecuadas posibilidades que ofrece el mercado para atender los requerimientos solicitados. Inicialmente prepara el consolidado de necesidades y el Plan Anual de Contrataciones con sus modificatorias.

**Contrataciones:** Administra el proceso de adquisición de bienes y servicios para garantizar el abastecimiento oportuno, en las mejores condiciones de calidad y precio, respetando las disposiciones legales vigentes. El año 2014 fue productivo, pues el Plan Anual de Contrataciones se cumplió al 100% con 92 expedientes de contratación.

**Seguimiento contractual:** Supervisa el seguimiento de la ejecución de los contratos que resultan de los procesos de selección a proveedores, hasta la liquidación final y la remisión de documentos a la Subgerencia de Finanzas y Contabilidad, para el pago correspondiente.

**Servicios generales:** Controla y administra los servicios internos de la institución entre los que se encuentran, seguridad física, mantenimiento, correspondencia, control patrimonial y almacén, audiovisuales, cafetín, flota vehicular, imprenta; además de los servicios contratados con proveedores externos.

**Obras e infraestructura:** Fiscaliza y controla las obras de infraestructura, las remodelaciones de las oficinas y los proyectos de inversión pública que tenga en cartera el Indecopi.

## Logros obtenidos durante 2014

- Se cumplió al 100% la convocatoria de los procesos de selección publicados en el Plan Anual de Contrataciones, lo mismo ocurrió, con la convocatoria no programada de adjudicaciones de menor cuantía.

- Se contrató y gestionó 4 222 pedidos en sitio web, 1 432 órdenes de compra y 7 208 órdenes de servicio. Cabe precisar que la cantidad de solicitudes realizadas en el sitio web, fue superior en más del 40% con relación al año 2013.

- Se aplicaron 74 penalidades por un monto de S/. 148 495.25.

- Ejecución de once fiscalizaciones posteriores a la documentación presentada por los proveedores, durante los procesos de selección.

- Obtención del reconocimiento especial declarando al Indecopi como institución ecoeficiete, por la "Buena Práctica en Gestión Pública 2014: Indecopi y la Ecoeficiencia, Consolidación de una Gestión Ambiental Efectiva", otorgado por el organismo Ciudadanos al Día.

- La obtención del diploma por la participación en la campaña "Recicla para Abrigar" del Ministerio del Ambiente.

PROCESOS DE SELECCIÓN CONVOCADOS EN EL AÑO 2014

| PROCESOS | CANTIDAD |
|---|---|
| Menores Cuantías | 47 |
| Adjudicaciones Directas | 49 |
| Concursos y Licitaciones Públicas | 11 |
| Exoneraciones | 2 |
| Contratación Internacional | 24 |
| Convenio Marco | 3 |
| Régimen Especial | 1 |
| TOTAL | 137 |

- El indicador de gasto per cápita (luz, papel, tóner, agua) experimentó mayor eficiencia. Entre enero y diciembre de 2014, el indicador acumulado obtenido fue de S/. 757.11, es decir, permaneció por debajo del propuesto, el mismo que ascendió a S/. 961.79.

- Mejoramiento y ampliación de áreas verdes en la sede central del Indecopi.

- Remodelación del taller de mantenimiento e imprenta de la institución.

- Mejoramiento del nuevo lactario institucional y consultorio médico ocupacional.

- Fortalecimiento del sistema de video, vigilancia y control, de accesos de seguridad en la sede central.

- Obtención del 99.99% de resoluciones notificadas por correspondencia al usuario final, dentro del plazo establecido de tres días hábiles.

- Se acondicionaron las instalaciones de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, Subgerencia de Recursos Humanos, Subgerencia de Logística y Control Patrimonial, Área de Ejecución Coactiva y Gerencia de Estudios Económicos. Así también se mejoraron los ambientes de la Gerencia de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales, Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional y la Sala de Protección al Consumidor.

- El monto ejecutado del presupuesto modificado en el año 2014 fue de S/. 134 036 111, mientras que en el año 2013 fue de S/. 118 783 460; 12,84% más que el año 2013.

- Se construyó el cuarto piso del edificio D de la sede Central del Indecopi, que representa un área construida de 1 348,36 m$^2$ y un incremento de 39 estaciones de trabajo.

- Se mejoró un área total de 1 915,32 m$^2$ de oficinas, dentro de las cuales se encuentran los ambientes ubicados en el tercer piso (137 estaciones de trabajo) del edificio D, de la sede central

# Subgerencia de FINANZAS

La acertada gestión de los recursos para garantizar que la institución funcione, planificando los procedimientos contables y promoviendo que sean completos, oportunos y seguros, es función primordial de la Subgerencia de Finanzas y Contabilidad (SGF) del Indecopi. Se encarga además de ejecutar las labores propias a los sistemas de contabilidad y tesorería, asegurando el cumplimiento de las normas legales y de contabilidad, que incluyen sus principios y prácticas relacionadas.

La SGF es responsable de coordinar el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información financiera y contable, pues debe registrar y controlar en forma oportuna los hechos económicos ocurridos en el Indecopi. Así facilita la gestión de la gerencia al permitirle conocer y evaluar con eficacia el comportamiento financiero de la institución, administrando además los procesos y registros contables de las operaciones nacionales e internacionales.

Además organiza la información financiera y contable según los centros de costos creados por la SGF, que permiten conocer los resultados y situación patrimonial de cada uno de estos. Asimismo coordina el control eficiente de los cobros por tasas, servicios y multas.

De otro lado elabora y presenta los estados financieros con periodicidad trimestral, al Presidente del Consejo Directivo y a la Dirección General de Contabilidad Pública, demostrando eficiencia y transparencia en el manejo de los ingresos y salidas de recursos de la institución.

## Logros durante 2014

La gestión realizada por la SGF fue muy positiva durante 2014. Uno de los aciertos fue conseguir la aprobación de dos instrumentos de gestión valiosos, por el Consejo Directivo del Indecopi. Se trata del "Manual de Políticas de Gestión de Activos y Pasivos del Indecopi" y el "Reglamento de Funcionamiento de Comité de Activos y Pasivos del Indecopi", reconocidos mediante resoluciones del Consejo Directivo, N° 172-2014-INDECOPI-COD y N° 173-2014-INDECOPI-COD, respectivamente.

La SGF ha desplegado grandes esfuerzos en gestión de procedimientos, firma de convenios y medidas de control, relacionados con temas contables y que sirvieron para mejorar sus procesos, entre los más importantes están:

- La aprobación del Manual de Productos Financieros del Indecopi, que realizó el Comité de Activos y Pasivos en Sesión N° 1 realizada el 10 de noviembre de 2014.
- Se logró la firma del convenio con la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) que facilitó implementar en línea, la recaudación con las diferentes instituciones financieras.
- Convenio con el banco Scotiabank para la ampliación de los canales de recaudación.
- La colocación de fondos en depósito a plazo, en el sistema financiero por un importe de S/. 53 711 724 mediante subasta, según disposiciones establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- El área de control de multa ha impulsado la ubicación de 637 abonos no identificados, para la acreditación del pago de las sanciones económicas impuestas por los órganos resolutivos.
- La Subgerencia de Finanzas y Contabilidad ha sido reconocida como área con buen clima laboral, durante 2014

# Área de Ejecución COACTIVA

Una función destacada del Área de Ejecución Coactiva (AEC) es velar por el respeto de las sanciones impuestas por los Órganos Resolutivos del Indecopi, a través de acciones de coerción que contribuyan a garantizar la eficacia de las medidas correctivas. Asimismo, interviene en la recuperación de dinero tras realizar las liquidaciones de derechos antidumping.

Durante 2014, el AEC incrementó la ejecución de sanciones y sus resultados. Para ello tuvo el apoyo de tres herramientas importantes de gestión, promovió el fortalecimiento del personal, aplicó el marco normativo establecido en la Ley de Organización y Funciones del Indecopi y contempló el Código de Protección y Defensa del Consumidor y su reglamento. En tanto, la gestión de todas sus actividades se complementa al disponer de un Sistema Informático de Gestión de Cobranza y Ejecución Coactiva (Sicob).

En este año, el área desempeñó una sostenida difusión de las materias vinculadas a su competencia, involucrándose en capacitaciones internas, desarrolladas en Lima y en el interior del país. Asimismo, realizó acciones de coordinación con los diferentes órganos de la institución, participando en actividades de implementación de dispositivos normativos institucionales.

Por otro lado, el AEC reportó una activa intervención en la ejecución de multas impuestas a través de trabajo de campo, cumpliendo las facultades establecidas en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva.

En este sentido se desarrollaron con mayor frecuencia diligencias de captura de vehículos y medidas de embargo, en dos modalidades de intervención: recaudación e información. También se efectuaron visitas a los administrados deudores, con gran despliegue de funcionarios y personal del área, logrando inducirles al pago de las sanciones, incentivándolos al cumplimiento de las disposiciones que tienden a garantizar el buen funcionamiento del mercado, en el que se respetan los derechos de los consumidores, así como los derechos de propiedad intelectual.

Por otro lado, durante 2014, la AEC promovió acciones de ejecución forzosa de bienes embargados, incluyendo la realización de una diligencia de remate desarrollada en el mes de junio de 2014. Todo ello considerando la proyección de un mayor impulso en el desarrollo de estas actividades y hacer efectiva la ejecución de las multas respectivas.

Con el desarrollo de lo expuesto, el Área de Ejecución Coactiva ha generado adicionalmente, un incremento en la cantidad de ejecuciones por concepto de multas, lo que fue posible gracias a la aplicación de dos turnos de trabajo y actividades para fortalecer el desempeño del equipo de profesionales y colaboradores del área. De otro lado, se viene atendiendo la creciente demanda de nuestros servicios, tras recibir las solicitudes de ejecución coactiva de multas remitidas por los Órganos Resolutivos a nivel nacional. También se desarrollan acciones de cobranza adicionales, las cuales contribuyen a incrementar la percepción de riesgo de los sancionados, respecto al incumplimiento de lo ordenado por las instancias correspondientes del Indecopi

# Gerencia LEGAL

La instancia responsable de liderar la defensa judicial de los pronunciamientos emitidos por los Órganos Resolutivos del Indecopi es la Gerencia Legal (GEL), por mandato normativo. Es un ente administrativo que tiene la misión de convertir en referentes para nuevos procesos las sentencias emitidas por el Poder Judicial, así como también garantiza la defensa penal de los funcionarios de nuestra institución.

Una ardua labor y acertada intervención desempeñaron en el año 2014 los colaboradores de esta gerencia, logrando ingresar a trámite 5 026 procesos judiciales, llegando a concluir 1 023. De estos, tuvieron un resultado favorable para el Indecopi 990, cifra que representó el 96.77%.

De otro lado, uno de los logros más importantes de la Gerencia Legal durante 2014, que redundó en beneficio de la comunidad, fue colaborar con la emisión de la normativa vinculada al control de calidad de medidores de energía eléctrica, de agua y gas. Esto fue posible gracias a una alianza con el Servicio Nacional de Metrología. De esta forma la GEL puso de manifiesto su misión como órgano de apoyo en materia legal, contribuyendo con el desarrollo de la economía peruana.

La Gerencia Legal, ha continuado gestionando acciones de comunicación y coordinación con los distintos órganos administrativos y funcionales del Indecopi, cumpliendo así con su labor vinculante en toda la institución. Es por ello que ha participado en el sistema de alerta de procesos iniciados y procesos concluidos, promovió alertas legales respecto de la normatividad relevante para las labores de la institución.

Asimismo, elaboró informes, haciendo coordinaciones con representantes de las Oficinas Regionales, sobre diferentes temas normativos que requerían su intervención. De otro lado, preparó el compendio de jurisprudencia sobre temas vinculados con nuestra institución

# Gerencia de Estudios ECONÓMICOS

La instancia responsable de asesorar, con un enfoque técnico y especializado, a los Órganos Resolutivos del Indecopi, es la Gerencia de Estudios Económicos (GEE).

Es el soporte consultivo que elabora informes en materias específicas y documentos de trabajo o de discusión. Prepara reportes periódicos de los principales indicadores del mercado, además de brindar opinión actualizada sobre proyectos de ley relacionados con la función de nuestra institución.

En ese contexto, durante el 2014 la GEE atendió 352 consultas efectuadas por los organos resolutivos y áreas administrativas del Indecopi, y también las formuladas por instituciones nacionales e internacionales.

## Asesoría a Órganos Resolutivos

En procesos relacionados con la determinación de mercado relevante, para casos de libre competencia y competencia desleal, personal de la GEE elaboró cinco informes técnicos. Durante 2014, intervino además en procesos relacionados con la protección al consumidor, siendo veinticuatro los reportes especializados emitidos, sobre verificaciones de cálculos de deuda efectuados por entidades financieras a usuarios finales.

La GEE mostró su acertada intervención preparando diez informes, que fueron requeridos para evaluar la metodología de los estudios de mercado, presentados por empresas que solicitaron la notoriedad de sus marcas. Elaboró además, tres reportes sobre análisis de razonabilidad, equidad y proporcionalidad, de las tarifas cobradas por sociedades de gestión colectiva.

Para contribuir con el monitoreo de mercados, logró publicar 24 boletines mensuales donde se hacía seguimiento de los precios establecidos por comerciantes mayoristas y minoristas, en productos seleccionados de la canasta básica familiar.

## Estadísticas institucionales

Continuando con su labor de difusión, durante 2014, gestionó la publicación de tres boletines (cada cuatro meses) mostrando en cifras la identificación y eliminación de barreras burocráticas ilegales. Asimismo, cuatro informes (trimestrales) para el Congreso de la República sobre estadística institucional. Doce reportes mensuales publicados y un anuario con información estadística sobre la labor del Indecopi,

## Investigación económica

De otro lado, la GEE preparó tres documentos de trabajo donde se abordaron temas de investigación económica como: "Lineamientos para cálculo de multas en casos de libre competencia". "La relación entre número de notarios y precio por sus servicios" y "Determinantes del tiempo de cobranza de multas impuestas por Indecopi", sobre estos últimos también organizó talleres académicos.

Publicó, además, seis observatorios de mercado, que desarrollaron temas como: "Disposiciones administrativas que afectarían negativamente el flujo de la inversión privada en telecomunicaciones y gas natural", "El costo económico potencial de las barreras burocráticas en el Perú", y "El precio de pasajes de transporte interprovincial terrestre en temporadas altas como Semana Santa, Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo".

## Opinión sobre proyectos de ley

La GEE opinó a través de cinco informes sobre proyectos de ley entre los que destacan: "El incremento del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) de la cerveza (DS 092-2013-EF)", "La promoción del acceso justo, oportuno y de calidad, a los medicamentos (PL 2848/2013-CR)" y "La propuesta sobre los derechos del contribuyente para fomentar la competitividad tributaria (PL 3534/2013-CR)".

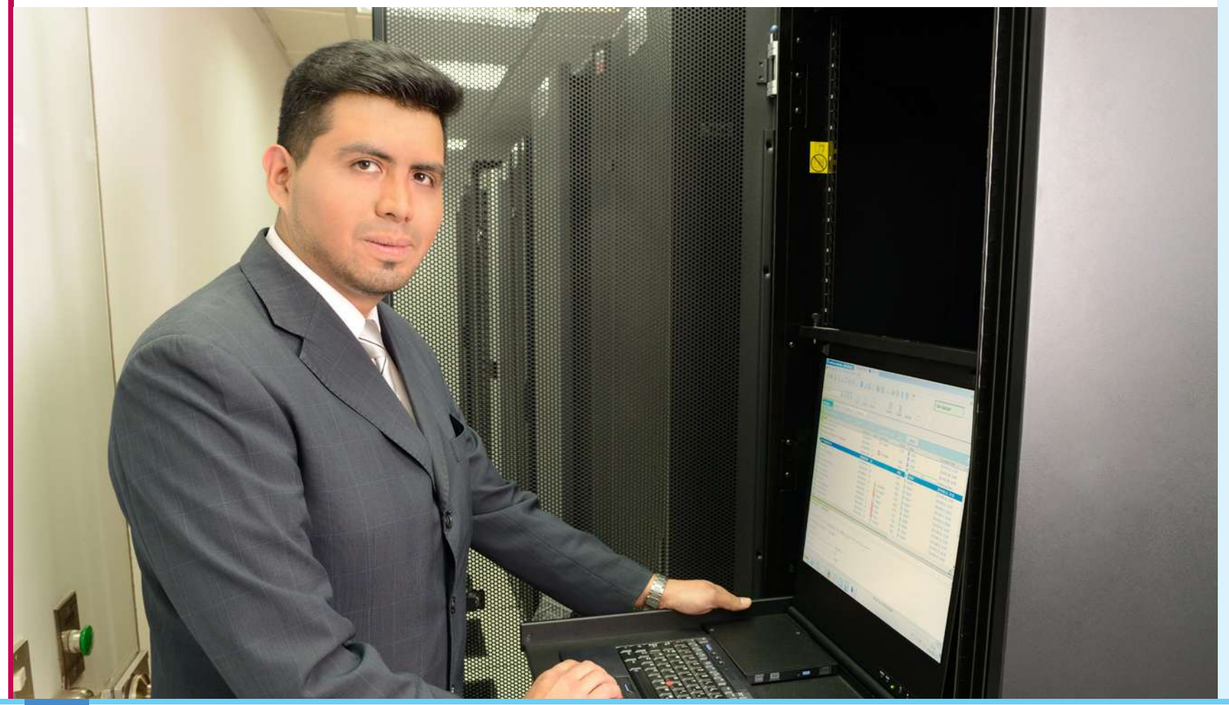
## Organismos internacionales y otros

Preparó ocho contribuciones escritas para importantes organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Conferencia de las Naciones Unidas, sobre Comercio y Desarrollo (Unctad), por sus siglas en inglés. Entre ellos destacaron *"A General Overview of The Peruvian case of The Pharmaceutical Industry"*, *"The Air Transport Industry"*, y "Reflexiones en torno a políticas de competencia y los recursos naturales en el Perú".

Adicionalmente, organizó talleres académicos sobre "Políticas de competencia para el desarrollo económico" y "Estructura y competencia del sector bancario peruano". Además, publicó tres números de la Revista de Competencia y Propiedad Intelectual

# Gerencia de Tecnologías de la INFORMACIÓN

Estar siempre lista para activar soluciones tecnológicas efectivas, orientadas a mejorar la operatividad de los sistemas de información del Indecopi, es la misión principal de la Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI). Así, esta dependencia facilita el logro de los objetivos institucionales y contribuye en la atención de las expectativas de la sociedad. Los colaboradores de la GTI están comprometidos con las acciones de organizar, dirigir y controlar las redes tecnológicas, a fin de asegurar el logro de los objetivos del área y de todas las dependencias del Indecopi. Con esta intervención se promueve una adecuada atención de sus públicos internos y externos, lo que se verá reflejado en un servicio oportuno y eficaz, que redunda en una buena imagen institucional. De otro lado, la GTI es responsable de administrar y brindar mantenimiento a los proyectos y sistemas informáticos, supervisando su nivel de utilización, compatibilidad, operación y exactitud, durante todos los procedimientos para conseguir los resultados esperados. Todo ello ha convertido al Indecopi en una organización ecoeficiente, que permite agilizar los trámites internos y externos, el ahorro de tiempo, reducción de uso de papel, entre otros. Nuestra dependencia, además, participa en los procesos de formulación del Plan Estratégico y Presupuesto del Indecopi, facilitando la mejora continua en los servicios que ofrece a la comunidad. Los detalles de estas intervenciones se muestran en los siguientes gráficos



**DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS:**

| Denominación de las actividades desarrolladas | Breve descripción | Impacto en los objetivos Institucionales | Resultados alcanzados a la fecha |
|---|---|---|---|
| Implementación de flujo de trabajo con firma electrónica para los documentos de Caja Chica SGF | Permite automatizar los procedimientos de vales de movilidad, declaraciones juradas y recibos provisionales con firma digital en la sub Gerencia de Finanzas y Contabilidad (SGF). | Contribuye a la ecoeficiencia institucional, además de permitir agilizar los trámites internos de cada procedimiento. Los beneficios de esta solución se reflejan en ahorro de tiempo, reducción de papel y el número de impresiones. | En producción |
| Implementación del Sistema de Trámite Documentario Web – Memo electrónico | Permite automatizar el flujo de documentos internos, externos y correspondencia de las áreas administrativas incorporando el uso de firma digital. | Contribuye a la ecoeficiencia institucional, además de agilizar los trámites internos entre las áreas administrativias, así como reducir el uso de documentación física y uso de papel e impresión. | En producción |
| Implementación del Sistema de Reclamaciones - SIREC | Está orientado a las empresas y contribuirá a mejorar la verificación del cumplimiento de las obligaciones referidas al Libro de Reclamaciones. Facilitando las labores de supervisión y fiscalización realizadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF). | El sistema permitirá gestionar la información del proceso de reclamaciones y su estado, facilitando las labores de supervisión y fiscalización del INDECOPI. | En producción |

**SOPORTE TÉCNICO Y PRODUCCIÓN:**

| Denominación de las actividades desarrolladas | Breve descripción | Impacto en los objetivos Institucionales | Resultados alcanzados a la fecha |
|---|---|---|---|
| Implementación del servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas en la Nube | Innovación en la prestación del servicio institucional de correo electrónico, ofimático, herramientas colaborativas y gestión documental, en la modalidad de servicio en la nube | Ecoeficiencia, eficiencia, reducción de costos y mayor productividad en la prestación de los servicios a nivel institucional. | Ejecutado |
| Implementación de un gestor de contenido para la búsqueda de las resoluciones a nivel institucional | Permite optimizar la búsqueda de las resoluciones de jurisprudencia histórica albergada en un sistema de gestor de contenido. | Agilizar el trabajo de las áreas resolutivas de INDECOPI a nivel nacional, brindando una base de conocimiento en línea respecto a los casos de jurisprudencia resueltos. | Ejecutado |
| Outsourcing del servicio de impresión para la Sede Lima Sur, Lima Norte, OLIs y ORIs. | Arrendamiento de impresoras multifuncionales para la Sede Lima Sur, Lima Norte, OLIs y ORIs. | Mejoramiento del servicio de impresión para la atención de expedientes y solicitudes de los ciudadanos a nivel nacional. | Ejecutado |

# Gerencia de Supervisión y FISCALIZACIÓN

La unidad encargada de prestar soporte legal y económico a los órganos resolutivos del Indecopi, durante el ejercicio de sus funciones de supervisión, es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF). Esta dependencia tiene además facultades para proponer normas de política de alcance nacional, para facilitar sus acciones de vigilancia y fiscalización del comportamiento del mercado.

## Supervisión

Considerando que en el país se presentan temas sujetos a la intervención del Indecopi, se elaboraron lineamientos que permitan planificar y decidir el ámbito de su actuación. Los ejes para realizar dichas actividades son:

**Eje 1: Análisis de Riesgo:** Tarea que implica determinar los temas del mercado donde habrá mayor probabilidad de reportarse infracción o amenaza de infracción y que pueden afectar a los sectores productivos, bienes o servicios.

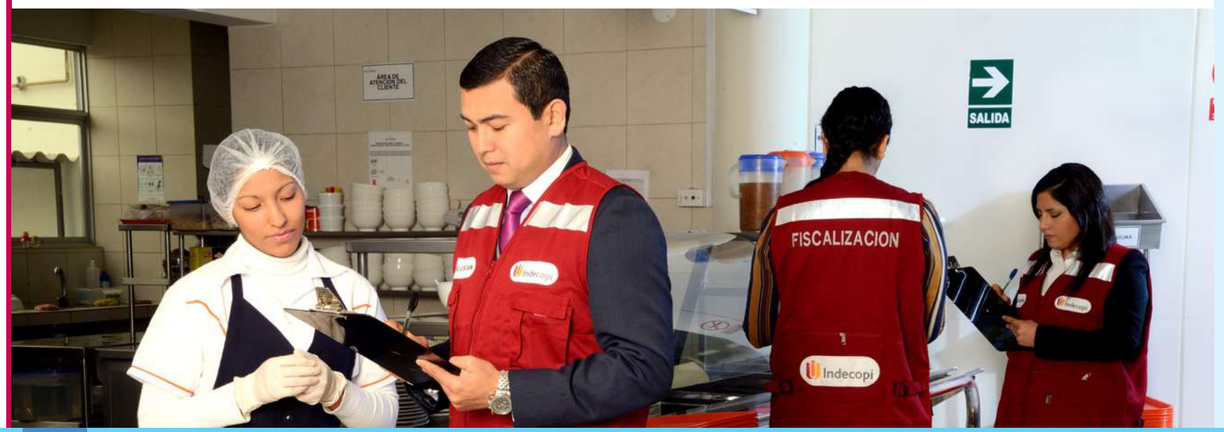
**Eje 2: Fortalecimiento del Principio de Autoridad:** Se requiere fortalecer las labores de oficio del Indecopi relacionadas con iniciativas normativas, o medidas impuestas por nuestra institución.

Los cuadros de la página siguiente reflejan las acciones realizadas.

## Fiscalización

Los órganos resolutivos del Indecopi, encargaron a la GSF la etapa instructiva de procedimientos administrativos sancionadores que resulten, de las supervisiones ejecutadas por la gerencia. A su vez, tendrá a su cargo efectuar el análisis legal y económico de otros procesos sancionadores que se presenten.

Las multas aplicadas en procesos sancionadores fueron calculadas con instrumentos de valoración económica y herramientas financieras. En el año 2014, la GSF intervino principalmente en temas de protección al consumidor como campaña escolar, lista de precios, alertas, endosos y postergaciones, cancelación y retraso de vuelos.También en el pago oportuno de indemnizaciones, reportes a centrales de riesgo y cobros en tarjetas de crédito. Las sanciones recomendadas por la GSF durante 2014 acumularon un total de S/. 5 404 407.88 (1,422.21 UIT).




**Supervisiones iniciadas**

| MATERIA / SECTOR | TEMA | Nº EXP. |
|---|---|---|
| **Protección al consumidor** | | **175** |
| Banca y Finanzas | -Atención oportuna de reclamos | 10 |
| | -Cobro indebido de comisión en tarjeta de crédito | 7 |
| | -Entrega de estados de cuenta | 2 |
| | -Métodos abusivos de cobranza | 4 |
| Comercio | Campaña navideña 2012 | 1 |
| Educación | Bullying | 1 |
| | Campaña escolar 2013 | 108 |
| | Campaña escolar 2014 | 19 |
| | Venta de textos escolares | 4 |
| Retail | Idoneidad en comercialización de productos | 3 |
| Seguros y AFP | Atención oportuna de reclamos | 4 |
| | Pago oportuno de indemnización derivado del SOAT | 1 |
| Transporte | Cobro indebido en pasaje universitario | 8 |
| | Devoluciones de pagos por servicios no brindados | 1 |
| | Endosos y postergaciones | 2 |
| **Competencia desleal** | | **12** |
| Educación | Condiciones ofrecidas en centros de estudios de la Av. Garcilazo de la Vega | 6 |
| | Condiciones ofrecidas en carreras profesionales dirigidas a "gente que trabaja" | 1 |
| Transporte | Publicidad en taxis (aplicativos móviles) | 5 |
| **Total expedientes con recomendación PAS** | | **187** |

**Supervisiones concluidas**

| MATERIA / SECTOR | TEMA | Nº EXP. |
|---|---|---|
| **Protección al consumidor** | | **47** |
| Varios | Gracias No Insista | 22 |
| Varios | Libro de Reclamaciones | 18 |
| Varios | Prohibición de fumar en lugares públicos | 6 |
| Varios | Alertas | 1 |
| **Competencia desleal** | | **2** |
| Salud | Medida correctiva | 1 |
| Servicios | Medida correctiva | 1 |
| **Total expedientes con recomendación PAS** | | **49** |

## Inspecciones

En el año 2014, la GSF realizó 1,195 inspecciones en procedimientos encausados por denuncia de parte. El valor de la mercancía incautada o inmovilizada en las intervenciones ascendió a S/. 9 686 341.00.

## Herramientas para fortalecer la función fiscalizadora:

### Propuestas normativas

Con el propósito de incrementar el soporte normativo que sirve para fortalecer la fiscalización de la GSF, en el año 2014 se emitieron dos iniciativas:

- Directiva que regula la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones, aprobado mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 119-2014-INDECOPI/COD.

- Reglamento de Contratación a Terceros Supervisores del Indecopi

### Capacitación

La capitación es una herramienta poderosa para fortalecer las capacidades de los colaboradores y mejorar su accionar. En el 2014 se llevaron a cabo las siguientes:

- Capacitación en Oficinas Regionales del Indecopi (ORI) : Se realizaron 13 visitas con la finalidad de coordinar supervisiones y estandarizar criterios a nivel nacional.
- Foro internacional: Se llevó a cabo el Foro Internacional: "Mejores prácticas y lecciones aprendidas en el ejercicio de la función de supervisión, fiscalización y sanción". Con participación de Chile, Brasil, Colombia y Estados Unidos.

### Herramientas

- "Controla tus reclamos": Facilita el proceso de verificación del cumplimiento de obligaciones, referidas al Libro de Reclamaciones de empresas con facturación mayor a 3,000 UIT. Se inició el 1 de noviembre del 2014.

- Aplicativos de cálculo de multas: Por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones y barreras burocráticas. Asimismo, se desarrolló el aplicativo de comparación de tasa de interés máxima moratoria.

- Fiscabox: Espacio en el intranet institucional para compartir planes de supervisión, modelos de acta, informes y resoluciones con las ORI, para estandarizar criterios y divulgar información relevante.

- Examínate: Sistema de autosupervisión para colegios particulares, que permitirá la verificación remota, incrementando la cobertura y el ratio de cumplimiento porque brinda información sobre sus obligaciones.

- GSFEIS: Sistema de gestión de expedientes, que permite facilitar los procesos de supervisión y fiscalización al interior de la GSF

# Gerencia de Planeamiento y Gestión INSTITUCIONAL

Ha recibido el encargo de liderar la formulación, seguimiento y evaluación, de los procesos de planeamiento y presupuesto institucional. La Gerencia de Planeamiento y Gestión institucional, (GPG) es un órgano de asesoramiento que tiene la responsabilidad de administrar los sistemas de gestión, así como la adecuación permanente de la organización, funciones y procesos del Indecopi. Para el buen desempeño de sus actividades cuenta con el apoyo de dos unidades orgánicas.

## Área de Planeamiento y Presupuesto (APP)

Gestionar las acciones propias al sistema de presupuesto es responsabilidad directa del área de Planeamiento y Presupuesto (APP) de la institución. Los colaboradores de la unidad, participan en el diseño y actualización de la metodología para la formular e implementar los planes estratégicos y operativos del Indecopi, así como también supervisan su ejecución con el propósito de brindar las facilidades de los recursos a todas las dependencias.

## Área de Racionalización y Gestión Institucional (ARG)

Es el órgano encargado de ejecutar el análisis y adecuación constante de la institución, así como las funciones y procesos del Indecopi; en tanto, administra la estructura normativa. Sumado a ello impulsa el desarrollo y monitoreo de estrategias orientadas a conseguir la mejora de la calidad de los procesos y servicios. Debe monitorear además los sistemas de gestión asumidos por la institución.

## Principales Logros

**El Plan Operativo Institucional (POI)**

En el marco del proceso de Planeamiento Operativo Institucional, se formula el POI, que incorpora estrategias y líneas de intervención que reflejen el accionar institucional, así como su impacto y beneficio para la sociedad. Es decir, es el instrumento que sirve para establecer los objetivos y los pasos a seguir para cumplirlos. Para ello, se emplean herramientas de gestión como el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y con su apoyo, se determina las opciones importantes que serán aplicadas por la institución y los objetivos operativos. Asimismo, se impulsa un enfoque participativo, habiéndose promovido para la formulación del POI 2015-2016, el análisis y discusión relacionados con el accionar institucional, entre jefes, gerentes y grupos de interés.

**Proceso del presupuesto y planeamiento institucional**

Con la finalidad de agilizar y mejorar los procesos, se buscó desarrollar y fortalecer las capacidades de sus participantes. Así en el año 2014, se dictaron por primera vez talleres, dirigidos a jefes, gerentes y facilitadores. Se realizó el "Taller de Presupuesto Institucional", a través del cual se explicó a los colaboradores, sobre el proceso presupuestario institucional, la importancia de su actuación y la programación de necesidades. Se cumplió con esta actividad en el mes de mayo de 2014.

En el mes de diciembre, se llevó a cabo el "Taller de Planeamiento: Indicadores de Gestión y Orientación por Resultados", realizado en dos jornadas la primera fue dirigida a jefes y gerentes, mientras que la segunda, involucró a los facilitadores de planeamiento. En esta oportunidad, se expuso sobre la formulación de indicadores adecuados y la importancia del monitoreo.

**Programas Presupuestales (PP)**

A partir del Presupuesto por Resultados se vinculará la asignación de recursos a productos y resultados medibles, a favor de la población objetivo del Indecopi. Se iniciaron las actividades para la formulación de PP en materia de "Defensa de la Competencia" y de "Protección a la Propiedad Intelectual", que pueden ser presentados al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para su aprobación en el año 2015.

**Concurso "Ideas Innovadoras"**

Para promover la participación de los colaboradores en implementar mejoras y simplificar los servicios del Indecopi, se llevó a cabo el Concurso "Ideas Innovadoras". Esta estrategia realizada por primera vez en la institución, se realizó en el mes de mayo de 2014 y en ceremonia pública se reconoció a las tres ideas mejor calificadas. Se premió a los trabajadores que las propusieron, con oportunidades de capacitación.

En tanto, la Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI), tiene la responsabilidad de implementar el primer lugar "APP – Ciudadana del Consumidor", y se solicitó a las áreas pertinentes evaluar la posibilidad de realizar las demás ideas presentadas en el concurso.

**Memorando electrónico**

Con la finalidad de agilizar la comunicación entre las áreas, con el apoyo de la GTI, se promovió el empleo de medios virtuales para recibir y enviar memorandos e informes. En una primera etapa, en febrero, dicha remisión entre las dependencias administrativas se realizaba vía correo electrónico. En el mes de julio, la GTI implementó el Sistema de Trámite Documentario para enviar documentos firmados en forma digital.

**Aprobación de documentos de gestión:**

- Clasificador de Cargos: Aprobado en mayo, mediante Resolución N° 74-2014-INDECOPI/COD.
- Reordenamiento de Cargos del Cuadro para Asignación de Personal – CAP: Aprobado en junio mediante la Resolución INDECOPI N° 85-2014-INDECOPI/COD.
- Texto Único del Manual de Organización y Funciones – MOF: Aprobado en diciembre, mediante Resolución N° 0064-2014-INDECOPI/GEG.

**Sistemas de Gestión Institucionales**

A fin de promover sinergias en la administración de los Sistemas de Gestión implementados (Calidad, Calidad en Laboratorios y Seguridad de la Información) y en proceso de implementación (Control Interno y Seguridad y Salud en el Trabajo), estos fueron integrados en un Sistema Integrado de Gestión (SIG).

a. Conformación de la estructura Organizativa del SIG: Aprobada por el Consejo Directivo (COD) del Indecopi, en el mes de abril, Nivel Gerencial, Comité Gerencial del SIG; Nivel Operativo, conformado por el Comité Operativo del SIG y Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
b. Aprobación de la Política del SIG: Aprobada por el COD del Indecopi, en el mes de julio, que sintetiza el propósito y los principios que rigen los diferentes Sistemas de Gestión.
c. Mantenimiento y Ampliación de la certificación ISO 9001(Sistema de Gestión de la Calidad): En los meses de marzo y setiembre se realizaron la tercera y cuarta auditoria de mantenimiento. En setiembre, se logró ampliar el alcance de la certificación para los servicios de Información y de Atención de Reclamos, en la sede Indecopi Lima Norte.
d. Mantenimiento y Ampliación de la certificación ISO 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información): Durante el mes de agosto se realizó la auditoría de mantenimiento. En noviembre se efectuó la Auditoria de Ampliación de la Certificación para las áreas DIN, CCI y CNB.
e. Gestión de riesgos: Considerando el sistema de control interno, se conformó un Equipo de Riesgos, con representantes de diferentes áreas del Indecopi con quienes se realizó el análisis y evaluación de riesgos a nivel Institucional. Esto se hizo entre agosto y octubre de 2014

# Gerencia de Oficinas REGIONALES

En el año 2014 el Indecopi continuó desconcentrando los servicios que promueven reglas claras y equilibrio en el mercado. En esta oportunidad, delegó funciones para frenar la competencia desleal a las Comisiones de Arequipa y Piura. Con esta y otras acciones emprendidas a nivel nacional, se busca tender puentes entre el Indecopi y los usuarios, proponiendo una relación cercana y transparente, donde el respeto por la competencia y la propiedad intelectual, están presentes todos los días. El Indecopi, cuenta con cincuenta y cinco delegaciones funcionales y veintiséis oficinas regionales, en los veinticuatro departamentos del país. Dentro y fuera de nuestras Oficinas Regionales (OR) se encausan actividades con calidad, rapidez y eficiencia.

De otro lado, cada ORI desarrolla actividades propias de atención al usuario, actúa en conciliaciones y reclamos presentados en provincias y departamentos. La idea es atender a los ciudadanos de manera eficiente, con las mismas estrategias desarrolladas en la sede Central, pero, en diversos puntos del país.

Asimismo el Indecopi tiene dos sedes institucionales en el departamento de Lima, sede Sur y sede Norte. Nuestras dependencias también se ubican en Gamarra, San Juan de Lurigancho, el Congreso de la República; Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, MAC Callao, MAC Ventanilla y MAC Lima Norte. En el año 2014 se sumó a nuestros puntos de atención el MAC Piura. El órgano responsable de gestionar el buen funcionamiento de estas dependencias es la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR).

## Servicio de Atención al Ciudadano

### Servicio de información

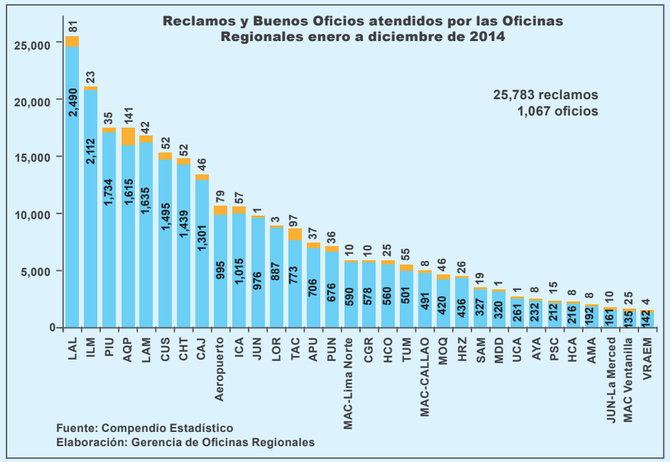
Los colaboradores de las ORI del Indecopi durante 2014, participaron activamente brindando 312 534 asesorías a los ciudadanos, tanto en sus instalaciones como a través de los módulos de información. Cabe indicar que la orientación desarrollada por estos trabajadores en el Servicio de Atención al Ciudadano representó el 58.84% del total nacional que acumuló 531 186 atenciones informativas.

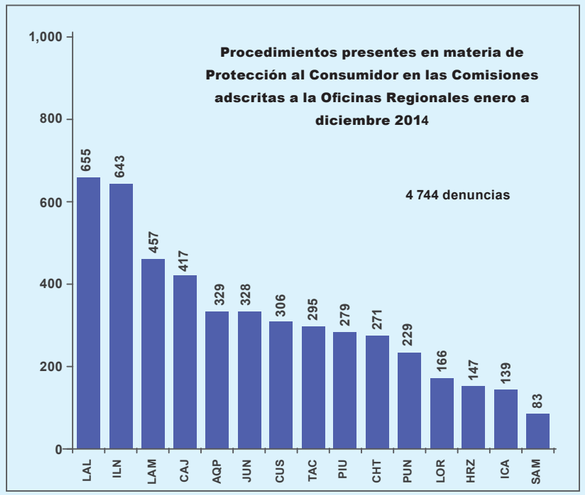
### Reclamos

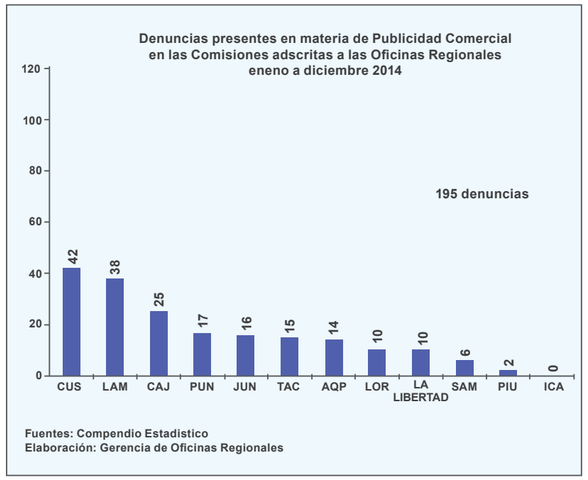
La ciudadanía exige en forma progresiva mayor calidad en los bienes y servicios que circulan en el mercado. En el año 2014, hubo incremento de reclamos en protección al consumidor y en los buenos oficios emprendidos por representantes de las OR, que acumuló un total de 25 783 y 1 067 respectivamente. Las estadísticas reflejan que los reclamos experimentaron un crecimiento del 27.58% en comparación con lo sucedido durante 2013. De otro lado, en el año 2014 los reclamos atendidos por las Oficinas Regionales representaron el 62,62% del total gestionado por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) a nivel nacional, que fueron 41 177 reclamos. Además, las ORI acumularon el 57.86% buenos oficios atendidos por el SAC que alcanzaron un total de 1 844.

### Protección al Consumidor

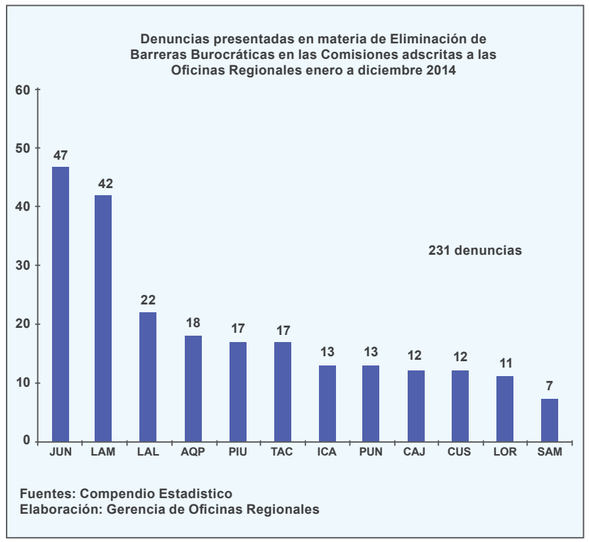
En materia de protección al consumidor en el año 2014, se recibieron 4 744 denuncias a través






Fuentes: Compendio Estadistico
Elaboración: Gerencia de Oficinas Regionales




Fuentes: Compendio Estadistico
Elaboración: Gerencia de Oficinas Regionales

de las Oficinas Regionales y la sede Lima Norte, lo que representa el 60.32% de las 7 865 denuncias reportadas en todo el país.

## Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos

El Indecopi es responsable de garantizar la defensa de los usuarios de observarse controversias en el mercado que pudieran afectarlos. A continuación señalaremos las actuaciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de las OR y la sede Lima Norte. A razón de ello, durante 2014 en protección al ciudadano, los casos mostraron un crecimiento del 15.95% frente a lo reportado el año anterior. Cabe señalar, que este procedimiento emprendido por estos Órganos Resolutivos, alcanzó el 65.77% (7,370 casos atendidos) de aquellos denunciados a nivel nacional (11,206 ocurrencias).

### Publicidad Comercial

Los desacuerdos por publicidad comercial no fueron ajenos en las dependencias de las OR del Indecopi. Las denuncias presentadas durante 2014 mostraron un crecimiento del 4.28% al compararlas con lo reportado en el año anterior. Las discrepancias por publicidad comercial representaron el 34.64% (195) de las 563 denuncias acumuladas a nivel nacional.

## Eliminación de Barreras Burocráticas

El proceso de eliminación de barreras burocráticas atendido por colaboradores de las Oficinas Regionales durante 2014, tuvo un incremento del 124.27% si lo

comparamos con lo sucedido en el año 2013. Las mencionadas denuncias representan el 31.77% (fueron 231) de las 727 controversias acumuladas a nivel nacional.

### Indecopi a tu Alcance

Con el objetivo de promover la difusión de los servicios que brinda el Indecopi, en temas de protección al consumidor, resguardo de la propiedad intelectual y defensa de la competencia, las OR impulsaron actividades informativas facilitando la interacción con ciudadanos de todo el país. Fueron 133 124 usuarios los beneficiados con el desarrollo de campaña "Indecopi a tu Alcance" en diferentes escenarios de la comunidad y en los módulos informativos.

### Casos destacados a nivel nacional

Presentamos una síntesis de los casos más importantes registrados a nivel nacional. En las intervenciones se muestra la capacidad de los representantes de las Oficinas Regionales, para defender la competencia y garantizar los derechos ciudadanos durante los procesos de interacción en el mercado.

### Arequipa

Veintinueve toneladas de discos piratas, con obras musicales y audiovisuales de procedencia ilegal fueron destruidas, gracias a las actividades ejecutadas por el Indecopi a través de su Oficina Regional de Arequipa. La acción se realizó con participación de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), la Policía Nacional y el Ejército. Con la intervención se evitó afectar a los titulares de las obras protegiendo su derecho de autor, por un monto superior a los tres millones de dólares americanos.

El Indecopi, a través de la Dirección de Derecho de Autor (DDA), coordina con la Comisión de Lucha contra los Delitos Aduaneros y la Piratería, la Fiscalía de la Nación y la Policía Nacional del Perú, para realizar acciones conjuntas orientadas a combatir la piratería y hacer respetar los derechos de autor, en producciones nacionales y extranjeras.

### Junín

Información oportuna respecto a sus derechos como consumidores, sobre las herramientas con que cuentan para proteger sus conocimientos colectivos ancestrales y, sobre el uso de la biodiversidad, recibieron pobladores de las comunidades nativas de Pampa Michi, provincia

de Chanchamayo (Junín), y El Milagro, del distrito de Puerto Bermúdez, provincia de Oxapampa (Pasco), gracias al trabajo de la Oficina Regional de Junín – sede La Merced.

Las charlas se incluyeron en la celebración de la "Caravana para el Desarrollo y la Inclusión Social y Feria de Servicios", que contó con la participación de diversas entidades públicas. La capacitación sobre los servicios que brinda el Estado a las familias que se encuentran en pobreza extrema se realizó en el mes de noviembre de 2014.

**Huancayo**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, confirmó -en segunda instancia- la sanción a la Asociación Civil Cultural Educativa Orión de Huancayo, tras demostrarse que infringió el Código de Protección y Defensa del Consumidor, al someter a maltratos físicos y sicológicos a un grupo de alumnos y por cobrar cuotas extraordinarias a los padres de familia.

El procedimiento fue iniciado de oficio, en el mes de noviembre, por la Oficina Regional de Junín, al recibir una denuncia anónima de padres de familia. Con el apoyo de dos videos los progenitores expusieron los maltratos que afectaban a sus hijos. La filmación muestra a una docente echando agua a un grupo de estudiantes, mientras se encontraban tendidos en el patio del plantel. Se denunció al colegio además, por obligar a los padres a comprar un ticket para una "pollada", por el que pagaron 7 nuevos soles.

Al culminar los procedimientos, la Sala de Protección al Consumidor confirmó la resolución de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Junín y multó a la institución educativa con doce unidades impositivas tributarias (UIT), equivalentes a S/. 45 600, es decir, 10 UIT por maltratar a sus alumnos y 2 UIT por cobros indebidos. Además se ordenó al colegio publicar avisos por seis meses, donde se indique que evitará realizar los hechos denunciados.

**Huancavelica**

De otro lado, el Indecopi, sancionó al colegio Teresa de La Cruz, en Huancavelica, por obligar a sus alumnos a comprar los uniformes en el plantel, realizar cobros extraordinarios no permitidos por la ley y aplicar intereses moratorios superiores a los establecidos por el Banco Central de Reserva, cometiendo infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor. A ello se sumó la falta del Libro de Reclamaciones. Se impuso una multa de 1.4 unidades impositivas tributarias (UIT), equivalente a S/. 5,320.

**Vraem**

El Indecopi, ordenó a las cooperativas de Ahorro y Crédito Global Finanzas – Perú (Pichari, Cusco) y de Ahorro y Crédito Macro Inversiones Limitada – Créditos (Llochegua, Ayacucho) devolver el dinero a doce de sus ahorristas, porque no les informaron sobre el cierre de sus oficinas.

Las denuncias recibidas en la OR del Vraem, en el mes de agosto, fueron sancionadas a través del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) de la OR de Ica. Se constató que ambas entidades financieras infringieron el Código de Protección y Defensa del Consumidor, al cerrar sus locales sin previa comunicación. Como medida correctiva se resolvió que dichas cooperativas devuelvan los ahorros a cada uno de los denunciantes y paguen los costos del procedimiento. Esta resolución quedó consentida pues no se apeló el fallo en el plazo otorgado por ley.

**Tumbes**

Otro gran golpe al contrabando incautando 14 000 discos pirata, valorizados en S/. 71 220 en la ciudad de Tumbes, acertó el Indecopi, en un esfuerzo conjunto con el Comando Regional de Lucha contra Delitos Aduaneros y Piratería. La intervención se realizó en junio de 2014, en diversos puestos de venta ambulatoria de mercancía de procedencia ilegal de esta ciudad.

El material decomisado no contaba con documentación que acredite su procedencia legal, transgrediendo así la Ley de Derecho de Autor. La intervención se realizó con la presencia del jefe de la Oficina Regional del Indecopi en Tumbes, el presidente del citado Comando Regional, fiscal, y efectivos de la Dirección Nacional de Operaciones Especiales (Dinoes). Esta acción fue coordinada con la Dirección de Derecho de Autor del Indecopi, iniciándose un procedimiento de oficio con facultades delegadas a esa dependencia, el cual concluirá con la verificación del material incautado y su destrucción.

La incautación de CD y DVD conteniendo obras protegidas por la legislación de Derecho de Autor, se realiza para combatir este flagelo que perjudica gravemente al Estado y a los titulares de derechos de propiedad intelectual

**Chanchamayo**

El Indecopi, en su política de desconcentración de servicios, puso en funcionamiento la Oficina Regional de La Merced, ubicada en la provincia de Chanchamayo (Junín), zona de gran importancia económica y turística de la selva central. Desde el mes de mayo, se inició la atención a los ciudadanos en la protección al consumidor, propiedad intelectual y defensa de la competencia, bajo un moderno y renovado concepto de atención y orientación.

De esta manera, los usuarios de La Merced, San Ramón, Pichanaki, Satipo, Mazamari, San Martín de Pangoa, Río Tambo, Oxapampa, Villa Rica y Pozuzo pueden presentar sus quejas y reclamos en el SAC de dicha Oficina Regional y también solicitar el registro de sus marcas o gestionar la protección de sus conocimientos ancestrales. Con esta son 26 oficinas del Indecopi que operan en todo el Perú.

**Chiclayo**

En febrero del 2014 con la disertación de la cátedra de protección al consumidor, a cargo del presidente del Indecopi, Hebert Tassano, la Escuela de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP), inició el año académico 2014 en la ciudad de Chiclayo.

Durante la inauguración, la ECP presentó oficialmente su plan de actividades para el año académico 2014, cuyo fin es contribuir a la creación de una cultura de mercado y de respeto por la propiedad intelectual, así como la formación y capacitación de profesionales en temas que son de competencia del Indecopi. La actividad, se desarrolló en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y busca generar interés en las casas de estudio, para que incluyan dentro de sus programas académicos conocimientos especializados que competen al Indecopi.

**Ventanilla**

Desde el 10 de febrero de 2014 los pobladores de Ventanilla acceden directamente a los servicios que ofrece el Indecopi, a través del módulo de atención en el Centro MAC (Mejor Atención al Ciudadano).

Los centros MAC son impulsados por la Presidencia del Consejo de Ministros, y están diseñados para mejorar y acercar los servicios de once entidades del Estado a la población. De esta forma, se promueve satisfacer necesidades y expectativas de la ciudadanía y de la empresa.

### Principales logros 2014

- Se aprobó la delegación de funciones para las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales de Arequipa y Piura, para intervenir en los actos de competencia desleal, con excepción de los correspondientes a las actividades publicitarias.

- A partir del mes de diciembre de 2014, las oficinas de Lambayeque, La Libertad, Puno, Cajamarca y Cusco, pueden brindar el acceso al registro virtual de Derechos de Autor a los usuarios de sus zonas de influencia.

- La Secretaría Técnica de Comisión de Libre de Competencia, en el mes de noviembre, delegó funciones a la Oficina Regional de Piura para dar trámite a los casos que se presente en el norte del país.

- El Centro de Desarrollo de la Propiedad Intelectual en las Oficinas Regionales de Lambayeque y Arequipa, iniciaron funciones en el mes de diciembre.

- En el año 2014 llegamos a las 195 provincias del país, con la campaña "Indecopi en tu ciudad"

# Indecopi
# LIMA NORTE

Resultados exitosos viene obteniendo el Indecopi a través de la desconcentración de sus servicios, en beneficio de la comunidad. Actualmente, son dos organismos los que fueron adscritos a la sede del Indecopi Lima Norte (ILN). Se trata del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y la Comisión de Protección al Consumidor. Ambas vienen impulsando la defensa de los derechos de los usuarios frente a controversias vinculadas a la calidad de los bienes o servicios del mercado. Sumado a ello, la dependencia del ILN) ubicada en el distrito de Los Olivos, promueve y difunde los derechos y deberes de los ciudadanos y empresarios, brindando servicios de orientación, gestión de reclamos y asesoría en temas de propiedad intelectual, a través de su Servicio de Atención al Ciudadano

Víctor Lazo Lainez Lozada, Presidente de la Comisión de Protección al Consumidor de ILN, y Paolo Del Águila Ruiz de Somocurcio, Presidente de la Comisión de Procedimientos Concursales de ILN; flanqueados por Magaly Guzmán, Jefa del Servicio de Atención al Ciudadano de ILN; Daniel Navarro, Secretario Técnico de la Comsión de Protección al Consumidor ILN; Renzo Canalle, Secretario Técnico de la Comisión de Procedimientos Concursales ILN y María Graciela Rejas, Jefa del Órgano de Procemientos Sumarísimos ILN.

(SAC). Asimismo, da trámite a los procedimientos concursales que se encuentran a cargo de la Comisión creada para tal efecto.

El Indecopi sede Lima Norte tuvo destacados aciertos durante 2014. Uno de los más significativos fue incorporar la certificación ISO 9001 – Sistema de Gestión de Calidad, al Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Este reconocimiento garantiza que ILN contempla todos los procedimientos señalados por una norma internacional como esta, durante la atención a los usuarios.

El ámbito de competencia territorial del ILN abarca los distritos de Ancón, Carabayllo, Comas, Independencia, Los Olivos, Puente Piedra, Rímac, San Juan de Lurigancho, San Martín de Porres, San Miguel y Santa Rosa. Incluye también a la Provincia Constitucional del Callao y sus distritos como Bellavista, Carmen de la Legua, La Perla, La Punta y Ventanilla. De igual manera, la competencia de la sede Lima Norte involucra a las provincias del norte del departamento de Lima, como Barranca, Huaura, Cajatambo, Oyón, Huaral y Canta. La ILN brinda servicios desde el 15 de marzo de 2010.

## Principales logros

La acertada gestión de su personal, promoviendo que sienta gran satisfacción al trabajar en el Indecopi, fue uno de los logros más importantes de la sede Lima Norte, en el año 2014. En esta línea, el personal de ILN fue reconocido por haber superado el 90% de nivel de satisfacción, en la medición del clima laboral realizada por Great Place to Work.

Estas acciones redundan en beneficio de los usuarios del Indecopi, quienes vienen recibiendo una activa y eficiente atención de parte de sus colaboradores. En tanto, el personal de esta sede ganó el *Interhouse* 2014, como integrantes de la casa verde, concurso organizado por la Subgerencia de Gestión Humana.

## Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

Durante 2014 Indecopi sede Lima Norte, brindó 30,617 atenciones, siendo los servicios de orientación, presentación de reclamos y atención de solicitudes de antecedentes para el registro de marcas, los más demandados. Asimismo, estas actividades obtuvieron un incremento significativo de 12%, 51% y 11% respectivamente respecto del año 2013. La atención de los reclamos a través de la conciliación mereció especial interés, alcanzando un 89%, tramitándose en un tiempo promedio de 10 días hábiles. De otro lado, obtuvimos también gran satisfacción del cliente externo alcanzando un 93%, dicha calificación se ubica dentro del rango muy bueno.

Asimismo, se desarrollaron acciones descentralizadas de difusión de los servicios en zonas estratégicas, por ejemplo, la campaña "Indecopi en tu Ciudad" acercó nuestros servicios a ciudadanos de la provincia de Oyón, Huarochirí y Cajatambo. La actividad se replicó también en los distritos de Canta, Huacho y Huaral. En tanto similares acciones se ejecutaron en diversos lugares de Lima Norte. En dichas campañas se orientó a un total de 2,735 ciudadanos.

## Comisión de Protección al Consumidor (CPC)

- La Comisión de Protección al Consumidor (CPC) se consolidó como el órgano resolutivo líder en la supervisión y fiscalización de servicio de transporte aéreo de pasajeros. La CPC-ILN resolvió 13 procedimientos administrativos sancionadores contra diversas aerolíneas, por cancelaciones y demora de vuelos (entre otras incidencias) que afectaron a aproximadamente 20 mil pasajeros.
- Durante 2014 la CPC-ILN recibió 369 denuncias por infracción a las normas de protección al consumidor, inició 274 procedimientos sancionadores por iniciativa de la autoridad y tramitó 218 apelaciones contra procesos sumarísimos.

- La Comisión resolvió 1 103 expedientes sancionadores que incluyeron, denuncias de parte y de oficio, apelaciones, y quejas. Esta cifra representa un incremento mayor del 40% en relación a lo reportado el año 2013. En tanto, más del 59% de los procedimientos fueron resueltos en un plazo menor al establecido por ley.

## Comisión de Procedimientos Concursales (CCO)

- Luego de la auditoría interna realizada a fines del 2014, se concluyó que la Comisión de Procedimientos Concursales CCO-ILN viene cumpliendo satisfactoriamente con las exigencias del Sistema de Calidad, sin poner en evidencia hallazgos que representen no conformidades u observaciones.
- Repitiendo el logro de años anteriores durante 2014, la CCO-ILN ha resuelto el íntegro de las solicitudes presentadas dentro del plazo legal.

- La CCO-ILN ha mostrado a las entidades liquidadoras mayores señales de cumplimento de la normativa concursal a favor de los acreedores, pues durante 2014 superó el nivel de imposición de multas, en relación a lo reportado el año anterior.

- Luego de analizar la necesidad de una normativa concursal para no empresarios, en el año 2014 la CCO-ILN logró elaborar un proyecto de Ley proponiendo una norma concursal para personas que no ejercen actividad empresarial. La ley actual precisamente está orientada a aquellos deudores, personas naturales y jurídicas, que sí la ejercen.

## Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

- Durante el año 2014 se iniciaron 895 procedimientos sumarísimos, cifra que representa 0.7% más de denuncias atendidas en relación al año 2013. Asimismo, se resolvieron 925 procedimientos, es decir, un 16.3% adicional al periodo anterior

**Indecopi Lima Norte**

**EL SAC EN CIFRAS**

| Servicios | 2010* | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| Servicio de información en oficinas | 6,970 | 10,417 | 12,363 | 14,859 | 16,589 |
| Servicios de información en módulos itinerantes** | 3,462 | 4,774 | 5,655 | 6,719 | 2,735 |
| Reclamos presentados | 565 | 569 | 1,105 | 1,395 | 2,112 |
| Porcentaje de conciliación (%) | 91% | 96% | 90% | 90% | 89% |
| Tiempo de trámite en días | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 |
| Atenciones brindadas en Mesa de Partes | 4,697 | 8,655 | 10,240 | 9,478 | 9,940 |
| Nivel de satisfacción cliente externo | 93% | 93% | 93% | 93% | 93% |

* Del 08 de marzo al 31 de diciembre de 2010
**Actividad desarrollada con participación de los colaboradores de la sede ILN Fuentes: Sistema de Atención de Reclamos/Sistema de Asesorías/ Cuadro Estadístico Módulos ILN Trámite Documentario/Sistema Encuesta de Satisfacción del Servicio - SAC

# Gerencia de Cooperación Técnica y Relaciones INSTITUCIONALES

Es el organismo responsable de consolidar el liderazgo de nuestra institución en diversos escenarios internacionales. La Gerencia de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales (GCT) promueve dos líneas de acción para cumplir sus objetivos: las relaciones internacionales y la cooperación técnica internacional. Al realizar una adecuada gestión de estos componentes, la GCT logró posicionar en el extranjero, al Indecopi como una institución peruana que defiende la competencia y la propiedad intelectual.

La GCT, durante 2014, se convirtió en el principal soporte de las relaciones internacionales. Por lo cual ha impulsado su activa partipación en diversos eventos que desarrollaron temas vinculados a la competencia, propiedad intelectual, el consumidor e infraestructura de la calidad. La importancia de asistir a estos encuentros está centrada en que los temas señalados han sido materia de debates, negociaciones y establecimiento de políticas entre los países participantes. Asimismo permitieron la conformación de grupos de trabajo e importantes redes de contacto.

## Indecopi en organismos internacionales

Uno de los principales logros de la gestión de la CGT en el año 2014, es haber incluido la participación de funcionarios del Indecopi, con cargos directivos, en organismos internacionales.

A continuación se detallan los más importantes.

- Presidencia Pro Témpore del Comité de Gestión de la Red de Consumo Seguro y Salud, de la OEA y la Organización Panamericana de la Salud.
- Vicepresidencia del Comité de Gestión de la Red de Consumo Seguro y Salud, de la OEA y la Organización Panamericana de la Salud.
- Presidencia del Centro Regional de Competencia de Latinoamérica (proyecto del BM y BID).
- Coordinadores del Fraud Prevention Money-ICPEN.
- Presidencia del Comité del Tratado de Budapest en OMPI.
- Presidencia Pro Tempore PROSUR-BID.
- Coordinador del Grupo de Planeamiento Estratégico del FIAGC.

## Indecopi en foros internacionales

De otro lado, en cuanto a la participación de funcionarios del Indecopi en foros Internacionales, podemos indicar que durante 2014 se realizaron 136 viajes de representación, con participación de funcionarios del Indecopi. Esto implica que existe una directa relación con el posicionamiento del Indecopi a nivel internacional. El 67% de todos los viajes recibieron el financiamiento de la cooperación internacional.

## Indecopi organiza foros internacionales

Durante el año 2014, el Indecopi organizó veintidós eventos internacionales. A continuación señalamos los más importantes:

**Congreso Internacional de Patentes e Invenciones**

En el marco de la I Convención Nacional Anual de Patentes e Invenciones Cnapi-2014, se llevaron a cabo diversas actividades que incluyeron al XIII Concurso Nacional de Invenciones y el Reconocimiento Anual a la Comercialización del Invento Patentado.

Asimismo se realizó el Congreso Internacional de Patentes e Invenciones, que logró reunir a una selecta comunidad de inventores, académicos y autoridades, en materia de propiedad intelectual del país.

Fueron 32 presentaciones, donde expertos profesionales locales e internacionales, generaron un alto nivel de debate vinculado al tema de las patentes y la innovación tecnológica. Las actividades se desarrollaron en tres salas de exposición simultánea. El congreso se realizó en noviembre de 2014, en el Centro de Convenciones María Angola y congregó a 200 participantes por jornada.

**Foro Internacional: "Mejores prácticas y lecciones aprendidas en el ejercicio de la función de supervisión, fiscalización y sanción".**

Su principal objetivo fue compartir estrategias y experiencias a nivel internacional relacionadas a las funciones de supervisión, fiscalización y sanción. Participaron funcionarios de Brasil, Colombia, Chile, Estados Unidos, México y Perú, así como expertos académicos en la teoría de la ejecución pública de las leyes. Se realizó el 4 y 5 de noviembre de 2014.

Por otro lado, la GCT promovió una serie de actividades en provincias con el objetivo de fortalecer las capacidades de las Oficinas Regionales, así como difundir las funciones de la institución. Ello se realizó en las ciudades de Cajamarca, Chiclayo, Iquitos y Madre de Dios.

## Cooperación Técnica

En el año 2014 la GCT realizó grandes esfuerzos para elevar el nivel de cooperación internacional, considerando que el Indecopi es responsable de coordinar dichos procesos y además es una entidad estratégica para las agencias y entidades internacionales.

El Perú es considerado país de renta media, por lo cual las oportunidades de cooperación técnica se ven reducidas. Sin embargo, este año se logró la aprobación de 12 Proyectos de Cooperación Técnica Internacional.

A continuación detallamos los más importantes:

1. Estrategia Nacional de Propiedad Intelectual (ENPI) / OMPI.
2. Proyecto IPAS / OMPI.
3. Building Capacity on Competition *Market Analysis / Rubbies Multilateral* – Reino Unido.

La GCT suscribió un total de 24 convenios de cooperación institucional durante el 2014, lo que nos permitió fortalecer el posicionamiento de la institución a nivel nacional e internacional. Ha contribuido mucho la difusión de los servicios que brindamos a los ciudadanos así como el desarrollo de actividades y proyectos con miras a que el Indecopi sea identificado como entidad pública, moderna y eficiente

# Gerencia de Promoción y DIFUSIÓN

Acciones orientadas a fortalecer los proyectos de comunicación y las relaciones institucionales con la comunidad y sus *stakeholders*, son acciones que guían a la Gerencia de Promoción y Difusión (GDP). Asimismo, ejerce la responsabilidad de gestionar la comunicación y posicionar positivamente al Indecopi como una entidad proactiva que defiende la competencia y la propiedad intelectual y promueve el respeto por los derechos del consumidor.

Esta propuesta estuvo presente durante 2014 en todas las actividades que emprendió la GDP y así cumplir con su misión de proponer, gestionar y administrar las actividades de comunicación, que contribuyan a posicionar al Indecopi en la agenda nacional, como una institución que ofrece servicios eficientes y oportunos en la sociedad.

La GPD tiene la responsabilidad de comunicar información útil para la ciudadanía. Para ello, utiliza los medios de comunicación tradicionales, las redes sociales y los canales propios de la institución. En este sentido, un logro que merece ser destacado durante 2014, fue el incremento de notas de prensa proactivas difundidas en los medios de comunicación a nivel nacional.

Este crecimiento progresivo en la divulgación de la información institucional ha sido muy gratificante, pues permitió mayor presencia del Indecopi en la opinión pública. Es así que el año 2014 se obtuvo 97.57% de publicación de notas de prensa positivas o neutras, porcentaje superior al de años anteriores: durante 2013 se llegó a 87%, en 2012 fue de 85%, mientras que durante 2011 se registró un 74%.

## Efectiva comunicación con los ciudadanos

Una iniciativa importante que implicó gestionar la comunicación institucional a través de diferentes canales, pero con un solo objetivo de acercamiento al ciudadano, fue el proyecto "Indecopi 2.0: Conexión con los ciudadanos".

Con esta actividad, se logró fortalecer a los usuarios en el conocimiento de sus derechos como consumidores, y por otro lado, se acercó los servicios de la institución a todos los peruanos. Este proyecto alcanzó el primer lugar de la categoría "Incidencia Pública" en el concurso organizado por la institución Ciudadanos al Día, y se llevó a cabo en el mes julio de 2014.

El proyecto logró un alcance sin precedentes en cuanto a la comunicación con los públicos del Indecopi. Empleó nuestras redes sociales, la Radio Indecopi, que se transmite mediante la web institucional y algunas radios de las zonas periféricas de Lima con quienes se tiene alianzas.

A través de Radio Indecopi se difundieron 500 programas, así como 200 entrevistas a funcionarios de la institución. Mediante las radios periféricas de Lima se divulgaron 365 entrevistas a funcionarios del Indecopi, los temas abordados estuvieron relacionados con los derechos de los consumidores de estas zonas alejadas de Lima, sin dejar de lado los demás servicios que la institución pone a disposición.

Las redes sociales no se quedaron atrás. A través de nuestras cuentas oficinales en *Facebook* y *Twitter* hemos logrado captar a 18 mil nuevos seguidores, con quienes hemos compartido 1,600 publicaciones, sobre temas de interés vinculados al quehacer del Indecopi. En cuanto a YouTube se alcanzaron 8 mil reproducciones de nuestros videos institucionales.

Gracias al acertado manejo de las redes sociales, en una investigación de la empresa Future Labs, se conoció que el Indecopi es la entidad pública con mejor calidad de atención a través de las redes sociales. Con este reconocimiento, se reafirma el rol clave de la comunicación digital inclusiva que impulsa y desarrolla con eficiencia nuestra institución.

## Asociaciones estratégicas

La gestión de la comunicación del Indecopi se sustenta además en relaciones cordiales, apropiadas y empáticas, buscando involucrar a sus principales grupos de interés o *stakeholders*. Es por ello que durante el 2014 se realizaron 50 eventos institucionales, dirigidos a los grupos de interés del Indecopi como organismos reguladores, universidades, gremios, entre otros.

En tanto, la campaña "Indecopi a tu alcance" se ha convertido en nuestra campaña emblema, pues bajo una idea fuerza, con un mismo formato, se lleva a todo el Perú información de interés para los ciudadanos. La información transmitida está vinculada a temas como derechos de los consumidores, uso de herramientas de la propiedad intelectual para impulsar negocios, entre otros contenidos, que la institución promueve con la intervención de sus diversas dependencias.

Gracias al éxito que viene acumulando la campaña "Indecopi a tu alcance", en el año 2014 se logró atender a 131 mil usuarios de todo el país en diversos servicios, esa cantidad de personas recibió igual número de información u orientación.

De otro lado, el 2014, nos permitió la difusión de nuestras diversas actividades.

Sin embargo, fueron dos las que destacaron por la activa participación de nuestros grupos de interés. La primera fue la Semana del Consumidor, logrando congregar a todos los organismos reguladores del país, quienes orientaron a los ciudadanos sobre sus derechos y las normas de protección que ha emprendido el Estado para garantizarlos.

En tanto, la Semana de la Propiedad Intelectual, fue otra importante actividad que congregó a destacados artistas urbanos, quienes pintaron atractivos murales, alusivos a esta celebración.

## Documentos de gestión

La gestión de la comunicación mereció una especial atención para la GPD en el año 2014. En este sentido, con el objetivo de promover una acertada comunicación institucional, elaboró importantes instrumentos de gestión, creados justamente para señalar la ruta y los procedimientos a seguir, cuando se presenten situaciones específicas que pueden influir en la imagen del Indecopi.

En primer lugar, se elaboró un Manual de Gestión de Crisis, documento que permitirá intervenir ante cualquier evento que afecte la imagen de la institución, por hechos generados en los medios de comunicación y que tendrán implicancia en la opinión pública. Estos pueden ser medios tradicionales, virtuales o alternativos.

En segundo lugar, se elaboró otra herramienta de gestión de la comunicación durante 2014, el Manual de Estilo. Con este documento el Indecopi genera información con un estilo único y habitual, de fácil identificación para nuestros públicos y nos permite proyectar una imagen propia, coherente y uniforme.

Este año, también se consiguió diseñar un Plan de Comunicaciones para las Oficinas Regionales del Indecopi, que tiene el objetivo de fortalecer y alinear sus acciones de imagen institucional que se realizan en las diferentes redes al Plan de Comunicaciones del Indecopi. Este documento de gestión fue creado con el propósito de mantener unidad en el cumplimiento de las estrategias de posicionamiento institucionales. Además, es una herramienta útil para los jefes regionales, pues les permite planificar sus actividades de comunicación.

La especialización de los periodistas del país, en temas relacionados a la propiedad intelectual, es una exhaustiva labor que lleva adelante la GPD y con buenos resultados. Un instrumento para lograr ese objetivo es el Concurso Nacional de Periodismo: Promoviendo la Propiedad Intelectual, el cual es uno de los proyectos bandera de la Gerencia de Promoción y Difusión. Esta iniciativa viene impulsando actividades de capacitación, dirigidas a los comunicadores en temas especializados que son competencia del Indecopi.

Con este concurso, realizado en alianza con la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú), se logró capacitar a 209 comunicadores de 20 regiones del Perú. Los ganadores de las tres categorías: prensa escrita, radio y televisión, viajaron a la sede del Organismo Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) para realizar una pasantía en temas de propiedad intelectual

# Centro de Información y DOCUMENTACIÓN

Brindar servicios de información oportuna, confiable y especializada, que involucre temas de defensa de la competencia y propiedad intelectual, dirigidos a los ciudadanos y personal del Indecopi, son los pilares que sustentan la actividad del Centro de Información y Documentación (CID).

Acorde con la modernidad que nos obliga a atender consultas en línea, hemos extendido nuestro servicio a través de la Biblioteca Virtual e intranet del CID, siendo estos los principales medios de difusión de la información para nuestros públicos, externo e interno. En el año 2014 se reportaron 256 382 visitas en temas publicados en ambas plataformas, incluyendo contenidos de protección al usuario, sistemas de calidad, entre otros.

Asimismo, se elaboraron 203 productos virtuales: publicaciones como web-grafías, guías informativas, bibliografías, etc. Pusimos a disposición de los ciudadanos alertas informativas, catálogos especializados para las Pequeñas y Microempresas (Pymes), entre otros. Estos productos tienen gran demanda de los usuarios.

De otro lado, en el año 2014 se continuó apoyando en capacitación y fueron 425 usuarios, entre alumnos y docentes, los beneficiados.

Asimismo, nuestro Centro de Información y Documentación logró atender 9,391 solicitudes de usuarios, quienes consultaron 25,633 documentos sobre temas administrados por nuestra institución, donde resaltó la revisión de Normas Técnicas Peruanas, protección al consumidor, marcas y patentes, procedimientos de metrología, entre otras. Estos documentos y otras publicaciones del Indecopi, también se pueden adquirir a través de la tienda virtual.

Además, se brindan servicios de consulta en la sala de lectura, también búsqueda bibliográfica y de asesoría, además se puede acceder a información especializada en bases de datos como Ebsco, Hinari, Science Direct, Scopus, Jstore, Spij, etc., gracias a un acuerdo con el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec).

De otro lado, para facilitar el acceso a catálogos bibliográficos el CID ha puesto en funcionamiento el Sistema Integral de Gestión de Colecciones Sabini. De acuerdo al convenio con la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), por ser biblioteca depositaria, continuamos recibiendo las colecciones publicadas por ese organismo, y las ponemos a disposición para la consulta de nuestros clientes internos y externos

# Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del CONSUMIDOR

Una activa labor orientada a promover en el país la cultura de protección de los derechos de los consumidores, viene desarrollando la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC). Este organismo del Indecopi, propone vincular en este proceso el respeto a la normatividad en materia de consumo y conciliar las políticas públicas de protección del consumidor con instancias del gobierno y el sector privado.

Para conseguir sus objetivos la DPC realiza coordinaciones con las unidades competentes en materia de protección al consumidor del Indecopi. A la vez, mantiene relación permanente con otras entidades públicas que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

## Arbitraje de Consumo

Durante 2014, la DPC impulsó diversas actividades orientadas a implementar el Sistema de Arbitraje de Consumo (Sisac). Una de ellas fue la instalación de un centro piloto de arbitraje, en

Anahí Chávez, Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Lima, que mediará en la solución de controversias generadas por problemas de consumo.

En esta línea de trabajo, en primer lugar se establecieron los procedimientos que deben seguir los ciudadanos interesados en adherirse y registrarse como proveedores incorporados al SIsac. Esto se aprobó mediante Resolución del Consejo Directivo del Indecopi N° N° 161-2014-COD/INDECOPI, del 15 de diciembre del 2014.

De otro lado, se acordaron los procedimientos pertinentes, que deberán contemplarse para la designación de los árbitros que formarán parte del Sisac, tras emitirse la Resolución del Consejo Directivo del Indecopi N° 162-2014-COD/INDECOPI del 15 de diciembre de 2014

El Sistema de Arbitraje de Consumo, se creó con la finalidad de brindar a los ciudadanos una alternativa de resolución a las controversias ocasionadas por el consumo, con procedimientos sencillos, rápidos, gratuitos y con carácter vinculante.

Sumado a ello, la DPC realizó reuniones de trabajo con representantes de gremios empresariales, gobiernos regionales y locales y de las universidades, con la finalidad difundir los alcances del mencionado proyecto piloto, que viene trabajando el Indecopi para el año 2015. Estas actividades se llevaron a cabo en Lima, Arequipa y Piura en el mes de noviembre de 2014.

## Plan Nacional de Protección de los Consumidores

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor a través de la DPC realizó actividades con la finalidad proponer el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, entre ellas podemos citar:

- Elaboración del diagnóstico en materia de protección del consumidor.
- Aplicó la encuesta en Lima Metropolitana y Callao, para elaborar la línea base en materia de Protección al Consumidor
- Se realizó el estudio cualitativo dirigido a consumidores más vulnerables.
- Se llevaron a cabo siete talleres de validación de estrategias y metas del plan respectivo, con la participación de los miembros del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

El Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2014 -2018, fue aprobado por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, en el mes de diciembre de 2014. Contempla temas muy importantes como los referidos a Educación, Orientación y Difusión, Seguridad de los Consumidores y Mecanismos de Prevención y Solución de Conflictos. También ha considerado el referido al Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

De otro lado, la DPC elaboró el documento, "Perfil del Consumidor en Lima Metropolitana y Callao, un Enfoque de Protección", que fue presentado a la Presidencia del Indecopi en el mes de diciembre de 2014. Este material tomó como base los resultados de la encuesta aplicada en Lima Metropolitana y Callao, la cual ha permitido obtener información detallada que será utilizada en la elaboración de políticas públicas. Fueron 4,050 encuestas realizadas a consumidores mayores a 18 años en hogares de las zonas mencionadas. Esta encuesta es la primera en realizarse sobre los temas mencionados.

## Sistema de Alertas de Productos Peligrosos

Son muchas las actividades de protección al consumidor emprendidas por la DPC. Una de ellas fue la evaluación de productos peligrosos, en este rubro fueron 65 las realizadas durante 2014. De estas se confirmó que 38 ingresaron al mercado peruano. De inmediato se dieron las alertas respectivas a través de publicaciones.

En esta línea de trabajo, este año fueron retirados del mercado 183 878 productos, por ser considerados peligrosos.

En este sentido se ha propuesto el "Proyecto de Reglamento de procedimiento de comunicación de alertas y advertencias de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado ,que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores". Este fue aprobado por el Consejo Directivo del Indecopi y remitido a la Presidencia del Consejo de Ministros, donde se encuentra en evaluación.

## Promoción de Buenas Prácticas

Otro acierto importante emprendido por la DPC fue la organización del concurso "Primero Los Clientes" a fin de promover las buenas prácticas para la prevención y solución de conflictos entre consumidores y proveedores. La actividad realizada por primera vez durante 2014, consideró tres categorías para evaluar: mecanismos de información, atención de reclamos y ejecución de garantías. En esta oportunidad resultaron ganadores la Asociación de Bancos del Perú, las empresas DHL Express Perú y MPC Joyeros

# Alta especialización que BENEFICIA NUESTRA VIDA COTIDIANA

# Servicio Nacional de METROLOGÍA

El órgano del Indecopi que tiene la misión de intervenir en el campo especializado de las mediciones cuando se presentan controversias, es el Servicio Nacional de Metrología (SNM). Tiene autonomía técnica, funcional y administrativa en el desempeño de sus atribuciones, además, es el encargado de emitir certificaciones metrológicas.

El SNM cumple además importante función reguladora pues contribuye con la emisión de normas sobre metrología legal. Durante 2014 consiguió la aprobación del proyecto de ley que plantea la creación del Sistema Nacional para la Calidad (SNC) y del Instituto Nacional de la Calidad (Inacal), entidad que figurará como Organismo Técnico Especializado (OTE) adscrito al Ministerio de la Producción (Produce).

También es responsable de custodiar los patrones nacionales de medida y ejerce representación ante organismos internacionales de metrología. Además, difunde el Sistema Legal de Unidades del Perú y tiene atribuciones para absolver las consultas que formulen los organismos del sector público y privado.

El SNM viene acumulando importantes aportes de protección a nuestra economía. En el año 2014 consiguió la ampliación del Laboratorio de Flujo de Líquidos, que permite verificar medidores de agua hasta 200 mm de diámetro nominal y hasta 200 m3/h. y se implementó el servicio de "Aprobación de Modelo" de los medidores de gas domiciliarios. Este servicio ya ha sido iniciado.

En este sentido, el SNM fue reconocido como organismo autorizado para realizar la verificación inicial en cinco medidores de agua y tres de energía eléctrica; además obtuvo el Desarrollo de Materiales de Referencia Certificados (MRC): MRC de Metales en Agua – MRC016 (9 metales Concentraciones Nivel Agua Potable) y MRC de Metales en Agua – MRC016 (6 metales Concentraciones Nivel Agua Potable). En tanto, consiguió la declaración del Patrón Nacional de Humedad (Sistema Generador de Humedad).

En certificaciones internacionales se consiguió aprobar la evaluación técnica efectuada por pares (Peer Review) del Sistema de Calidad del SNM, por el experto Silvio Dos Santos del INMETRO de Brasil y de los Laboratorios de Volumen y Laboratorio de Fuerza & Presión, con participación de reconocidos especialistas del Cenam de México.

José Dajes, Jefe del Servicio Nacional de Metrología; Rosario Uría, Secretaria Técnica de la Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias; Augusto Mello, Jefe del Servicio Nacional de Acreditación.

Se obtuvo el reconocimiento internacional formal de las Capacidades de Medición y Calibración (CMC) en Volumen (07), Tiempo y Frecuencia (04), Metrología Química (02 en Material de referencia de PH y 01 en Plomo en Pisco), mediante la publicación oficial en la base de datos del BIPM, totalizando 127 CMC las que fueron publicadas.

## Otros logros

**Conferencias:**

- Se realizó el V Simposio de Metrología en el Perú: "Mediciones y el Desafío Energético Global", con participación de expositores internacionales: Gregory Kyriasis de Inmetro de Brasil, y a Stephen A. Wise del NIST, de Estados Unidos.
- Conferencia de nivel internacional sobre "La contribución de la Metrología al desarrollo industrial, tecnológico y científico de un país" y "Redefinición del Sistema Internacional de Unidades (SI)". Expositor al Dr. Jorn Stenger miembro del Directorio del PTB de Alemania.

**Capacitación:**

- Se capacitó en nuestros laboratorios a 04 pasantes extranjeros procedentes de Nicaragua (2) y Paraguay (2) así como a 10 pasantes nacionales.
- Se dio asistencia técnica a los laboratorios metrológicos de Trinidad y Tobago, para sus laboratorios de Temperatura (TTBS) a fin de que alcancen el reconocimiento internacional de sus capacidades de medición y calibración CMCs.

**Investigación. Se desarrollaron los siguientes temas:**

- Patrón de medición de velocidad de vehículos en movimiento.
- Medición de caudal del patrón de flujo de gases (1er y 2do pistón).

**Publicaciones:**

- Publicación de la versión peruana del Vocabulario Internacional de Metrología Legal (VIML).
- Publicación de 03 Normas Metrológicas Peruanas.
  NMP 019:2014 "Esfigmomanómetros no invasivos automáticos"
  NMP 020:2014 "Termómetros eléctricos clínicos con dispositivo de máxima"
  NMP 001:2014 "Requisitos para el etiquetado de productos pre-envasados"
- Presentación del artículo técnico "Calibración de tacómetros ópticos por un sistema de generación de pulsos de luz" en la *Conference on Precision Electromagnetic Measurements*, CPEM 2014 realizado en Brasil

# Servicio Nacional de ACREDITACIÓN

Para garantizar la competencia técnica de los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) fue creado el Servicio Nacional de Acreditación (SNA) del Indecopi. Tiene el encargo de otorgar validez a las mencionadas evaluaciones, considerando las normas internacionales existentes.

En el Perú operan OEC de diversos rubros, entre los que podemos encontrar laboratorios de ensayo y de calibración, organismos de certificación (de productos, de sistemas de gestión, de personas) y organismos de inspección, cumpliendo lineamientos técnicos reconocidos. Estos organismos luego de ser evaluados y demostrar su capacidad técnica, pueden emitir informes de ensayo, certificados de calibración, de inspección y conformidad, de gran utilidad para procesos productivos del mercado nacional como para el internacional.

Entre los principales logros durante 2014, podemos indicar que en el sector de energía eléctrica se acreditó al primer organismo de inspección para la verificación de medidores en uso y verificación inicial de medidores de energía eléctrica. Además, se inició la adecuación del sistema de acreditación, para ampliar los servicios a métodos de ensayo para analizar: Valores Máximos Admisibles (VMA) en aguas no domésticas y Organismos Vivos Modificados (OVM). También se estableció un plan de trabajo para la acreditación de los laboratorios clínicos.

En el año 2014, se acreditaron 14 nuevos OEC (ocho de inspección y seis laboratorios). A la fecha se cuenta con 127 acreditados. Entre julio y setiembre se otorgó la acreditación a cuatro organismos de inspección en el sector de Hidrocarburos, para brindar servicios de inspección de Sistemas de Tanques Enterrados que almacenan hidrocarburos líquidos. Cabe indicar, que antes de estas acreditaciones, sólo contábamos con una sola empresa acreditada. En enero se inició la acreditación de organismos de certificación de sistemas de gestión ambiental, con la norma técnica ISO 14001.

En tanto, en junio se realizó la quinta actividad por el Día Mundial de la Acreditación, que es una iniciativa global para generar conciencia acerca de la importancia de las actividades relacionadas con la acreditación. El centro de atención estuvo centrado en el papel que juega la acreditación para brindar confianza durante el suministro de energía, por ello el lema fue: "La Acreditación: Generando confianza en el suministro de energía".

De otro lado, dos aspectos significativos destacaron en materia de calidad en el país.

**ACREDITACIÓN DE OEC EN LOS ÚLTIMOS AÑOS**

| Organismo acreditados | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|
| Laboratorios de Ensayo y Calibración | 69 | 72 | 78 |
| Organismos de Inspección | 17 | 20 | 28 |
| Organismos de Certificación y Entidades Contrastadoras | 26 | 22 | 21 |

En primer lugar tenemos la emisión del Decreto Supremo 046-2014-PCM (01 julio 2014), que aprobó la Política Nacional de la Calidad, y segundo la Ley 30224 (11 julio 2014) que creó el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad-Inacal, esta entidad congregará las áreas de Acreditación, Normalización y Metrología.

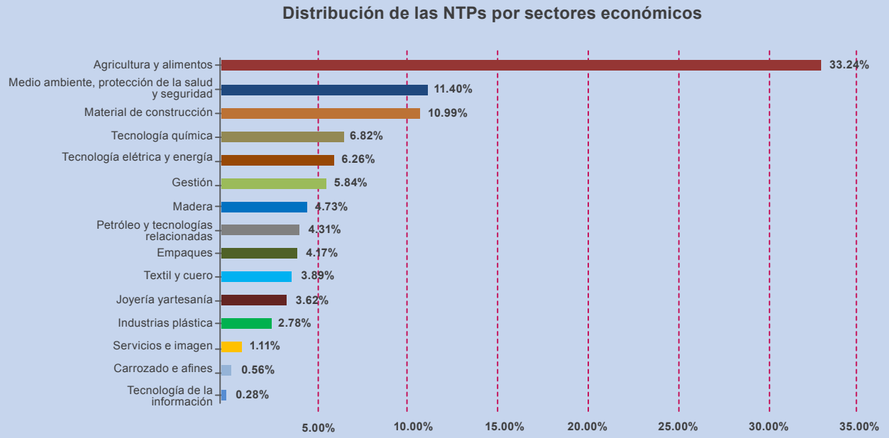
De otro lado, se renovó el reconocimiento internacional del Indecopi-SNA para los programas de laboratorios (ensayo y calibración), organismos de certificación (de productos y de sistemas de gestión) y organismos de inspección. Ello fue posible gracias a la intervención de los miembros que firmaron el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM), en el marco de la Asamblea General Inter Americana de Cooperación (IAAC), en agosto de 2014. Se tuvo que superar exitosamente una auditoría internacional que busca verificar el cumplimiento de la norma ISO/IEC 17011, con la cual se evalúa a los organismos de acreditación. Con ello, integrantes del ARM buscan reducir los obstáculos técnicos al comercio pues, para que nuestros productos ingresen a mercados internacionales ya no será necesaria la exigencia de nuevas certificaciones e inspecciones, contribuyendo en la reducción de costos por esas exigencias y por lo tanto, mejorando la competitividad de nuestras exportaciones

# Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no ARANCELARIAS

Son tres los ejes de trabajo con influencia directa de la Comisión de Normalización y Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias (CNB): fomentar negocios sin barreras comerciales, desarrollar modelos de calidad y promover mecanismos eficientes y seguros en las transacciones comerciales. Así contribuye directamente en la expansión de los mercados peruanos a través de los acuerdos de libre comercio.

La CNB tiene la responsabilidad de emitir las normas técnicas que se convierten en soporte fundamental para incrementar la competitividad de bienes y servicios. Permite el acceso a los mercados, e impulsa la innovación y transferencia tecnológica, asimismo participa en la protección de los consumidores y el desarrollo sostenible.

Apuesta por la libertad del comercio a través del control posterior y la eliminación de barreras comerciales no arancelarias, para evitar obstáculos en el mercado. Tiene a su cargo la acreditación de las entidades prestadoras de servicios de certificación digital, para establecer la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, promoviendo el uso de la firma digital, que impacta en la reducción de tiempos, disminuye costos y facilita la eficiencia de los procesos del Estado.




En la CNB logramos aprobar y ratificar 719 Normas Técnicas Peruanas (NTP), consiguiendo destacar el trabajo de normalización en los sectores agricultura, alimentos, materiales de construcción, medioambiente, protección de la salud, seguridad, entre otros. En el Gráfico N° 1 se sustenta la distribución de la normalización en 15 sectores económicos.

Asimismo, se adoptaron como normas nacionales 140 regulaciones internacionales que corresponde al 41% respecto a nuevas NTP aprobadas. Se participó en 49 comités de organizaciones internacionales de normalización a las que pertenecemos, entre los que podemos citar a la Organización Internacional de Normalización (ISO), Codex Alimentarius y la Comisión Internacional de Electrotecnia (IEC). Tam-bién emitimos opinión en representación del país en 199 documentos internacionales.

Hoy contamos con 249 comités y subcomités de normalización cuya labor es posible gracias a la alianza público privada, que nos permite tener a 64 instituciones comprometidas con el tema y a más de 1 200 profesionales representando a diversos sectores.

Contamos con 32 servicios de certificación digital acreditados en Entidades Generadoras de Certificados Digitales (EC), de Registro y Verificación de Datos para Certificados Digitales (ER), Prestadoras de Servicios Añadidos (PSVA) que implica el sellado de tiempo electrónico, intermediación electrónica y Software de Firma Digital (SW).

Respecto a la investigación de barreras comerciales no arancelarias, durante 2014 la CNB se pronunció respecto a denuncias, ocho sobre regulaciones vinculadas a la importación de autopartes remanufacturados y una de insumos para explosivos. Todas fueron declaradas fundadas y luego resueltas en segunda instancia, por la Sala Especializada en Defensa de la Competencia.

En alianza con la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (Ongei) elaboramos el proyecto de un decreto supremo que propone facilitar el uso legal de la firma digital y de las plataformas de servicios. Se preparó la propuesta del Reglamento de la Ley N° 28403, que creó un tributo para los organismos acreditados en firma digital, que servirá para financiar los costos de supervisión dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.

Se prevé firmar un convenio con la Oficina Económica y Cultural de Taipei, para obtener su cooperación en materia de firma digital, gracias al cual podremos beneficiarnos del intercambio de experiencia y la trasferencia tecnológica

# Promoviendo una sana competencia, APORTAMOS al DESARROLLO del PAÍS

# Sala de Defensa de la COMPETENCIA

El órgano del Indecopi creado para resolver apelaciones contra resoluciones emitidas por las comisiones de Eliminación de Barreras Burocráticas, Fiscalización de la Competencia Desleal y Defensa de la Libre Competencia, es la Sala Especializada en Defensa de la Competencia (SDC).

Asimismo, ante los recursos de apelación sobre los pronunciamientos de las comisiones de Fiscalización de Dumping y Subsidios, Normalización y Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias y de las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales. Para todos los casos su actuación es en segunda y última instancia.

El año 2014 fue muy importante para la Sala pues hubo una mejora en la eficiencia resolutiva. Inicialmente, hubo un incremento de un 7% en el número de expedientes ingresados en comparación con el 2013. Pese a ello, se resolvió un 18% más de expedientes en apelación, respecto al mismo año, situación que muestra el esfuerzo orientado a cumplir con las metas proyectadas. Asimismo, existieron pronunciamientos importantes durante 2014. En materia de libre competencia, tenemos el caso de obstaculización al ingreso de competidores en el mercado de trabajo portuario, en el terminal de Salaverry. La Sala confirmó la decisión de la primera instancia que halló responsable al Sindicato de Estibadores del Puerto de Salaverry y otros, quienes obstaculizaron la capacitación, el registro y la contratación de otros trabajadores, incurriendo en prácticas contrarias a la libre competencia.

De otro lado, la Sala emitió otro precedente de observancia obligatoria, que interpreta los alcances del artículo 5 de la Ley 26876, sobre la competencia del Indecopi para imponer condiciones durante la aprobación de operaciones de concentración empresarial, en el sector eléctrico.

La SDC condicionó la aprobación de una concentración empresarial al cumplimiento de una condición de conducta y fue asociada a un tiempo. Luego, la autoridad deberá revisar las características y el entorno competitivo del mercado, para determinar si resulta pertinente mantener la restricción impuesta.

En este caso, la Sala revocó las condiciones impuestas a Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P para la adquisición de Consorcio Transmantaro S.A. La SDC verificó un cambio en las circunstancias que motivaron dichas condiciones. Asimismo, la Sala emitió dos pronunciamientos sobre prácticas colusorias en la modalidad de concertación de precios: el primero, respecto del acuerdo sobre los precios mínimos de las primas y deducibles de los seguros vehiculares. Y, el otro respecto al acuerdo sobre el precio de los pasajes por el servicio de transporte terrestre de pasajeros en la ruta Puno – Juliaca. En ambos casos se sancionaron a las empresas que participaron de tales acuerdos.

En materia de eliminación de barreras burocráticas ilegales o carentes de razonabilidad, destacan tres pronunciamientos que declararon barrera burocrática ilegal: el impedimento del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de realizar la actividad de "centro de inspección técnica vehicular", su invocación a la existencia de una cláusula de exclusividad contenida en el Contrato de Concesión firmado entre la Municipalidad de Lima y Lidercon Perú S.A.C. en el año 2004, y la Ley que crea el Sistema Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares, señala expresamente que dicha actividad económica se desarrolla sin carácter exclusivo.

En primer plano José Palma, Presidente de la Sala Especializada en Procedimientos Concursales y Silvia Hooker, Presidenta de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia. Los acompañan Aldo Bianchini, Secretario Técnico de la Sala Especializada en Procedimientos Concursales; Jesús Espinoza, Secretario Técnico de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia; Delia Farje, Secretaria Técnica de la Comisión de Eliminación de Barrera Burocráticas; Abelardo Aramayo, Secretario Técnico de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal; Roxana Arellano, Secretaria Técnica de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia; Jaime Gaviño, Secretario Técnico de la Comisión de Procedimientos Concursales y Luis Alberto León, Secretario Técnico de la Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios.

De otro lado, tres pronunciamientos en los que se declaró la ilegalidad de diversos requisitos para el otorgamiento del grado de bachiller y el título profesional, establecidos por las Universidades Jorge Basadre, San Luis Gonzaga de Ica y Ucayali, al establecer que en su mayoría, estos requisitos consistían en documentos emitidos por dichas instituciones, cuya exigencia contraviene las normas sobre simplificación administrativa.

Comprometidos con la expansión de los servicios públicos en el país, la Sala confirmó la ilegalidad de la prohibición de instalar antenas y estaciones radioeléctricas por razones de salud y protección del medioambiente en Tacna y San Sebastián (Cusco), debido a que los gobiernos locales no cuentan con competencia para ello. Asimismo, se declaró la ilegalidad de diversos requisitos exigidos por municipalidades de Lima y provincia, pues contravenían la Ley para la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones.

Sobre competencia desleal y publicidad, la Sala resolvió, entre otros, un caso sobre actos de competencia desleal en la modalidad de actos de violación de normas, por realizar actividad empresarial estatal que contraviene el artículo 60 de la Constitución Política del Perú, debido a que la Municipalidad Provincial de Ilo prestaba el servicio de administrar un terminal terrestre compitiendo con otros operadores privados, sin contar con una Ley que la autorice.

Asimismo, la Sala resolvió tres casos de actos de competencia desleal en la modalidad de engaño, debido a que las empresas infractoras publicitaban sus productos con características exclusivas, (publicidad de tono excluyente) sin contar con evidencia que los respalden. Colgate – Palmolive Perú S.A. difundía el mensaje "es la única crema dental con 12 beneficios y 12 horas de protección" para su producto Colgate Total, Enerjet S.A anunciaba para sus baterías que, era la "única con Mayor Materia Activa". Por último, Cantol S.A.C. comunicaba que determinado modelo de su producto Cantol era la "única cerradura con cuerpo de una sola pieza"

# Comisión de Fiscalización de Dumping y SUBSIDIOS

El mercado peruano cuenta ahora con el respaldo suficiente para equilibrar las condiciones de competencia entre los productos nacionales y los que ingresan por importaciones, gracias a la labor que realiza la Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios (CFD).

Este órgano del Indecopi, tiene la responsabilidad de dictar medidas para neutralizar los efectos nocivos generados en el mercado como resultado del ingreso de artículos a precios dumping, o aquellos que recibieron algún tipo de subsidios en su país de origen. La CFD también actúa como autoridad investigadora en los procesos que derivan en imposición de medidas de salvaguardia.

### Atención de procedimientos:

Fuerte actividad tuvo el personal de la CFD durante 2014, pues alcanzó resolver un total de 38 expedientes, cuatro de los cuales estuvieron enmarcados en procedimientos materia de dumping. En tanto, se registraron 34 reclamos formulados por importadores que cuestionaron cobros en Aduanas.

Además, en el año 2014 se optimizó el tiempo para la resolución de los expedientes de reclamos, lográndose concluir en un tiempo promedio de 28 días hábiles, que representa menos del 50% del plazo legal de 60 días hábiles.

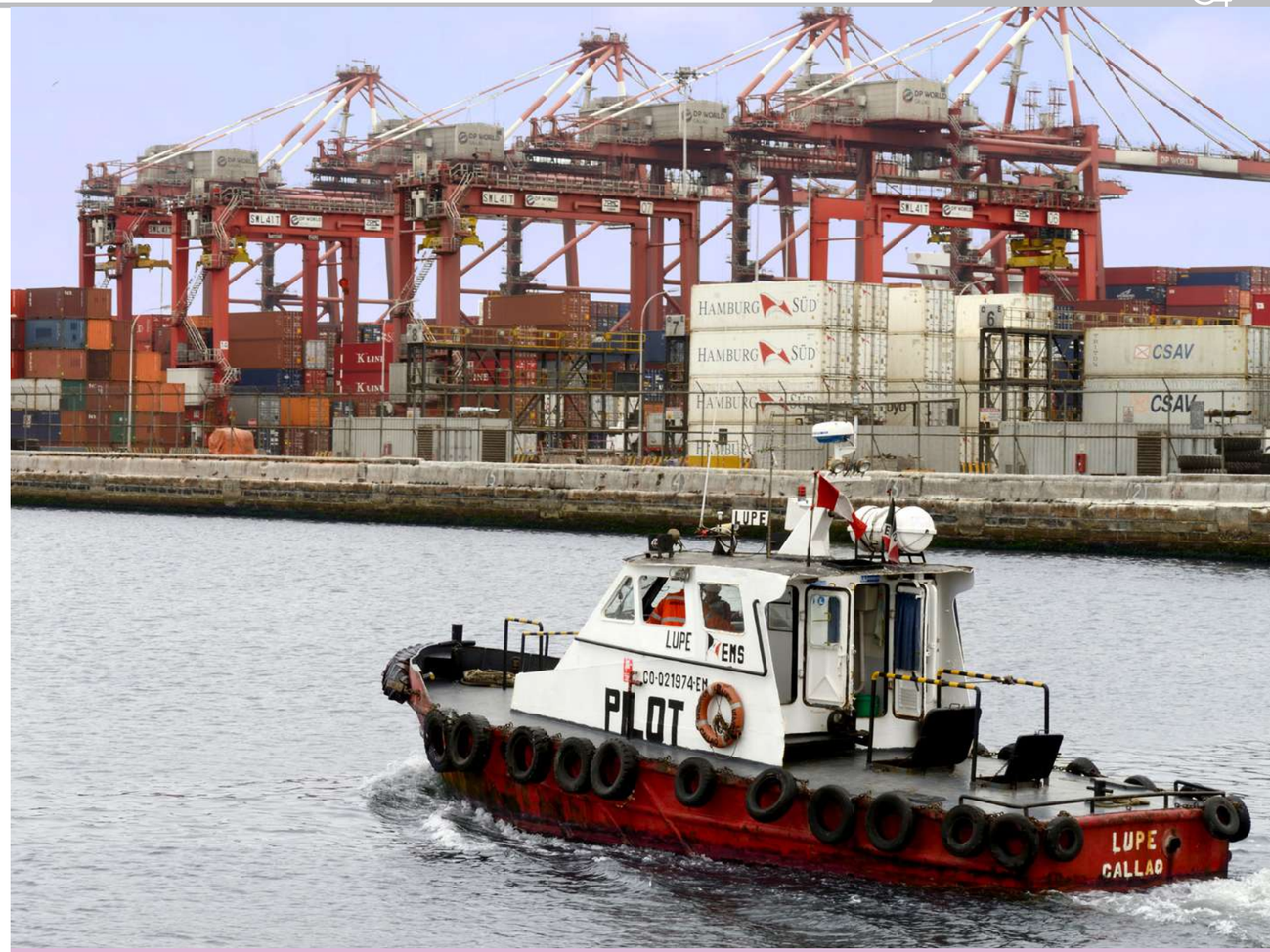
Continuando con los aciertos de la CFD, se inició una investigación por presuntas prácticas de subvenciones en las importaciones de biodiesel procedente de Argentina. Adicionalmente, se iniciaron seis procesos para examinar los derechos antidumping vigentes sobre las importaciones de tejidos tipo popelina para camisas y para sábanas, así como de chalas y sandalias, tres de las cuales fueron iniciadas de oficio.

La Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi resolvió nueve apelaciones interpuestas contra resoluciones expedidas por la Comisión. En todos los casos la Sala confirmó los fallos emitidos por la CFD, lográndose un índice de predictibilidad del 100%.

### Difusión y fortalecimiento del área

Con la finalidad de supervisar el impacto de las medidas de defensa comercial impuestas por la Comisión, sobre las importaciones de productos afectos al pago de derechos antidumping y compensatorios, se elaboraron siete informes de seguimiento. De otro lado, se decidió monitorear el ingreso de artículos importados que compiten con la producción nacional en sectores económicos de importante incidencia para el país. Para mostrar sus resultados se prepararon cuatro informes.

Para contribuir con la difusión del sistema de defensa comercial, se desarrollaron talleres para capacitar a funcionarios públicos, profesionales y representantes de empresas de diversos sectores, en lineamientos y aplicación de las normas y procedimientos de defensa comercial que se rigen bajo el marco normativo de la Organización Mundial del comercio (OMC).



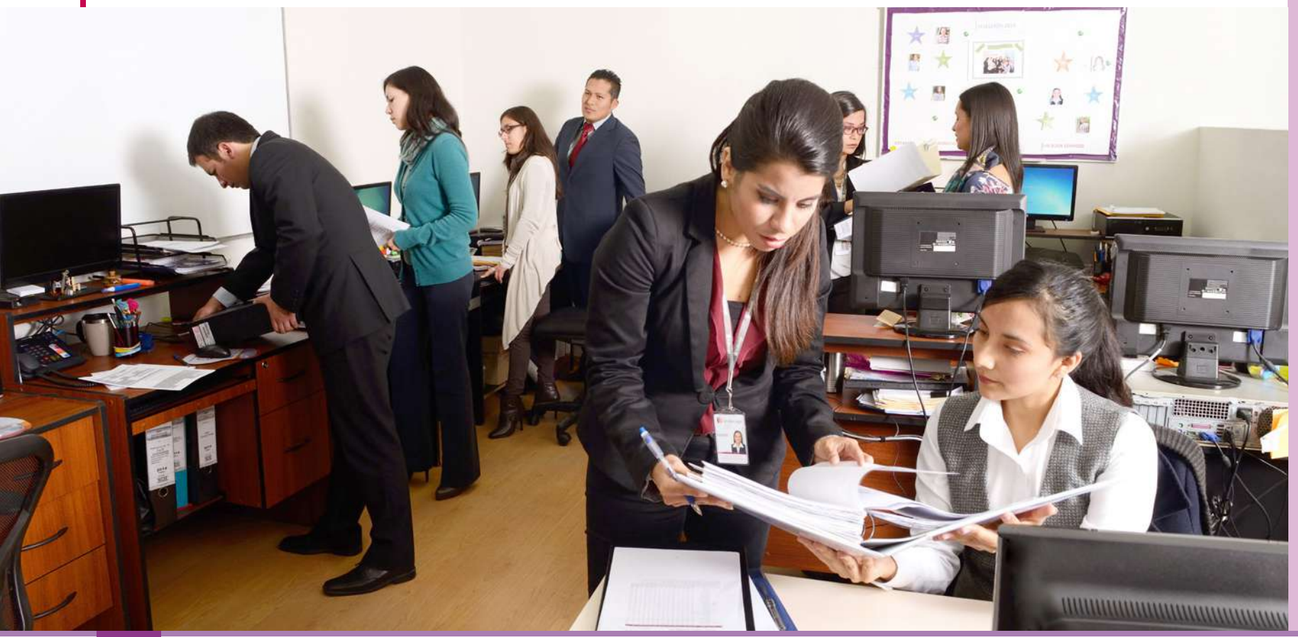

Se brindó apoyo técnico a los funcionarios del Mincetur, a fin de establecer la posición nacional en el marco de las negociaciones para la suscripción del Acuerdo de Asociación Transpacífico en las que participa el Perú junto con Australia, Brunei Darussalam, Canadá, Chile, Estados Unidos, Japón, Malasia, México, Nueva Zelandia, Singapur y Vietnam.

Asimismo, la Comisión brindó asesoría especializada a los negociadores peruanos que participaron en la mesa de defensa comercial, durante las reuniones encaminadas para conseguir la suscripción del Tratado de Libre Comercio entre Perú y Turquía

# Comisión de Defensa de la Libre COMPETENCIA

Actividades regulares de monitoreo de mercados y de investigación de conductas anticompetitivas, sirvieron para consolidar a la Comisión de Defensa de la Libre Competencia (CLC) y su Secretaría Técnica, durante el año 2014. Esto se hizo sin dejar de lado acciones de promoción de la competencia, que viene desempeñando en forma activa para beneficio de los usuarios.

Este fortalecimiento en su labor cotidiana fue posible gracias a las llamadas abogacías y a los primeros esfuerzos orientados a implementar el Programa de Clemencia. Tales actividades tuvieron como sustento la creciente necesidad de la economía peruana de una respuesta eficaz, para la eliminación de conductas que restringen la libre competencia, en especial, aquellas que de manera más grave afectan el bienestar de los consumidores.



## Conductas anticompetitivas

Como resultado de estas medidas, se impuso una fuerte multa de mil unidades impositivas tributarias (UIT), equivalente a S/. 3'850,000, al Colegio de Ingenieros del Perú (CIP), con similar multa se sancionó a la Asociación Peruana de Consultoría (APC). La medida se tomó porque dichas entidades realizaron recomendaciones anticompetitivas, que afectaron los costos de las obras ejecutadas por Provías Nacional, en las principales carreteras del país.

Estas sanciones fueron las más destacadas impuestas por la CLC en el año 2014. Además, indicó al CIP y la APC se abstengan de difundir recomendaciones que afectan a la compencia y a eliminar disposiciones del código deontológico del CIP y de su estatuto, que pueden distorsionar la libre determinación de los precios de las consultoras y profesionales de ingeniería que intervienen en las construcciones.

La CLC logró resolver ocho procedimientos sancionadores por el mismo motivo, por ejemplo, se iniciaron procedimientos por posibles conductas anticompetitivas, en el mercado de venta de Gas licuado de petróleo (GLP) vehicular en Chiclayo y Chimbote, y en la contratación pública de los servicios de hemodiálisis en Lima.

## Control de concentraciones

La CLC ejerció control de las concentraciones en el sector eléctrico. Se aprobaron dos solicitudes de autorización de concentración, tras identificar que estas operaciones no afectarían el poder de mercado y tampoco facilitarían la conformación de pactos ilícitos. En el primer caso, aprobó sin condiciones la solicitud de la empresa Kallpa Generación, para comprar la Central Térmica Las Flores, de propiedad de Duke Energy Egenor, el valor de la operación fue de US$ 114 millones. En el segundo caso, autorizó sin condiciones la solicitud de Enersis S.A. para adquirir el 100% de las acciones de Inkia Holdings (Acter) Limited, por un monto de US$ 413 millones.

## Abogacía de competencia

En el año 2014, la CLC aprobó dos informes de abogacías de competencia. El primero identificó posibilidades de mejora en el régimen de ingresos de nuevos notarios a fin de promover mayor competencia. Por ejemplo, se propuso incorporar criterios adicionales al de densidad poblacional para la creación de plazas notariales, tales como el tráfico comercial o actividad económica de la zona, así como derogar las disposiciones que permiten a los propios notarios controlar el proceso de ingreso a este régimen.

El segundo informe identifica aquellas restricciones que limitan el ingreso de nuevos competidores al servicio de examen práctico de manejo en la región Lima, que desde el año 1991 está a cargo del Touring Automóvil Club del Perú, y señala las medidas que podrían adoptarse para promover una mayor competencia

# Comisión de Fiscalización de la COMPETENCIA DESLEAL

La competencia en el mercado. La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD) del Indecopi, se encarga de velar por el respeto de la legislación que prohíbe y sanciona los actos de competencia desleal, incluyendo las normas sobre publicidad.

Este organismo, con el apoyo de su Secretaría Técnica, realiza además el monitoreo del mercado para determinar la necesidad de iniciar procedimientos sancionadores de oficio. La celeridad con que trabaja la CCD del Indecopi fue su principal característica en el año 2014, tras conseguir resolver el 96% de sus expedientes dentro del plazo legal establecido, este resultado se convirtió en uno de los más importantes.

En tanto, su adecuada labor se puso en evidencia cuando logró resolver 350 expedientes de los cuales 240 fueron consentidos, lo que representa un 68.57 % del total. Esta situación que reafirma los criterios aplicados por la CCD para garantizar el respeto de los agentes económicos.

La satisfacción de su público interno ha sido altísima llegando a obtener el 97% de aprobación en la medición de clima laboral correspondiente al año 2014, realizado por la empresa Great Place to Work.

El área de prevención durante su labor de monitoreo realizó 372 investigaciones preliminares e inició 221 procedimientos administrativos sancionadores de oficio, lo que constituye un incremento sustancial a lo reportado en años anteriores.

Los actos de competencia desleal que reportaron mayor incidencia, estuvieron vinculados a grandes empresas, por ejemplo tiendas por departamento, de elaboración de alimentos y bebidas, entre otros. Así como también productos relacionados con la salud (incluidos productos naturales de uso en salud).

Las deslealtades empresariales más frecuentes que llegaron a detectarse, fueron infracciones al principio de legalidad publicitaria. La mayoría de casos identificados se caracterizó por la omisión de información sobre restricciones y condiciones de acceso aplicables a promociones de ventas, la frase de advertencia sanitaria en la publicidad de bebidas alcohólicas, las principales precauciones para el uso de productos farmacéuticos de venta sin receta médica y la exageración de las propiedades ofrecidas en artículos naturales destinados a prevenir o garantizar la salud.

En el año 2014 la CCD recibió el 1.6% de casos reincidentes sobre el total de los que fueron resueltos. Ello demuestra que los agentes económicos no vienen repitiendo significativamente las infracciones cometidas, lo que es un indicio del efectivo desincentivo de las sanciones impuestas por la CCD, así, la Comisión fomenta la práctica de los mecanismos de defensa de la competencia.

De otro lado, las acciones efectuadas por la CCD han permitido que la sociedad peruana ahorre S/. 5'639 656.00. Cabe explicar que dicho monto fue calculado en función al beneficio ilícito que hubieran obtenido los infractores de no haber sido sancionados por la CCD, el cual es proyectado en un período equivalente en el futuro.

Otro acierto de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, fue publicar los "Lineamientos Generales para el Etiquetado, Envasado, Empaque y Publicidad", en cumplimiento de la Ley de Promoción de Uso Eficiente de la Energía. La finalidad de esta acción fue incentivar la eficiencia económica en el mercado nacional, promover la competitividad y mejorar el bienestar de los consumidores. El documento sirve de base para establecer las pautas generales que deberán considerarse para informar adecuadamente a los usuarios, respecto del consumo de energía de equipos y artefactos ofrecidos en el mercado, contribuyendo así en la difusión de los estándares de eficiencia energética

# Comisión de Eliminación de Barreras BUROCRÁTICAS

Identificar y eliminar las exigencias ilegales o carentes de razón que imponen entidades del Estado a los agentes económicos que recién ingresan al mercado o aquellos que permanecen en él, son competencia exclusiva de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB).

Esta ardua labor se realiza mediante procedimientos iniciados de oficio o de parte, además observando requisitos y cobros que los organismos estatales pudieran exigir. También se efectúan fiscalizaciones para prevenir que las municipalidades limiten el libre tránsito de personas, bienes y mercancías en el territorio nacional.

En el año 2014 la CEB inició 491 procedimientos, la mayoría de ellos (405) fueron por solicitud de parte y 86 de oficio, tras poner en marcha acciones de investigación y fiscalización a cargo de colaboradores de su secretaría técnica. Adicionalmente, resolvió 497 procedimientos.

Las acciones desplegadas por la CEB involucran además el envío de comunicaciones a las diferentes entidades que imponen barreras, entre otras acciones, con la finalidad de que adecúen sus procedimientos a la normatividad vigente y/o eliminen disposiciones que establezcan presuntas barreras burocráticas ilegales o carentes de razón.

Como resultado de su activa participación durante 2014, la CEB consiguió que 26 entidades públicas eliminaran un total de 352 barreras burocráticas. De esa cantidad, 199 barreras burocráticas han sido desactivadas a consecuencia de una investigación de oficio, en tanto, 153 lo hicieron luego de un procedimiento.

El 12 de julio de 2014 se publicó la Ley N° 30230, que establece "Medidas Tributarias, Simplificación de Procedimientos y Permisos para la Promoción y Dinamización de la Inversión en el País", mediante la cual se refuerza las facultades sancionadoras de la CEB incorporando nuevos supuestos de sanción entre los que podemos citar: la exigencia de tasas que no corresponden al costo real del servicio prestado, a los requisitos que pese a estar consignados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de cada entidad, no se encuentren dentro de las normas vigentes o que hayan sido derogados; y la subsanación de observaciones a los requisitos presentados por los usuarios en sus solicitudes, cuando no fueron detectadas en una sola oportunidad.

Al cierre del año 2014 existen más de 289 investigaciones relacionadas con las materias que detallamos a continuación: verificación del régimen de silencio administrativo, derechos mayores a la unidad impositiva tributaria (UIT), requisitos que contravengan los artículos 40 y 41 de la Ley N° 27444. Asimismo, la vigencia de las autorizaciones de anuncios publicitarios, criterios de derecho de tramitación, requisitos que excedan las Leyes N° 30056 y N° 29090 y derechos mayores a 1% de la UIT.

En el año 2014 la CEB tramitó 90 procedimientos sancionadores, de los cuales 38 fueron por solicitud de parte y los restantes 52 ingresados de oficio. Estos casos fueron admitidos porque se vieron afectados los supuestos contemplados en el artículo 26°BIS del Decreto Ley N° 25868 modificado por las leyes N° 30056 y N° 30230. Cabe indicar que del total reportado durante 2014, se declaró fundada la denuncia de parte u oficio en 60 procedimientos, llegándose a imponer una sanción de 268.97 UIT equivalente a S/.1 033,976.00

# Sala especializada en Protección al CONSUMIDOR

Tiene la última palabra como ente resolutivo. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC), es responsable de resolver en última instancia administrativa los recursos de apelación en procedimientos ordinarios, presentados contra las decisiones emitidas por las Comisiones de Protección al Consumidor y de las Oficinas Regionales. Además, tiene la potestad de intervenir en acciones de revisión para procesos sumarísimos.

La SPC promueve reglas claras en el mercado durante la interacción entre consumidores y proveedores. Además imparte jurisprudencia administrativa, la cual se convierte en herramienta unificadora de criterios de los órganos resolutivos del Indecopi, contribuyendo a predecir su accionar en la protección al usuario.

La activa y constante mejora de los procesos internos de la SPC y la reorganización de su personal, permitió un sostenido incremento de su productividad para beneficio de la ciudadanía. Durante el año 2014, la SPC resolvió 4 174 expedientes de todo el Perú y emitió 4 505 resoluciones, cumpliendo con los mandatos legales de la institución en protección al consumidor.

Desempeñando su labor resolutiva, la SPC sumó esfuerzos complementándola con actividades de difusión, con el objetivo de promocionar sus acciones relevantes orientadas a la protección del consumidor. Se emplearon estrategias sencillas y rápidas para explicar sus pronunciamientos dirigidos a la comunidad, a funcionarios y colaboradores, lográndose publicar diez notas de prensa en diversos medios de comunicación, durante 2014.

Con el propósito de acercar los servicios del Indecopi al interior del país, impulsamos sesiones descentralizadas en Cusco y Tacna, con participación de funcionarios de las Oficinas Regionales del Indecopi. Además, realizamos actividades de capacitación en Piura, La Libertad, Cusco y Tacna, con participación de profesionales de la Secretaría Técnica de la SPC.

Cabe anotar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en su intensa labor resolutiva, interviene en discrepancias referidas a temas de información, idoneidad de productos y servicios, discriminación en el consumo, entre otras, en sectores como el financiero, de seguros, educativo, inmobiliario, salud humana y transporte. Fueron tres las resoluciones emitidas que merecen ser destacadas en el año 2014.

**EXPEDIENTES RESUELTOS POR LA SPC**

| TIPO DE EXPEDIENTE | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|
| Apelación | 2479 | 2784 | 2294 | 2159 | 2732 |
| Contienda de competencia | 0 | 7 | 131 | 83 | 31 |
| Cuaderno de nulidad | 14 | 19 | 33 | 16 | 24 |
| Medida cautelar | 22 | 6 | 3 | 17 | 16 |
| Queja | 195 | 299 | 208 | 202 | 267 |
| Recaudación | 0 | 9 | 12 | 7 | 14 |
| Revisión | 0 | 275 | 681 | 974 | 1090 |
| TOTAL | 2710 | 3398 | 3362 | 3458 | 4174 |

Presidente de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, Julio Durand. Acompañado por Edwin Aldana, Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2; Liliana Cerrón, Secretaria Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y Erickson Molina; Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.

En el sector educativo, mediante la Resolución 3155-2014/SPC-INDECOPI se confirmó la sanción impuesta a un centro educativo por maltratar a sus alumnos, al conseguir la evidencia de una docente arrojando agua a estudiantes tendidos en el piso del patio del colegio. Esto fue posible gracias al apoyo de dos vídeos.

De otro lado, diversas compañías de transporte aéreo no estuvieron exentas de sanción por incumplir con la programación de sus vuelos e incurrir en cancelaciones y retrasos injustificados, conforme lo señalan las resoluciones 2224-2014/SPC-INDECOPI, 2386-2014/SPC-INDECOPI y 3584-2014/SPC-INDECOPI.

En materia de derecho a la igualdad y a la no discriminación, la SPC también intervino emitiendo la Resolución N° 1197-2014/SPC-INDECOPI, para sancionar a una discoteca de Lima por incurrir en conducta discriminatoria, tras comprobar que su personal condicionó, sin justificación, el ingreso de una persona transgénero al pago de una suma excesiva al que cobran a los usuarios regularmente

# Comisión de Protección al CONSUMIDOR N° 1

Si sus derechos como consumidor son afectados en temas particulares vinculados a servicios bancarios y financieros, mercado de valores, sistema de pensiones, planes de salud, servicios de salud humana y seguros, deberá acudir a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (CC1) del Indecopi. Esta, es la instancia competente y responsable de activar los procedimientos existentes para resolver las infracciones a las normas de protección al consumidor para los casos señalados.

Los procedimientos a cargo de la CC1 incluyen a los administrativos sancionadores iniciados de oficio, resultantes de labores de supervisión y fiscalización en el mercado. Y, aquellos iniciados a solicitud de parte, como primera instancia administrativa, así como las apelaciones interpuestas en los procedimientos iniciados ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos N° 1 y N°2 de la sede Central (OPS 1 y OPS 2).

### Logros e indicadores de 2014

Durante el año 2014, por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor la CC1 recibió 1 288 denuncias de parte. Fueron resueltas 607 de las cuales el 49,59% se declararon fundadas y el 50,41% infundadas.

Asimismo, inició un total de 23 denuncias de oficio y resolvió 11, de estas el 90,91% se declaró fundado y 9,09% infundado. Por otro lado, la CC1 al constituirse como segunda instancia administrativa para los casos concluidos por los OPS 1 y OPS 2, recibió este año 968 apelaciones y concluyó 612.

Ejerciendo sus funciones resolutivas, la CC1 ha dictado medidas correctivas en beneficio de los consumidores por un monto global de S/.128 903 987,46, producto del reembolso de montos injustamente cobrados por entidades financieras.

Este organismo ordenó también el pago de coberturas contratadas por empresas aseguradoras, o devoluciones de sumas canceladas por tratamientos médicos indebidamente prestados, entre otras. Asimismo, tras la verificación de estas infracciones, la CC1 impuso multas por un total de 2 914,20 unidades impositivas tributarias (UIT).

En el año 2014, los principales casos resueltos por la CC1 son los siguientes:

- Procedimiento seguido contra la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima S.A. por el cobro indebido de comisiones, falta de entrega de documentos en la contratación, apertura de cuentas sin autorización del consumidor y limitaciones a la disponibilidad de las mismas. Le impuso una multa de 279,36 UIT.
- Intervino en el proceso iniciado contra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda., por cobrar tasas de interés sin considerar los límites establecidos por el BCRP. Aplicó una multa de 620 UIT.
- Actuó en la denuncia contra Administradora Clínica Ricardo Palma S.A. aplicándole una multa de 90 UIT, por infracción al deber de idoneidad y al derecho a la protección de la salud, por ausencias en el diagnóstico y tratamiento previo a una intervención quirúrgica y por negarse al cuidado en la etapa posoperatoria.
- Inició procedimientos de oficio contra cuatro compañías de seguros (Rímac, Pacífico Peruano Suiza, Mapfre y la Positiva), por infringir las normas de protección al consumidor, al no atender las indemnizaciones de los beneficiarios del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) en el plazo de ley. Las sanciones monetarias alcanzaron un total de 83 UIT

# Comisión de Protección al CONSUMIDOR N° 2

Atender las infracciones a normas que protegen al consumidor en servicios como educación, vehicular, inmobiliario, turístico, de transportes terrestre y aéreo, así como, estacionamiento, alimentos y bebidas, veterinario, recreación, entre otras, son funciones propias de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (CC2).

La CC2 realiza funciones de supervisión y fiscalización desarrolladas a través de la gerencia del mismo nombre. Emite informes técnicos de acuerdo a los requerimientos de la Comisión o del presidente del Consejo Directivo del Indecopi, en cumplimiento de las facultades otorgadas para investigar, intervenir en pruebas, entre otras acciones, donde su personal desempeña su labor con coherencia y de manera proactiva.

Las acciones de la CC2 fueron muy difundidas, a través de los medios de comunicación tradicionales y virtuales. En controversias relacionadas con los servicios educativos, la "Campaña Escolar 2014" tuvo gran acogida por los usuarios, considerando que fueron reiteradas las denuncias por irregularidades durante el proceso de matrícula, en centros educativos de Lima. Se iniciaron 167 procedimientos administrativos sancionadores contra planteles de la ciudad.

Durante este proceso, se logró determinar además que es una obligación del personal que labora en los colegios adoptar las medidas necesarias para resguardar la seguridad e integridad de sus alumnos frente al acoso escolar, cuando ellos están bajo su custodia. El incumplimiento de lo indicado configura una infracción al deber de brindar un buen servicio. La CC2 señaló que estas indicaciones deben ser adoptadas de manera adecuada y oportuna por aquellos que dirigen los centros de enseñanza, para minimizar los efectos dañinos que podrían ocasionarse.

Asimismo, durante 2014 se desarrolló activamente la investigación y supervisión del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones, iniciándose 278 procedimientos sancionadores contra diversos establecimientos comerciales, por transgredir las obligaciones referidas a esta herramienta obligatoria en toda organización que ofrece productos o servicios al público.

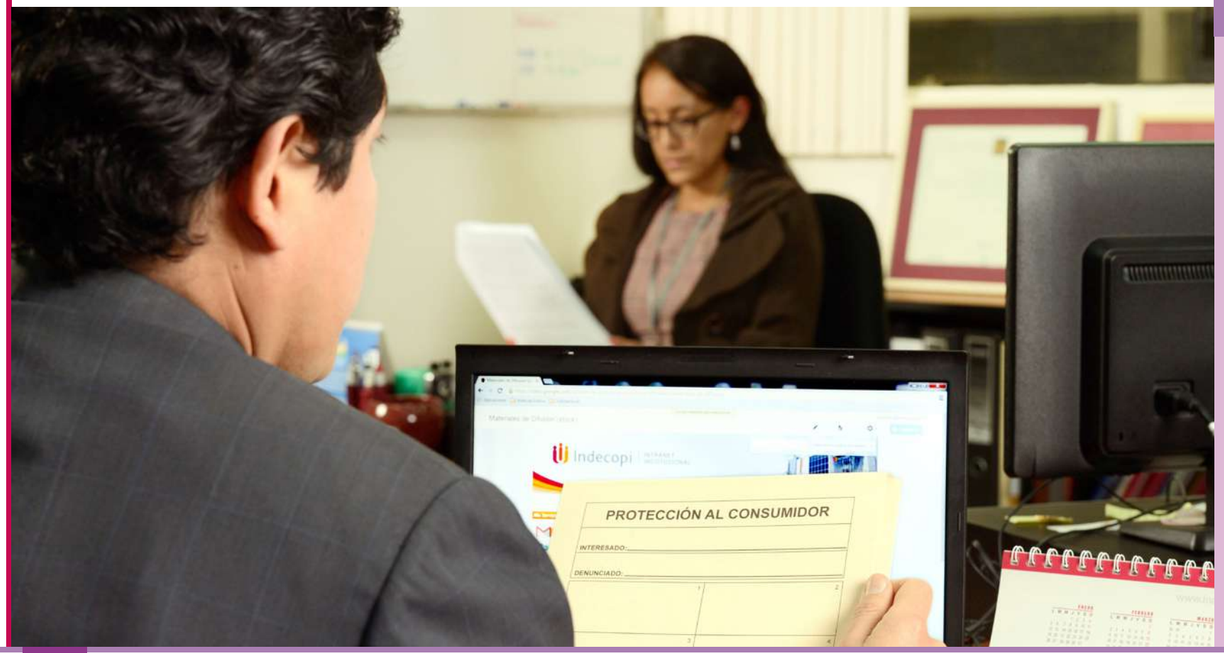
De igual forma, se sancionó a la empresa Starbucks, tras comprobarse que su personal impidió a una consumidora utilizar el servicio higiénico ubicado en su local alegando que era de uso exclusivo de las personas con discapacidad, pese a que la normatividad no establecía dicha condición.

Hemos reducido considerablemente los casos en trámite. Hasta diciembre de 2014 se registraron 694 expedientes en procedimientos ordinarios (sin contar los casos de oficio que viene tramitando la GSF); mientras que en procesos sumarísimo se registraron 92 expedientes.

De otro lado, durante 2014 se han reducido drásticamente los procedimientos fuera de plazo, lográndose un 82 % de casos resueltos dentro del plazo legal y el 92% de los plazos en apelación de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos

# Órganos Resolutivos de PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS

La función de brindar protección a los derechos de los consumidores en plazos cortos y seguros, recae en los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS). Su intervención destaca por la rapidez de sus pronunciamientos, al disponer de treinta días hábiles para emitirlos en controversias cuyo valor de los productos o servicios involucrados es menor a tres UIT. En el año 2014, hubo gran demanda de los servicios que ofrecen los OPS. En la sede Central se recibieron 6 224 denuncias siendo resueltas más del 78%, destacando el incremento de casos atendidos respecto al año anterior. Esto revela el esfuerzo de los OPS por mantener su capacidad operativa y pone en evidencia mayor inquietud de los consumidores para obtener la protección de sus derechos.



Demetrio Rojas, Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3; Carla Reyes, Jefa del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2 y Pedro Quiñones, Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

Debemos rescatar también la identificación de los OPS por parte de los usuarios y de su importancia como instancias que trabajan junto a otras áreas, en la protección del consumidor.

Además de las actividades de investigación que realizan los OPS, se ha incluido la nueva etapa, de Evaluación Previa de la Denuncia, a través de la cual se otorga a los actores involucrados la posibilidad de conciliar, evitando el inicio de un procedimiento sancionador. Durante 2014, estos organismos vienen consolidando sus procedimientos en el marco de la mejora continua.

Una acción importante durante el 2014, fue la reorganización de los OPS de la sede Central, según los temas que acogerían para hacerlos de su competencia. Esto quedó establecido por la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 106-2014-INDECOPI/COD. A continuación mostramos en detalle las competencias de los OPS:

- **Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1:**
  Atiende controversias por incumplimiento de: medidas correctivas, de acuerdos conciliatorios, incumplimiento y liquidación de costas y costos. También interviene en servicios de transporte, de turismo y de telecomunicaciones, así como seguros (incluidos el SOAT y CAT).

- **Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2:**
  Recibe denuncias relacionadas con servicios bancarios y financieros, planes de salud, sistema de pensiones y mercado de valores.

- **Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3:**
  Acoge los demás segmentos económicos que no sean de competencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 y N° 2

# Sala especializada en Procedimientos CONCURSALES

El órgano que resuelve apelaciones interpuestas en los procedimientos concursales seguidos ante las comisiones de procedimientos concursales y Oficinas Regionales del Indecopi, es la Sala Especializada en Procedimientos Concursales (SCO). Ella interviene en última instancia administrativa y también lo hace en los reclamos en queja, contra estas y otras salas del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, por defectos en la tramitación de un procedimiento.

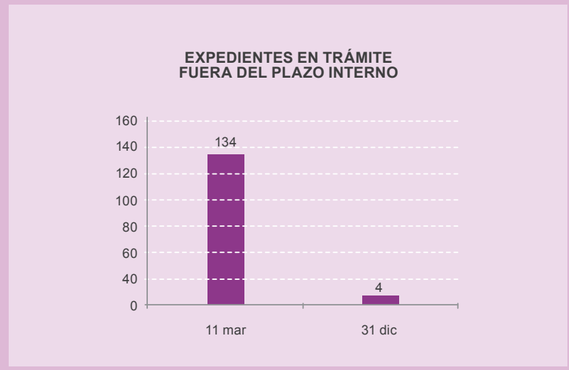
En el año 2014 la SCO ha obtenido notables resultados en dos aspectos inseparables en la actuación de los órganos resolutivos: eficiencia resolutiva y emisión de pronunciamientos con alta calidad y confiabilidad. De esta forma, contribuyó a predecir el comportamiento de los agentes económicos del mercado. A continuación se presentarán las principales cifras obtenidas en tales rubros.

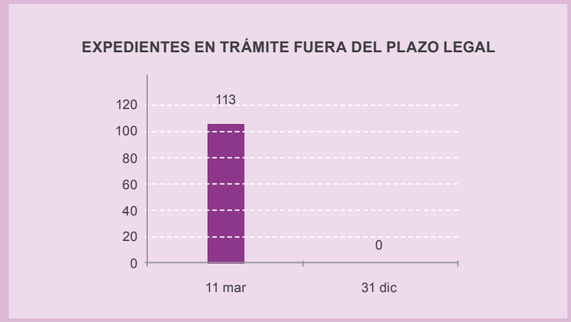
**1. Reducción de número de expedientes pendientes:** Al 11 de marzo de 2014, la acumulación de expedientes pendientes de resolver ascendía a 347, mientras que al 31 de diciembre de ese año se redujo a 200 expedientes representando un 42.4% de disminución.

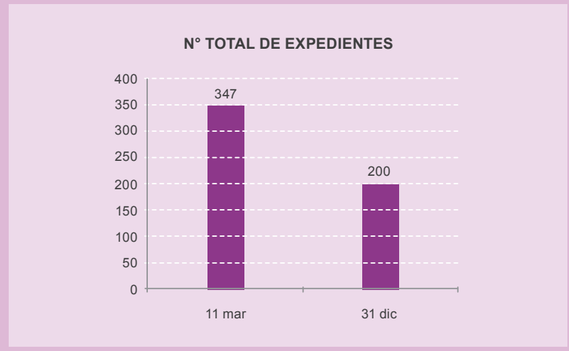
**2. Reducción de expedientes en trámite fuera del plazo legal e interno:** Al 11 de marzo de 2014, los expedientes pendientes por resolver fuera del plazo legal eran 113 y fuera del plazo interno ascendían a 134. La situación mejoró al finalizar el año pues el primero se redujo en un 100% es decir cero expedientes y el segundo se redujo en 97% quedando pendientes de concluir solo 4 expedientes.

**3. Resoluciones relevantes.** A continuación presentamos un resumen de las principales resoluciones emitidas por la Sala especializada en Procedimientos Concursales

**Resolución N° 70-2014/ SCO-INDECOPI.**
En atención a la fusión por absorción que operó entre AFP Integra S.A. y AFP Horizonte S.A., la SCO determinó los mecanismos para que se considere a la primera



como sucesora de todos los procedimientos. En caso que la segunda mantenga créditos reconocidos por la autoridad concursal, serán considerados los dispositivos legales que regulan el cambio de titularidad de créditos reconocidos por dicha autoridad, previsto en el artículo 141 de la Ley General del Sistema Concursal y el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi.

**Resolución N° 687-2014/ SCO-INDECOPI.**
La SCO estableció los alcances del artículo 42.1 de la Ley General del Sistema Concursal, señalando que no todos los créditos de naturaleza laboral ostentan el privilegio del primer orden de preferencia en el pago, pues para ello deben tener naturaleza remunerativa, derivar de algún beneficio social de carácter legal imperativo o tener origen o protección constitucional.

**Resolución N° 888-2014/ SCO-INDECOPI.**
La SCO aprobó un nuevo precedente de observancia obligatoria, relacionado con el acceso a la información para los acreedores. Estableció, según el artículo 13 de la Ley General del Sistema Concursal, que los acreedores titulares de créditos reconocidos, tienen derecho de acceso a la información contenida en los procedimientos concursales, sin que este implique una limitación o restricción para otros agentes económicos.

Tampoco impide que los ciudadanos puedan acceder a la información referida a los procedimientos concursales, que se encuentre en manos de los órganos funcionales del Indecopi, salvo las excepciones expresamente previstas en las leyes pertinentes. El nuevo precedente dejó sin efecto el anterior criterio vinculante, aprobado por Resolución N° 0988-2005/TDC-INDECOPI.

De otro lado, se designó a los vocales integrantes de la Sala Especializada en Procedimientos Concursales del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi (SCO). A través de la Resolución Suprema N° 106-2014-PCM, publicada en el diario oficial El Peruano, el 11 marzo de 2014. Ellos son: Manuel Gustavo Mesones Castelo, Julio César Molleda Solís, José Enrique Benjamín Palma Navea, Daniel Schmerler Vainstein y Jessica Gladys Valdivia Amayo

# Comisión de Procedimientos CONCURSALES

El órgano responsable de generar un ambiente apropiado para negociar y alcanzar soluciones eficientes durante la recuperación del crédito, es la Comisión de Procedimientos Concursales (CCO).

Tiene la función de actuar como instancia mediadora entre acreedores y el deudor común a todos ellos para conseguir una buena transacción, llegándose a convertir en una instancia comprometida en implementar los procedimientos para crear las condiciones y lograr su objetivo.

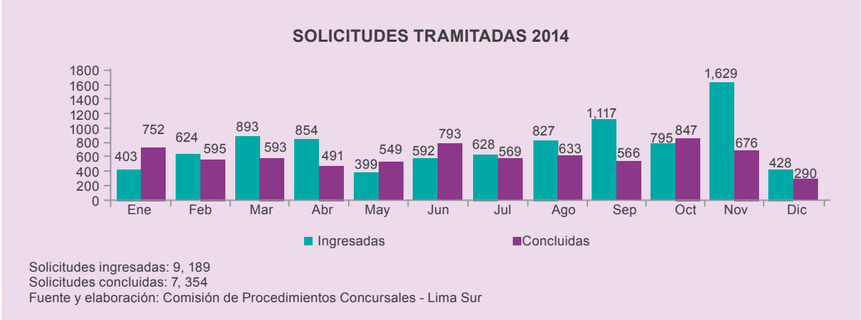
Los colaboradores de la CCO han conseguido un récord en celeridad para emitir sus pronunciamientos respecto de las solicitudes de inicio de concurso, alcanzando un promedio de 25 días en el año 2014, situación que pone en evidencia su destacada labor al mantenerse dentro del plazo de 90 días que señala la ley.

## Celeridad en la tramitación de solicitudes de inicio de concurso

El número de denuncias y/o procedimientos de investigación tramitados y concluidos entre enero y diciembre de 2014 también se elevó ascendiendo a 175, de los cuales 37 concluyeron en multas impuestas, las suma de todas ellas acumularon 384 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

## Evolución del número de denuncias y procedimientos de investigación

Otra destacada actuación de la Comisión, durante 2014, a mantener en crecimiento su productividad pues resolvió 7 354 solicitudes. Dentro de ellas se encuentran las de inicio de concurso (ordinario y preventivo), reconocimiento de créditos y las impugnaciones de acuerdos de junta de acreedores. También se ubican aquí la suspensión de reunión de junta de acreedores, designación y renuncia al cargo de entidad liquidadora, denuncias o procedimientos de investigación, así como las impugnaciones de las resoluciones emitidas por la CCO relacionadas con las materias antes mencionadas




Solicitudes ingresadas: 9, 189
Solicitudes concluidas: 7, 354
Fuente y elaboración: Comisión de Procedimientos Concursales - Lima Sur

# Con creatividad fortalecemos nuestra IDENTIDAD como PAÍS

# Sala de Propiedad INTELECTUAL

La Sala de Propiedad Intelectual (SPI), ha emprendido acciones para disminuir la antigüedad de los expedientes en trámite y aquellos que están fuera del plazo legal. En el año 2014, iniciaron sus labores los nuevos vocales quienes mantuvieron criterios técnico y de celeridad, en la emisión de resoluciones, llegando a conseguir que el 85% de los expedientes en trámite se resuelvan dentro del plazo de ley.

Tras hacer una evaluación, durante 2014, se logró identificar que las controversias referidas a signos distintivos son las que reportan mayor demanda de mediación de la Sala de Propiedad Intelectual. En este mismo año, el 90% de los 5 015 expedientes recibidos fueron sobre este tema, en tanto el 10% restante correspondieron a la defensa de derecho de autor e invenciones.

Debemos recordar que la SPI es la última instancia administrativa encargada de resolver los procedimientos iniciados en las direcciones o comisiones de Signos Distintivos, de Invenciones y Nuevas Tecnologías y de Derecho de Autor. Tiene competencia para decidir los recursos de apelación y quejas contra resoluciones emitidas por funcionarios de las direcciones, comisiones y salas que protegen la propiedad intelectual y la competencia. Otra de sus funciones

En primer plano, Néstor Escovedo, Presidente de la Sala Especializada en Propiedad Intelectual; acompañado por Ray Meloni, Director de Signos Distintivos; Silvia Solís, Directora de Invenciones y Nuevas Tecnologías; Flavio Núñez, secretario Técnico de la Sala Especializada en Propiedad Intelectual y Fausto Vienrich, Director de Derecho de Autor.

es resolver alguna recusación (tacha contra funcionarios para evitar su intervención) dirigida a directores y comisionados de las mencionadas áreas.

Es propicio señalar que durante 2014 la productividad de esta Sala aumentó en 16% respecto al año anterior. La SPI emitió un total de 4 940 resoluciones, de las cuales 4 336 pusieron fin a la instancia administrativa. Debemos mencionar que la Sala de Propiedad Intelectual emitió a finales del año 2014 una resolución, a través de la cual se establecen los requisitos de los acuerdos que permiten la coexistencia de marcas semejantes. Se trata de la resolución 2951-2009/INDECOPI-TPI, que es precedente y de cumplimiento obligatorio sobre la existencia de marcas parecidas. De otro lado, el Indecopi a través de la SPI continuó brindando asesoría técnica al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), con participación del personal de diversas áreas que trabajan en la defensa de la propiedad intelectual, en el proceso de negociación del *Transpacific Partnership Agreement*.

La Sala continuará velando por el fiel cumplimiento de la normativa en materia de propiedad intelectual, como parte de dicha labor, seguirá revisando de manera permanente los criterios de aplicación de las regulaciones existentes. Asimismo, teniendo como línea de acción la mejora continua, buscará mejorar los resultados a nivel cualitativo y cuantitativo en relación a los obtenidos el año pasado.

Paralelamente, la Sala de Propiedad Intelectual, continuará prestando asesoría técnica especializada a todas las autoridades nacionales que representen al país en distintos foros, donde se discutan temas referidos a la propiedad intelectual

# Dirección de Derecho DE AUTOR

La protección del derecho de autor y de aquellos que están relacionados, así como impulsar medidas para prevenir acciones que pudieran afectarlos, son compromisos asumidos por la Dirección de Derecho de Autor (DDA), al desempeñarse como un órgano resolutivo del Indecopi. Puede intervenir de oficio o recibir denuncias de usuarios. Resuelve en primera instancia las causas que generan controversia, así como aquellas que no ocasionan discusión entre las partes.

Como resultado del oportuno desempeño de sus integrantes, la DDA, durante el año 2014, logró otorgar 1 682 registros de obras en sus diversas categorías, superando la meta de 1 434, prevista en el plan operativo de la Dirección. El servicio "Registro en un Día", continúa afirmándose, permitiendo la inscripción de obras literarias, artísticas, software, entre otros, en tan sólo 24 horas, cumpliendo los requisitos formales exigidos. A la fecha, cerca del 75% de los registros de obras literarias otorgados se ha realizado a través de este procedimiento.

| TIPOS DE PROCEDIMIENTOS PRESENTADOS | | TOTAL | % |
|---|---|---|---|
| REGISTRO | | 1548 | 51,93 |
| 01 | *Obras Literarias* | 765 | 49,42 |
| 02 | *Fonogramas* | 323 | 20,87 |
| 03 | *Programas de Computador/Software* | 182 | 11,76 |
| 04 | *Obras Artísticas* | 170 | 10,98 |
| 05 | *Obras Audiovisuales* | 37 | 2,39 |
| 06 | *Contratos SGC* | 43 | 2,78 |
| 07 | *Otros* | 28 | 1,81 |
| INSPECCIONES | | 751 | 25,19 |
| DENUNCIAS | | 468 | 15,70 |
| MEDIDAS PREVENTIVAS | | 112 | 3,76 |
| ACTOS MODIFICATORIOS | | 89 | 2,99 |
| CANCELACIÓN | | 8 | 0,27 |
| MEDIACIÓN | | 5 | 0,17 |
| TOTAL | | 2981 | 100 |

| TIPOS DE PROCEDIMIENTOS CONCLUIDOS | | TOTAL | % |
|---|---|---|---|
| REGISTRO | | 1629 | 54,17 |
| 01 | *Obras Literarias* | 810 | 49,42 |
| 02 | *Fonogramas* | 338 | 20,75 |
| 03 | *Programas de Computador/Software* | 184 | 11,30 |
| 04 | *Obras Artísticas* | 192 | 11,79 |
| 05 | *Obras Audiovisuales* | 32 | 1,96 |
| 06 | *Contratos SGC* | 37 | 2,27 |
| 07 | *Otros* | 36 | 2,21 |
| INSPECCIONES | | 722 | 24,01 |
| DENUNCIAS | | 454 | 15,10 |
| MEDIDAS PREVENTIVAS | | 90 | 2,99 |
| ACTOS MODIFICATORIOS | | 99 | 3,29 |
| CANCELACIÓN | | 7 | 0,23 |
| MEDIACIÓN | | 6 | 0,20 |
| TOTAL | | 3007 | 100 |

La DDA orienta y fiscaliza la aplicación de nuestras leyes, así como de tratados internacionales que integra el Perú en materia de derecho de autor y derechos conexos reconocidos. Como parte de su labor sancionadora durante 2014, la DDA impuso multas por 1 435,45 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) equivalente a S/. 5 525 982,50 en procesos contenciosos administrativos. Ha combatido los delitos que afectan el derecho de autor, consiguiendo incautar mercancía ilegal por un valor de 4 592 240 nuevos soles.

De otro lado, en alianza con la Comisión de Lucha Contra los Delitos Aduaneros y la Piratería, que preside el Ministerio de la Producción (Produce) y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, realizó 35 intervenciones contra empresas operadoras del servicio de cable ubicadas en Piura y en San Martín. Este es un esfuerzo para formalizar el mercado de televisión por cable.

Realiza acciones a fin de promover la formalización en diversos sectores. Este año realizó seis campañas dirigidas a usuarios de la pequeña y mediana empresa motivando el uso del software legal y su regularización. A la par no descuida el tema de antipiratería en el sector audiovisual, siendo igual el número de campañas realizadas.

La Dirección de Derecho de Autor ha integrado además el Programa "Yo decido, Yo respeto" del Ministerio de la Producción, logrando dirigir la capacitación de alumnos de cuarto y quinto año de secundaria en materia de derecho de autor.

Asimismo, impulsó la campaña orientada a reducir el consumo de piratería en los balnearios de Lima que comprometió a 48 asociaciones de propietarios, que ha sido una de las más destacadas de la DDA durante 2014. También puso a disposición del público su plataforma virtual "E-Autores", actualmente en funcionamiento y al alcance de los usuarios.

En relación a su productividad, fueron 3 007 expedientes que terminó de resolver la DDA y 2 981 los recibidos entre diciembre de 2013 y noviembre de 2014. Del total de expedientes concluidos, los registros de derecho de autor representaron el 54,17%, las inspecciones el 24,01%, las denuncias el 15,10%, entre otros.

De las solicitudes concluidas de registro podemos decir que el 49,72% corresponde a obras literarias, 20,75% a fonogramas; 11,79% a obras artísticas, etc.

De otro lado, el Indecopi le ha encargado a la DDA administrar el Registro Nacional de Derecho de Autor y Derechos Relacionados, donde se inscriben también los actos constitutivos o modificatorios correspondientes de las sociedades de gestión colectiva y derechos conexos

# Dirección de Signos DISTINTIVOS

En el día a día es sencillo observar la presencia e importancia de los signos distintivos. Su uso en la actividad empresarial forma parte de una estrategia indispensable para competir, al dotar a los agentes económicos de poderosas herramientas de diferenciación, su aplicación acompaña el crecimiento económico del país.

La Dirección de Signos Distintivos (DSD), no sólo se encarga del registro de signos distintivos, también soluciona controversias derivadas de esta acción, y ejerce la defensa de los derechos protegidos. Con esta base, su rol no se agota con la tramitación de registros y denuncias; también ofrece un servicio al desplegar acciones que permiten aproximar la propiedad industrial a las micro y pequeña empresa (MYPE).

Asimismo, como parte del rol promotor, se implementó la Plataforma de Asesoría Empresarial-DSD, que atenderá el primer trimestre de 2015 brindando asesoría gratuita y especializada para instruir a los empresarios, especialmente a representantes de las MYPE, en la adecuada elección y registro de sus marcas. Con ello se busca promover que los agentes económicos que hasta hoy percibían a la propiedad industrial como distante, estén acompañados por el Indecopi para convertirse en titulares de marcas.

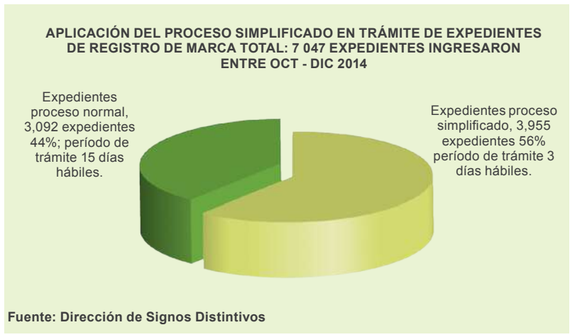
Las principales medidas adoptadas durante 2014 estuvieron dirigidas a generar mejoras en la producción resolutiva, dictar medidas efectivas y oportunas sobre cumplimiento de derechos, simplificar procedimientos y promover el uso y registro de signos distintivos.

Entre agosto y diciembre de este año, se puso en funcionamiento una comisión transitoria que permitió una destacada reducción del plazo promedio de emisión de resoluciones, lográndose promediar la emisión de resoluciones en 120 días, mucho menor al plazo legal establecido de 180 días hábiles. Así se superó ampliamente el cumplimiento del objetivo de resolver expedientes contenciosos dentro del tiempo establecido, considerado en el Programa Operativo Anual (POA) 2014, alcanzando un nivel de celeridad sin precedentes en la historia de la DSD.

Especial mención, merece la intensa labor de emisión de medidas cautelares, habiéndose expedido, de agosto a diciembre, 168 resoluciones. En el mismo periodo del 2013 se dicatron 35, reposicionando a la DSD como órgano eficaz en la protección de estos derechos.

Gracias a la confianza generada por la ágil y oportuna atención de solicitudes cautelares y por la nueva velocidad resolutiva adquirida, hacia el final del 2014 se registró una mayor demanda de nuestros servicios de observancia, registrándose el índice más alto de denuncias presentadas desde la fundación del Indecopi, fueron 622.

**APLICACIÓN DEL PROCESO SIMPLIFICADO EN TRÁMITE DE EXPEDIENTES DE REGISTRO DE MARCA TOTAL: 7 047 EXPEDIENTES INGRESARON ENTRE OCT - DIC 2014**




Fuente: Dirección de Signos Distintivos

En materias administrativas, en el año 2014 se han producido importantes logros en la simplificación de procedimientos. Desde setiembre se puso en marcha un sistema de Fast Track (por la vía rápida) para tramitar expedientes de registro y renovación. El resultado ha sido muy auspicioso, pues los exámenes de forma que antes se realizaban dentro del plazo legal de quince días hábiles, ahora se efectúan en tres. Luego de implementar este sistema, la DSD puede conceder marcas en dos meses, tiempo sin precedentes a nivel mundial.

**SOLICITUDES DE INFRACCIÓN PRESENTADA - DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS PERIODO 2014***

* Procesado al 2014-12-31 ■ Total: 622 Solicitudes de Infracción Presentadas - 2014

Cabe destacar los esfuerzos de simplificación en los plazos establecidos para trámites de solicitudes de renovación y actos modificatorios, que permitieron una sustancial reducción de 180 días hábiles a tan solo quince.

En resumen, el año 2014 ha sido el punto de partida de una nueva visión, alcanzando logros y asumiendo nuevos desafíos, que son la base de una participación proactiva y comprometida con la modernización y calidad de atención para nuestros usuarios.

# Dirección de Invenciones y Nuevas TECNOLOGÍAS

La promoción y fomento de una cultura de uso y registro de patentes y otras formas de protección a los derechos de propiedad industrial, son pilares que sostienen el accionar del Indecopi. Para llevar a la práctica estos postulados fue creada la Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías (DIN), que viene desarrollando acciones dirigidas a los ciudadanos para involucrarlos en el reconocimiento y respeto de los derechos de propiedad industrial. De esta forma nuestra institución contribuye con el desarrollo de las actividades de invención e innovación y con la competitividad nacional.

Resolver en primera instancia administrativa las solicitudes de patentes de diversa índole, es una función principal de la DIN. Entre las patentes requeridas se encuentran las de invención, patentes de modelos de utilidad, diseños industriales, y esquemas de trazado de circuitos integrados. Además, se incluyen los certificados de obtentor de nuevas variedades vegetales y conocimientos colectivos de los pueblos indígenas.

Cabe precisar que los procesos contenciosos (oposiciones y nulidades) derivados de los registros inscritos por la Dirección, se resuelven por mediación de la Comisión de Invenciones y Nuevas Tecnologías, incluyendo los procedimientos por infracción a los derechos de propiedad industrial.

Considerando estas funciones el año 2014 estuvo cargado de aciertos. Uno de los principales fue la organización de la "I Convención Nacional Anual de Patentes e Invenciones (CNAPI 2014)", que logró reunir a más de 1 200 personas de distintos lugares y sectores, con propuestas e iniciativas encaminadas a resaltar la importancia del sistema local de patentes.

Esta Convención, realizada en noviembre de 2014, abarcó tres actividades centrales: la "Feria de Exhibición de Invenciones del XIII Concurso Nacional de Invenciones", que reportó 88 productos presentados ante la comunidad y con solicitud de patentes; el "Congreso Internacional de Patentes e Invenciones", que contó con la presencia de 180 participantes y 29 expositores nacionales y extranjeros; y el "Reconocimiento Anual a la Comercialización del Invento Patentado", que permitió distinguir y condecorar un caso de éxito peruano de introducción de una invención protegida al mercado.

En el "XIII Concurso Nacional de Invenciones", se recibieron 270 postulaciones de invenciones provenientes de veintiún regiones del país. De estas, 109 postulaciones lograron cumplir con el trámite de solicitud de la patente respectiva ante el Indecopi, es decir, el 58% más que la obtenida en el concurso anterior. Todo ello permitió consolidar la imagen del certamen como el más importante relacionado a la promoción de la inventiva nacional.

Además, durante 2014, la DIN impulsó el relanzamiento del programa Patente Rápida, que permite brindar asesoría en torno a la correcta preparación de solicitudes de patentes. Esta iniciativa se estructuró en torno a cinco convocatorias durante todo el año, alcanzándose 133 postulaciones que representan un 40% más que el año anterior. Asimismo, fueron 55 solicitudes de patentes presentadas ante el Indecopi, 112% más que en 2013.

Se puso en marcha también el "Jueves del Inventor", programa de charlas gratuitas, cada quince días, en el local del Indecopi, con el objetivo de acercar al público objetivo conceptos, información y orientación, sobre diferentes aspectos vinculados al sistema de patentes vigente en el país.

Continuando con la política informativa institucional, en el año 2014, se lanzaron el boletín Inventa, Patenta, Innova (IPI) y los Reportes Electrónicos Tecnológicos (RET), creados para información relevante y conocimientos sobre patentes y otros instrumentos de protección a la propiedad industrial. También se publicó el libro Inventos peruanos patentados y su exitosa comercialización, En él se presentan doce experiencias de inventores locales, quienes lograron desarrollar productos o procedimientos innovadores, con un alto grado de éxito comercial.

Gracias a estas iniciativas y al compromiso asumido por la DIN, durante 2014 se logró un récord en la historia peruana al recibir 275 solicitudes nacionales de patentes, cifra superior en 40% en relación a la obtenida en el año 2013

# Promoviendo el conocimiento y la defensa de NUESTROS DERECHOS

# Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad INTELECTUAL

Giovana Hurtado, Directora de la Escuela de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Formar y capacitar ciudadanos en materias orientadas a promover el conocimiento sobre la competencia y la propiedad intelectual, son objetivos importantes que sustentan el trabajo desarrollado por la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP) del Indecopi. Estas acciones están dirigidas a profesionales e integrantes de nuestra comunidad.

Los procesos de enseñanza y aprendizaje están dirigidos, en primer lugar, a su público objetivo según mandato legal, es decir, a los profesionales. La Escuela Nacional realiza su cometido mediante acciones académicas de formación y especialización. Sin embargo, con el propósito de extender el conocimiento institucional hacia la comunidad se desarrollan en forma paralela actividades académicas orientadas a públicos de diverso perfil, así como a la ciudadanía en general. Por esta razón se impulsan actividades como Cátedras del Indecopi, Martes Educativos, Curso de Extensión Universitaria en Políticas de Competencia y Propiedad Intelectual, entre otros.

Uno de los resultados importantes, obtenido en el año 2014 por la ECP, fue la descentralización de la formación de ciudadanos en temas que promueve el Indecopi. Ello fue posible porque el 59% del total de cursos dictados se realizó en diversas provincias del interior del país. Este año se consiguió capacitar a 5 839 personas al poner en marcha actividades académicas presenciales.

Adicionalmente, hemos capacitado a 539 personas a través de nuestra Escuela Virtual. Generar nuevos conocimientos para contribuir con el desarrollo de la sociedad es otro de los fines que persigue la ECP, por lo cual promociona la edición de publicaciones académicas y de investigación.

En el año 2014 la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, realizó nueve importantes publicaciones que contemplan materias relacionadas con normas legales de protección al consumidor y aquellas que defienden la propiedad intelectual; inventos peruanos, foros, entre otros. A continuación detallamos dichos productos.

1. Praeceptum N°1
2. *Peruvian Patented inventions and their successful commercialization*
3. Inventos peruanos patentados y su exitosa comercialización
4. Serie Módulo Instruccional N°1: Procedimiento Administrativo Trilateral del Indecopi
5. Serie Módulo Instruccional N°2: Procedimiento Administrativo Sancionador del Indecopi
6. Serie Compendios Normativos N°1: Precedentes y normativa del Indecopi en Propiedad Intelectual. Compendio de Normas legales en Propiedad Intelectual.
7. Serie Compendios Normativos N°2: Manual Supervisión de Centros Educativos Particulares. Compendio de Normas legales de protección al consumidor en el sector educación.
8. II Foro Internacional sobre Protección al Consumidor 2012
9. Perú. Una semana de competencia 2013

# Comisión Nacional contra LA BIOPIRATERÍA

El resguardo de los recursos biológicos y los conocimientos colectivos sobre el uso de los recursos naturales, demanda permanente atención al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Es la Comisión Nacional contra la Biopiratería, la encargada de impulsar las acciones para identificar y evitar los actos de biopiratería relacionados con los mencionados recursos de origen peruano (como la maca, el sacha inchi, entre otros) y a los conocimientos colectivos que los pueblos del Perú tienen sobre el uso de los recursos naturales.

Durante el año 2014, la Comisión Nacional logró identificar dos solicitudes de patentes que no deben ser concedidas por existir conocimientos tradicionales relacionados a las mismas. Se trata de la solicitud de patente KR20140091159 *"Composition for preventing, treating or improving of andropause syndrome comprising lepidium meyenii extract as an active ingredient"* presentada ante la Oficina Coreana de Propiedad Intelectual. A través de la Cancillería se envió un informe técnico donde se demuestra que dicho pedido no debe ser concedido.

Por otra parte, la solicitud de patente PL 401839 "Antianémicos y Antioxidantes para Atletas" busca reivindicar el uso de un extracto de maca como base de un agente antianémico y antioxidante, propiedades ya conocidas en la maca.

Andrés Valladolid, Presidente de la Comisión Nacional contra la Biopiratería.

La Comisión Nacional identificó 353 documentos de patentes en veinte diferentes oficinas de patentes en el mundo, de las cuales 177 tienen como ingrediente principal a la maca o están basados en la misma. De este total, 92 documentos de patente (52%) pertenecen a la Oficina de Patentes de la República Popular China.

Un análisis realizado por la Comisión Nacional, reveló el uso de plantas vivas o sus partes de maca en las solicitudes de patente. Tras una exhaustiva investigación, se ha confirmado que en la provincia de Yunnan, en China existen cultivos comerciales de maca. Al no existir un contrato de acceso, firmado entre el gobierno peruano y alguna instancia China, se trataría de biopiratería. Estos hallazgos se comunicaron a los organismos correspondientes iniciándose una serie de acciones dirigidas a la prevención de la salida ilegal de material genético de la maca.

Otra importante actividad de esta dependencia fue realizar el Seminario Internacional, Recursos Genéticos y Conocimientos Tradicionales: Biopiratería o una oportunidad para todos, que tuvo como objetivo conmemorar los diez años de creación de la Comisión Nacional contra la Biopiratería. También sirvió para difundir sus principales logros e informar sobre el estado de la protección de los conocimientos tradicionales y recursos genéticos en el ámbito internacional. El encuentro se llevó a cabo el 31 de octubre de 2014.

De otro lado, en el año 2014, se han publicado 8 ediciones digitales del boletín de la Comisión Nacional sobre el uso de recursos biológicos de origen peruano en el mundo, a través del análisis de información de patentes. Las ediciones contienen información sobre los recursos peruanos como maca, sacha inchi, ratania, pasuchaca, muña, chancapiedra, chirimoya y guanábana

# Anexos

# Relación de funcionarios

**Presidente del Directorio**
- Hebert Eduardo Tassano Velaochaga

**Consejo Directivo**
- Laura Berta, Calderón Regjo
- Malka Maya Albarracín
- María Elena Juscamaita Arangüena
- Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio

**Consejo Consultivo**
- Carlos Ramos Núñez
- Catalina Chepa Guzmán Melgar
- Elena Conterno Martinelli
- José Ricardo Stok Capella
- Richard Webb Duarte
- Walter Albán Peralta

**Gerencia General**
- Santiago Dávila Philippon (hasta 28-12-2014)
- Juan Joel, De La Cruz Toledo (desde el 29-12-2014)

**Servicio de Atención al Ciudadano**
- Karim Jessica Salazar Vásquez

**Oficina de Supervisión del Régimen de Protección Patrimonial**
- Luis Gabriel Gonzalez Delgado (hasta 28-12-2014)

**Gerencia Legal**
- José Antonio Tirado Barrera

**Gerencia de Administración y Finanzas**
- Juan de La Cruz Toledo (hasta 28-12-2014)
- Silvia Chumbe Abreu (desde el 29-12-2014)

**Sub Gerencia de Gestión Humana**
- Silvia García Vega (hasta 01-08-2014)
- Alan Werner Saldaña Bustamante (desde el 01-10-2014)

**Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial**
- Renato Salinas Huett

**Sub Gerencia de Finanzas y Contabilidad**
- Silvia Chumbe Abreu (hasta 28-12-2014)

**Área de Ejecución Coactiva**
- Miguel Arista Palomino

**Gerencia de Estudios Económicos**
- Javier Coronado Saleh

**Gerencia de Tecnologías de la Información**
- Jorge Luis Rondón Chávez (hasta 16-12-2014)

**Gerencia de Supervisión y Fiscalización**
- María Tessy Torres Sánchez

**Gerencia de Planeamiento y Gestión Institucional**
- Lidia Minerva Mayorga Silva

**Gerencia de Oficinas Regionales**
- Freddy Freitas Vela

**Indecopi Lima Norte**
**Jefe:**
- Daniel Navarro Reto

**Servicio de Atención al Ciudadano - ILN**
**Jefa:**
- Magaly Guzmán Terrones

**Comisión de Protección al Consumidor – ILN**
Presidente:
- Víctor Humberto Lazo Laínez Lozada

Vicepresidente:
- Hilda Viviana Sánchez Alfaro

Miembros:
- Nancy Aracelly Laca Ramos
- Diana Angélica Tamashiro Oshiro

Secretario Técnico:
- Daniel Navarro Reto

**Comisión de Procedimientos Concursales – ILN**
Presidente:
- Paolo Del Águila Ruiz de Somocurcio

Vicepresidente:
- Carlos Ledesma Durand

Miembros:
- José Félix Novoa Tello
- Javier Eduardo Villa García Vargas

Secretario Técnico:
- Renzo Canalle Paz

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos – ILN**
- María Graciela Rejas Jiménez (hasta 17-08-2014)

**Gerencia de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales**
- Mauricio Gonzales Del Rosario

**Gerencia de Promoción y Difusión**
- Carmen Sandoval Coronado

**Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor**
- Anahí Chávez Ruesta

**Servicio Nacional de Metrología**
- José Antonio Dajes Castro

**Servicio Nacional de Acreditación**
- Augusto Emiliano Mello Romero

**Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias**
Presidente:
- Augusto Gerardo Ruiloba Rossel

Vicepresidente:
- Jaime Miranda Sousa Díaz

Miembros:
- Eldda Yrina Bravo Abanto
- Ítalo Alberto Laca Ramos

Secretaria Técnica:
- María Del Rosario Uría Toro

**Sala Especializada en Defensa de la Competencia**
Presidente:
- Silvia Lorena Hooker Ortega

Vicepresidente:
- Julio Carlos Lozano Hernández

Miembros:
- José Luis Bonifaz Fernández
- Sergio Alejandro León Martínez

### Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios
Presidente:
- Renzo Rojas Jiménez

Vicepresidente:
- Pierino Bruno Stucchi Lopez - Raygada

Miembros:
- Peter Juan Barclay Piazza
- José Guillermo Díaz Gamarra

Secretario Técnico:
- Luis Alberto León Vásquez

### Comisión de Defensa de la Libre Competencia
Presidente:
- Ena María Garland Hilbick

Vicepresidente:
- Arturo Leonardo Vásquez Cordano

Miembros:
- Joselyn Olaechea Flores
- María del Pilar Cebrecos González

Secretario Técnico:
- Jesús Eloy Espinoza Lozada

### Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal
Presidente:
- Alfredo Castillo Ramírez

Vicepresidente:
- Edward Tovar Mendoza

Miembros:
- Ana Rosa Martinelli Montoya
- José Tavera Colugna

Secretario Técnico:
- Abelardo José Carlos Aramayo Baella

### Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas
Presidente:
- Luis Ricardo Quesada Oré

Vicepresidente:
- Cristian Ubia Alzamora

Miembros:
- Rafael Alejandro Vera Tudela Wither
- Víctor Sebastián Baca Oneto

Secretario Técnico:
- Delia Aída Farje Palma

### Sala Especializada en Protección al Consumidor
Presidente:
- Julio Baltazar Durand Carrión

Vicepresidente:
- Alejandro José Rospigliosi Vega

Miembros:
- Ana Asunción Ampuero Miranda
- Javier Francisco Zúñiga Quevedo

Secretaria Técnica:
- Liliana Cerrón Baldeón

### Comisión de Protección al Consumidor N°1
Presidente:
- María Del Rocío Vesga Gatti

Vicepresidente:
- Hugo Ramiro Gómez Apac

Miembros:
- José Ricardo Wenzel Ferradas
- Juan Zevillanos Garnica

Secretario técnico:
- Erickson Molina Pradel

### Comisión de Protección al Consumidor N° 2
Presidente:
- Javier Cavero -Egúsquiza Zariquiey

Vicepresidente:
- María Luisa Egúsquiza Mori

Miembros:
- Luis Pacheco Zevallos
- Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño

Secretario Técnico:
- Edwin Aldana Ramos

### Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor
**PS 1**
- Pedro Quiñones Casanova

**PS 2**
- Carla Reyes Flores

**PS 3**
- Demetrio Rojas García (hasta 14 de agosto 2014)
- María Graciela Rejas Jiménez (desde 18 de agosto 2014)

### Comisión de Procedimientos Concursales
Presidente:
- Amanda Velásquez Escalante

Vicepresidente:
- Pablo Fernando Sarria Arenas

Miembros:
- Carmen Robles Moreno
- Jaime Dupuy Ortiz de Zevallos

Secretario Técnico:
- Jaime Alberto Gaviño Sagástegui

### Salas Especializada en Propiedad Intelectual
Presidente:
- Néstor Manuel Escobedo Ferradas

Vicepresidente:
- María Soledad Ferreyros Castañeda

Miembros:
- Carmen Jacqueline Gavelan Diaz
- Gonzalo Ferrero Diez Canseco
- Ramiro Alberto Del Carpio Bonilla

Secretario Técnico:
- Flavio Núñez Echaíz

### Dirección de Derecho de Autor
Director:
- Edgard Martín Moscoso Villacorta (hasta el 09/03/2014)
- Fausto Alfonso Martín Vienrich Enríquez (desde el 10/03/2014)

Sub Director:
- Rubén Isaías Trajtman Kizner

Secretario Técnico:
- Abilio Quispe Medina

### Comisión de Derecho de Autor
Presidente:
- Fausto Alfonso Martín Vienrich Enríquez

Vicepresidente:
- Luis Alfonso García-Corrochano Moyano

Miembros:
- Viana Elisa Rodríguez Escobar
- Jean Carlo Costa Gálvez

### Dirección de Signos Distintivos
Directora:
- Patricia Gamboa Vilela (hasta el 03 de abril de 2014)
- Ray Augusto Meloni Garcia (desde el 14 de abril de 2014)

Sub Director:
- Verónica Perea Málaga (hasta el 14 de abril de 2014)
- Sergio Jean Piere Chuez Salazar (desde el 15 de abril de 2014)

Secretario Técnico:
- Milly Paredes Eslava (hasta el 30 de abril de 2014)
- Ronald Moisés Gastello Zárate (desde el 5 de mayo de 2014)

### Comisión de Signos Distintivos
Presidente:
- Patricia Gamboa Vilela (hasta el 03 de abril de 2014)
- Ray Augusto Meloni Garcia (desde el 14 de abril de 2014)

Vicepresidente:
- Hugo Fernando González Coda

Miembros:
- Fausto Alfonso Vienrich Enríquez
- Sandra Patricia Li Carmelino
- Teresa Stella Mera Gomez
- Gonzalo Ferrero Diez Canseco

**Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías**
Director:
- Silvia Solís Iparraguirre

Sub Director de Soporte a la Innovación:
- Mauricio Osorio Icochea

Sub Director de Registro:
- Manuel Castro Calderon

Secretario Técnico:
- Diego Ortega Sanabria

**Comisión de Invenciones y Nuevas Tecnologías**
Presidente:
- Silvia Solís Iparraguirre

Vicepresidente:
- Silvia Bazán Leigh

Miembros:
- Juan Rodríguez Rodríguez
- Miguel Gonzáles Álvarez

**Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual**
- Giovana Iris Hurtado Magán

**Comisión Nacional contra la Biopiratería**
- Andrés Valladolid Cavero

## Funcionarios de Oficinas Regionales

**Amazonas**
Jefe:
- Andrey Guerrero García

**Ancash – Huaraz**
Jefe:
- Jorge Luis Cabel Villarroel

**Ancash – Chimbote**
**Jefe:**
- Judith Rodrigo Castillo

**Apurímac**
**Jefe:**
- Karín Díaz Pasache

**Arequipa**
**Jefe:**
- Lucía Cornejo Gutiérrez-Ballón

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Gian Carlo Quiroz Sosa

**Comisión Delegada**
Presidente:
- César Fernando Martín Lazo Bezold

Vicepresidente:
- Ludovina Emperatriz Villanueva Núñez

Miembros:
- Alvaro Fernando Farfán Butrón
- Elva Inés Acevedo Velásquez
- Juan Carlos Rebaza Merino

**Ayacucho**
Jefe:
- Víctor Hugo Rodríguez Rojas

**Cajamarca**
Jefe:
- Milagros Castillo Trigoso

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Bismarck Giuseppe Hoyos Vásquez

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Jorge Luis Salazar Soplapuco

Vicepresidente:
- Nixon Javier Castillo Montoya

Miembros:
- Juan Carlos Díaz Sánchez
- Reynaldo Mario Tantaleán Odar

**Cusco**
**Jefe:**
- Paola Aragón Iturri

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Yuly Valencia Diaz

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Walker Hernán Araujo Berrío

Vicepresidente:
- Walter Pimentel Peralta

Miembros:
- Faustino Luna Farfán
- Helar Mauricio Mujica Cavero

**Huancavelica**
Jefe:
- Gary Alaín Loza Huarachi

**Huánuco**
Jefe:
- Jina Troyes Delgado

**Ica**
**Jefe:**
- Ernesto Perla Najarro

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Judith Rodrigo Castillo (hasta el 01/1/2014)
- Diana Magaly Milla Silvano (desde el 02/01/2014)

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Eduardo José Rosado Herrera

Vicepresidente:
- Abel Alejandro Rivera Palomino

Miembros:
- Héctor Dionicio Quispe Segovia
- Raúl Salgado Mayaute

**Junín**
**Jefe:**
- Andrómeda Barrientos Roque

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Jacqueline Román Matos

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Héctor Melgar Salazar

Vicepresidente:
- Edison Paul Tabra Ochoa

Miembros:
- Armando Rafael Prieto Hormaza
- Martín Oswaldo Lara Laguna

**La Libertad**
Jefe:
- Sergio Obregón Matos

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- José Alvarez Castañeda

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Edwin Sevillano Altuna

Vicepresidente:
- Guillermo Guerra Cruz

Miembros:
- Gabriel Ordóñez Rodríguez
- Hilmer Zegarra Escalante

**Lambayeque**
Jefe:
- Ana Leyva Wong

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Vanessa Huaccha Vidaurre

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Percy Flores Rojas

Vicepresidente:
- Antonio Urteaga Trauco

Miembros:
- Carlos Guillermo Hakansson Nieto
- Javier Penalillo Pimentel

**Loreto**
Jefe:
- Francisco Ruiz Calsín

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Rony Murrieta Torres

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Óscar Andrés Fernández Chávez

Vicepresidente:
- Raúl Quevedo Guevara

Miembros:
- Marianella Lissette Chimpén Aldana
- Martín Tafur Boullosa

**Madre de Dios**
Jefe:
- Javier Castro Cuba León

**Moquegua**
Jefe:
- José Membrillo Nina

**Piura**
**Jefe:**
- Ana Peña Cardoza

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Susan Camero Cruz

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Álvaro Miguel Zegarra Mulánovich

Vicepresidente:
- Karla Patricia Vilela Carbajal

Miembros:
- Lorena Cecilia Ramírez Otero
- Marcos Miguel Agurto Adrianzén

**Pasco**
Jefe:
- Rebeca Rodríguez Porta

**Puno**
Jefe:
- Juan Pilco Herrera

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Waldir Zanabria Ortega

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Benjamín Galdós Gamero

Vicepresidente:
- Sergio Valerio Serruto Barriga

Miembros:
- Antonio Escobar Peña
- Jaime Alberto Malma Jiménez

**San Martín**
**Jefe:**
- Gena Chávez Rodríguez

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Michel Véliz Herrera

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Edison Eli Luna Risco

Vicepresidente:
- José William Romero Asenjo

Miembros:
- Angélica Rocío Castro Mori
- José Carlos Ruiz Vallejo

**Tacna**
Jefe:
- Marcos Lipa Portugal

**Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**
- Christian Sánchez Ramos

**Comisión Delegada**
Presidente:
- Alexys Alpaca Cusicanqui

Vicepresidente:
- Elva Inés Acevedo Velásquez

Miembros:
- Edward Villa López
- Pedro Pablo Chambi Condori

**Tumbes**
Jefe:
- Edgar Vilela Adanaqué

**Ucayali**
Jefe:
- Jorge Correa Robalino

**VRAEM**
Jefe:
- Christian John Rodríguez León

## INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
### AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
(Nota 2)
Expresado en Nuevos Soles

| ACTIVOS | Cifras Históricas 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| **ACTIVO CORRIENTE** | | |
| Caja y Bancos (Nota 4) | 81,566,725 | 19,424,846 |
| Cuentas por Cobrar (Nota 5) | 38,448 | 78,197 |
| Cuentas por Cobrar Diversas, neto (Nota 6) | 35,425,699 | 28,754,628 |
| Existencias (Nota 7) | 430,313 | 451,096 |
| Servicios y Otros Contratados por Anticipado (Nota 8) | 137,343 | 150,086 |
| Otras Cuentas del Activo (Nota 9) | 647,317 | 422,146 |
| **TOTAL ACTIVO CORRIENTE** | **118,245,845** | **49,280,979** |
| **ACTIVO NO CORRIENTE** | | |
| Propiedad, Planta y Equipo, neto (Nota 10) | 137,103,333 | 32,871,852 |
| Inversiones Intangibles, neto (Nota 11) | 1,381,956 | 943,092 |
| **TOTAL ACTIVO** | **256,731,134** | **83,095,923** |
| Cuentas de Orden (Nota 22) | 186,674,875 | 151,703,827 |

| PASIVO Y PATRIMONIO | Cifras Históricas 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| **PASIVO CORRIENTE** | | |
| Obligaciones de Tesoro Público | 0 | 1,750,808 |
| Cuentas por Pagar (Nota 12) | 7,864,781 | 5,549,630 |
| Impuestos, Contribuciones y Otros (Nota 13) | 1,345,265 | 1,323,667 |
| Remuneraciones y Beneficios Sociales (Nota 14) | 4,389,742 | 3,532,700 |
| Otras Cuentas por Pagar Diversas (Nota 15) | 2,920,007 | 828,011 |
| **TOTAL PASIVO CORRIENTE** | **16,519,795** | **12,984,816** |
| **PASIVO NO CORRIENTE** | | |
| Beneficios Sociales (Nota 16) | 2,923,998 | 710,089 |
| Provisiones (Nota 17 | 3,241,312 | 3,241,311 |
| Ingresos Diferidos (Nota 18) | 58,806,466 | 1,441,799 |
| **TOTAL PASIVO** | **81,491,571** | **18,378,015** |
| **PATRIMONIO** | | |
| Hacienda Nacional (Nota 19) | 64,717,908 | 41,843,617 |
| Resultados No Realizables (Nota 20) | 104,383,734 | 0 |
| Resultados Acumulados (Nota 21) | 6,157,921 | 22,874,291 |
| **TOTAL PATRIMONIO** | **175,239,563** | **64,717,908** |
| **TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO** | **256,731,134** | **83,095,923** |
| Cuentas de Orden (Nota 22) | 186,674,875 | 151,703,827 |

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

## INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

### ESTADO DE GESTIÓN
### POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
(Nota 2)
Expresado en Nuevos Soles

| | Cifras Históricas 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| **INGRESOS.** | | |
| Ingresos No Tributarios (Nota 23) | 40,090,831 | 38,018,349 |
| Traspasos y Remesas Recibidas (Nota 24) | 3,612,213 | 7,321,447 |
| Donaciones Transferencias Recibidas (Nota 25) | 38,200 | 45,312 |
| **TOTAL INGRESOS BRUTOS** | **43,741,244** | **45,385,108** |
| **COSTOS Y GASTOS.** | | |
| Gastos en Bienes y Servicios (Nota 26) | (59,378,973) | (48,142,664) |
| Gastos de Personal (Nota 27) | (72,730,417) | (57,043,472) |
| Donaciones y Transferencias Otorgadas (Nota 28) | (441,015) | (282,767) |
| Provisiones del Ejercicio (Nota 29) | (7,672,684) | (5,470,767) |
| **TOTAL COSTOS Y GASTOS** | **(140,223,089)** | **(110,939,670)** |
| **RESULTADO DE OPERACIÓN** | **(96,481,845)** | **(65,554,562)** |
| **OTROS INGRESOS (EGRESOS).** | | |
| Ingresos Financieros (Nota 30) | 270,442 | 621,965 |
| Gastos Financieros (Nota 31) | (24,107) | (102,898) |
| Otros Ingresos (Nota 32) | 154,888,713 | 132,894,462 |
| Otros Gastos (Nota33) | (58,340,053) | (78,280,264) |
| **TOTAL INGRESOS Y GASTOS** | **96,794,995** | **55,133,265** |
| **UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO** | **313,150** | **(10,421,297)** |

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

## ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
## POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013

(Nota 2)

Expresado en Nuevos Soles

| Cifras Históricas | Hacienda Nacional (Nota 19) | Hacienda Nacional Adicional | Resultados No Realizados (Nota 20) | Resultados Acumulados (Nota 21) | Total Patrimonio Neto |
|---|---|---|---|---|---|
| **Saldo al 31 de Diciembre de 2012** | **39,434,054** | **0** | **0** | **2,871,722** | **42,305,776** |
| Ajuste de Ejercicios Anteriores | (462,159) | | | 33,295,588 | 32,833,429 |
| Otras Operaciones Patrimoniales | | | | | 0 |
| Resultado del Ejercicio | | | | (10,421,297) | (10,421,297) |
| Traslado entre Cuentas Patrimoniales | 2,871,722 | | | (2,871,722) | 0 |
| **Saldo al 31 de Diciembre de 2013** | **41,843,617** | **0** | **0** | **22,874,291** | **64,717,908** |
| Ajuste de Ejercicios Anteriores | | | | 5,844,771 | 5,844,771 |
| Otras Operaciones Patrimoniales | | | 104,363,734 | | 104,363,734 |
| Resultado del Ejercicio | | | | 313,150 | 313,150 |
| Capitalización de Resultados Acumulados | 22,874,291 | | | (22,874,291) | 0 |
| **Saldo al 31 de Diciembre de 2014** | **64,717,908** | **0** | **104,363,734** | **6,157,921** | **175,239,563** |

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.



**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

## ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
## POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013

(Nota 2)

Expresado en Nuevos Soles

| | Cifras Históricas | |
|---|---|---|
| | **2014** | **2013** |
| **FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:** | | |
| Cobranza de Venta de Bienes y Sevicios y Renta de la Propiedad | 41,508,019 | 40,077,291 |
| Traspasos y Remesas Corrientes Recibidas del Tesoro Público | 1,680,545 | 5,655,163 |
| Otros cobros en efectivo relativos a la actividad | 148,699,914 | 65,319,586 |
| **Menos:** | | |
| Pagos a Proveedores de Bienes y Servicios | (32,914,746) | (25,663,412) |
| Pago de Remuneraciones y Obligaciones Sociales | (64,414,037) | (54,130,599) |
| Pago de Tributos y Otras Retribuciones | (5,780,674) | (3,856,407) |
| Donaciones y Transferencis Corrientes Otorgadas | (441,015) | (282,767) |
| Otros pagos en efectivo relativos a la actividad | (24,199,154) | (21,716,898) |
| **Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalente de Efectivo provenientes de las Actividades de Operación** | **64,138,852** | **5,401,957** |
| **FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:** | | |
| **Menos:** | | |
| Pagos por Compra de Vehiculos, Maquinarias y Otros | (2,203,098) | (8,237,581) |
| Pagos por Construcciones en Curso | (544,512) | (1,646,284) |
| Pagos por Compras de Otras Cuentas del Activo | (1,181,030) | (881,130) |
| **Aumento (Disminución) de Efectivo y Equivalente de Efectivo provenientes de las Actividades de Inversión** | **(3,928,640)** | **(10,764,995)** |
| **FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO** | | |
| Traspasos y Remesas de Capital Recibidas del Tesoro Público | 1,931,667 | 1,666,285 |
| Otros | 0 | 620,792 |
| **Aumento (Disminución) de Efectivo y Equivalente de Efectivo provenientes de las Actividades de Financiamiento** | **1,931,667** | **2,287,077** |
| Aumento (Disminución) neto de Efectivo y Equivalente de Efectivo | 62,141,879 | (3,075,961) |
| Saldo de Efectivo y Equivalente de Efectivo al inicio del Ejercicio | 19,424,846 | 22,500,807 |
| **Saldo del Efectivo y Equivalente de Efectivo al finalizar el Ejercicio** | **81,566,725** | **19,424,846** |

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

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

**MEMORIA 2014**

Copyright© Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.
Calle De La Prosa 104 – San Borja, Lima 41, Perú.

Coordinación General: Gerencia de Promoción y Difusión del Indecopi.
Supervisión de edición y redacción: Carlos Hernández Suárez.
Supervisión de diseño y diagramación: Joseph Barrera Romero.
Edición y redacción: Mery Mogollón Alemán.
Diseño y diagramación: Luis Ramírez Luperdi.
Fotografía: Miguel Huamán Loaiza.
Coordinación: Janet Salas Márquez.
Impresión: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

Impresión en el Perú: Abril 2014 – Primera edición.
Tiraje: 500 ejemplares.
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú Nº 2014- 046-26.

2014- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

La información contenida en este documento puede ser reproducida total o parcialmente, informando previa y expresamente a los propietarios de los derechos de autor y mencionando los créditos y las fuentes de origen respectivas.

MEMORIA ANUAL 2014

Indecopi

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

Calle De la Prosa 104
San Borja
Central: (51-1) 224 - 7800
Fax: (51-1) 225 - 1096
www.indecopi.gob.pe