

Presentación ante la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Karin Cáceres Durango
Presidenta Ejecutiva del Indecopi

Contenido

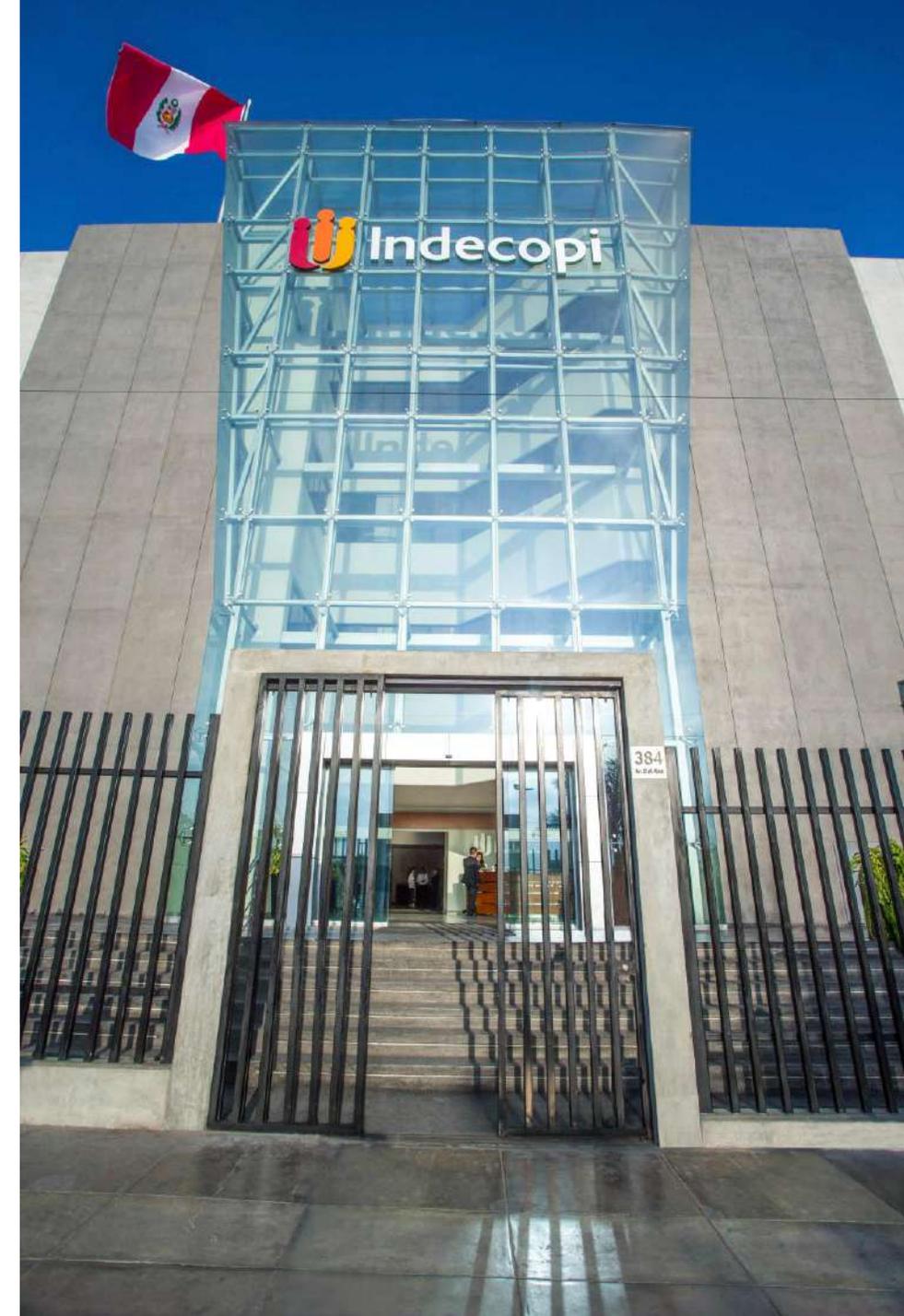
- 1 ACERCA DEL INDECOPI**

- 2 POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO**

- 3 SITUACIÓN ACTUAL**

- 4 LOGROS DE LA GESTIÓN**

- 5 PLAN DE TRABAJO 2023 - 2026**



ACERCA DEL INDECOPI

Competencias del Indecopi



Proteger
a los consumidores



Defender
la libre competencia



Fiscalizar
la competencia desleal



Vigilar
la protección comercial
frente al **dumping** y
subsidios

Velar

por la legalidad de los
procedimientos
concursoales



Administrar

el sistema de **propiedad**
intelectual



Eliminar

barreras burocráticas



Gestionar

la Infraestructura Oficial
de la **Firma Electrónica**



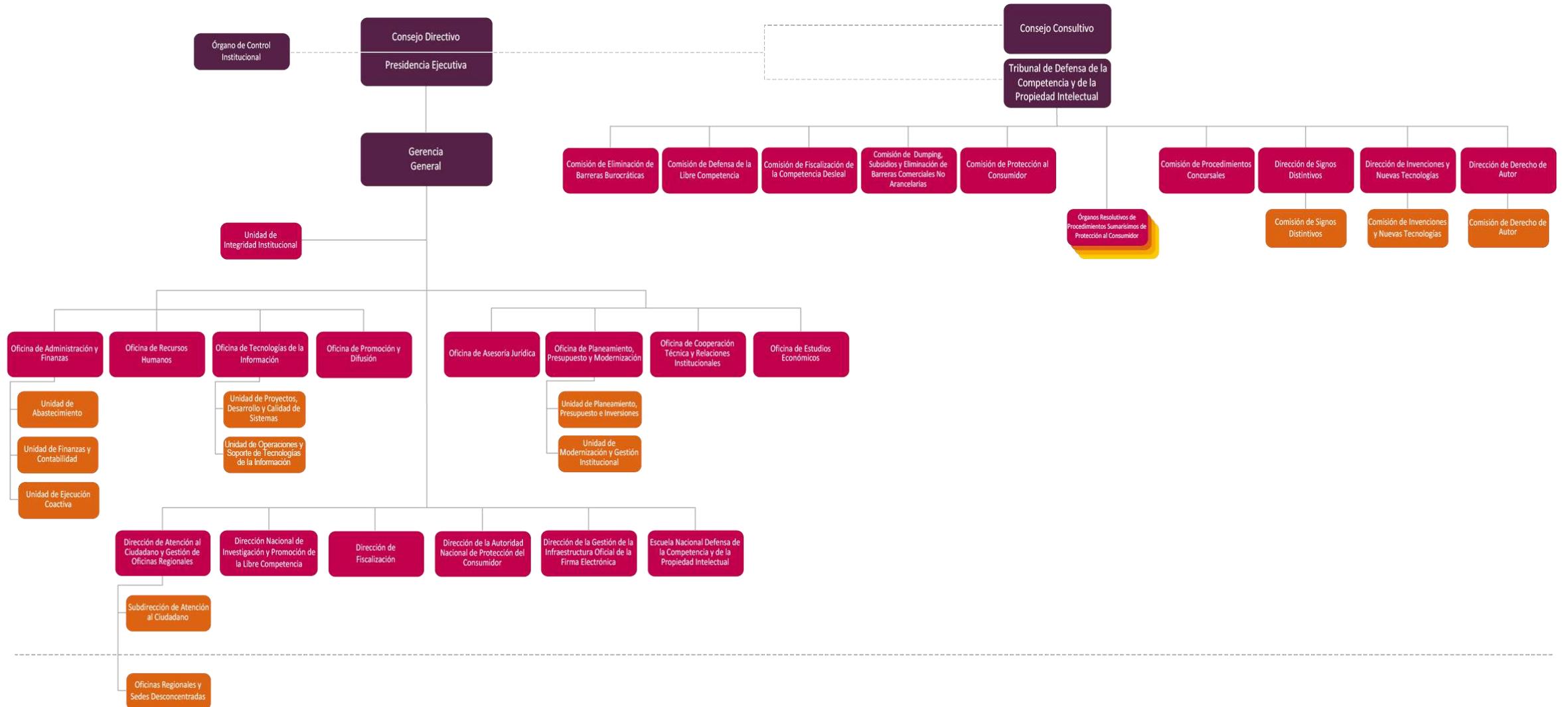
Competencias del Indecopi

Plan Estratégico Institucional (PEI)
2022-2026 Ampliado del Indecopi

Estructura del Indecopi



Organigrama



Presencia a nivel nacional

42 sedes a nivel nacional

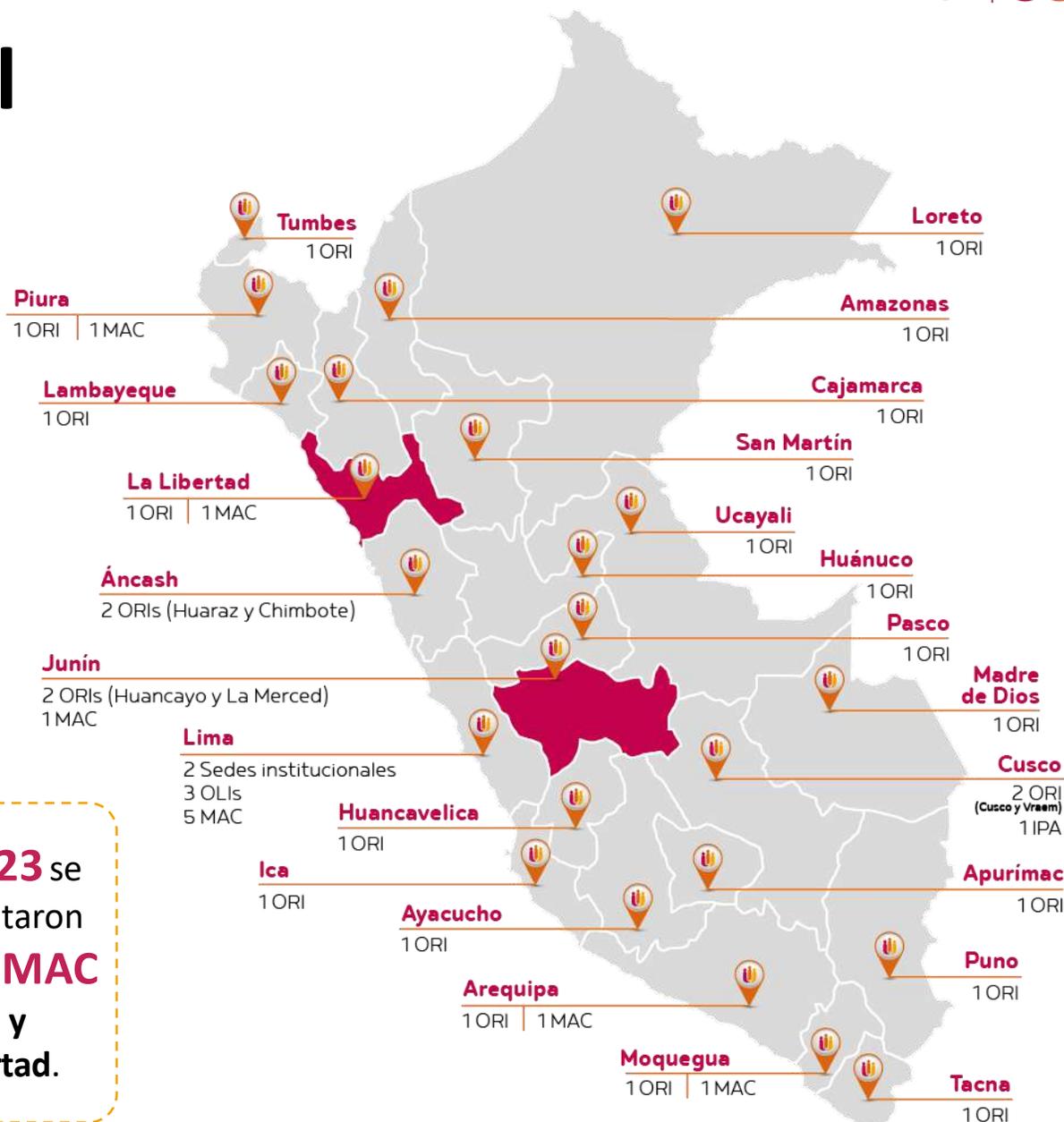
Sedes en Lima

- Sede Central San Borja
- Sede Lima Norte
- 3 Oficinas Locales en Lima
- 5 MAC: Comas, Ventanilla, El Agustino, San Juan de Miraflores y Callao

Sedes en Regiones

- 26 Oficinas Regionales
- 5 MAC: Piura, Arequipa, Moquegua, **Junín y La Libertad**.
- 1 Oficina Local (Aeropuerto Cusco)

En el **2023** se implementaron **2 sedes MAC Junín y La Libertad**.



CANALES DE ATENCIÓN DEL INDECOPI

REDES SOCIALES

Indecopi Oficial



CORREO

Consultas y reclamos

sacreclamo@indecopi.gob.pe



**RECLAMA
VIRTUAL**

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>

TELÉFONOS

Lima:

(01) 224-7777

Provincias:

0800 4 4040



WhatsApp

**AEROPUERTO
985 197 624**

Atención las 24 horas del día

**POLÍTICA GENERAL
DE GOBIERNO**

Política General de Gobierno

Decreto Supremo N°042-2023-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial

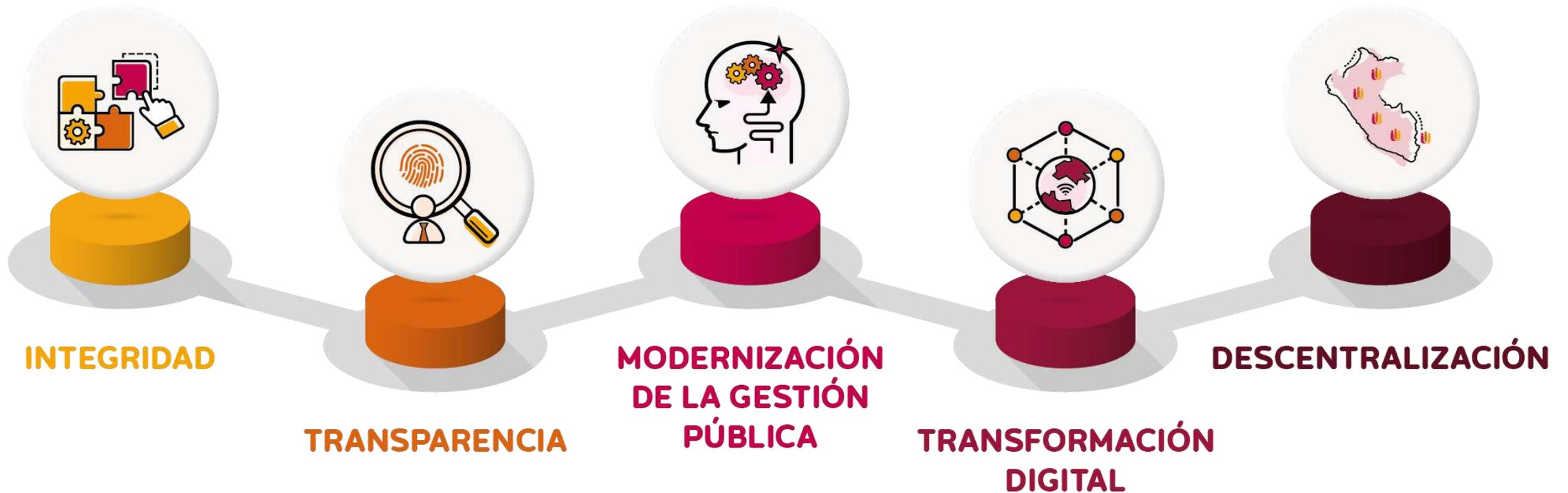


La Política General de Gobierno estableció 9 ejes:

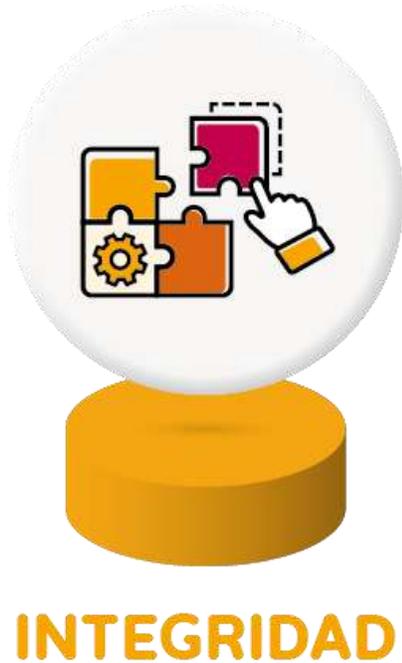
1. Paz social y gobernabilidad.
2. Concertación y diálogo nacional.
3. Protección social para el desarrollo.
4. Reactivación económica.
5. Impulso al desarrollo de los departamentos.
6. Lucha contra la corrupción, orden público y seguridad, y defensa de la soberanía nacional.
7. Buen año escolar con recuperación de los aprendizajes.
8. La salud como derecho humano y
9. Más infraestructura y servicios para una mejor calidad de vida.

SITUACIÓN ACTUAL

Pilares de gestión institucional



Pilares de gestión institucional



Incremento del índice de capacidad preventiva del modelo de Integridad: de 1.30 (II semestre 2022) a 1.67 (I semestre 2023).



Creación de la **Red Nacional de Integridad del Indecopi**.

Pilares de gestión institucional



El Indecopi cuenta con diversos canales de atención de solicitudes de acceso a la información.



Al 20 de setiembre de 2023 se atendieron **1937** solicitudes dentro del plazo.



Pilares de gestión institucional



**MODERNIZACIÓN
DE LA GESTIÓN
PÚBLICA**

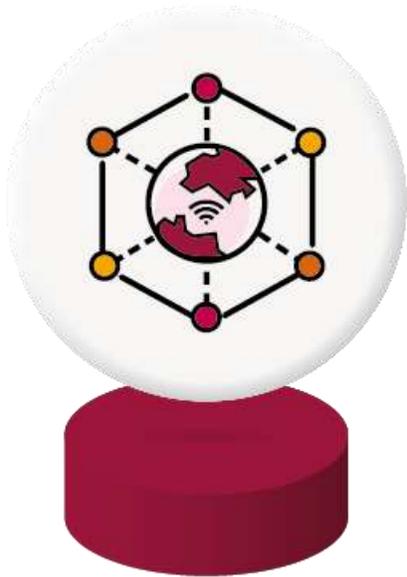


Ampliación de alcance de la Certificación ISO 27001 - Seguridad de la información.



Se reguló la formulación, aprobación y modificación de documentos normativos del Indecopi.

Pilares de gestión institucional



**TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**



Desarrollo de un sistema que permita obtener el expediente digital con valor legal



Se ha implementado la formalidad legal para las Notificaciones Electrónicas.

Pilares de gestión institucional



DESCENTRALIZACIÓN



Interculturalidad.



Acercamiento del Indecopi a las poblaciones más lejanas



Contribución a la reactivación económica.



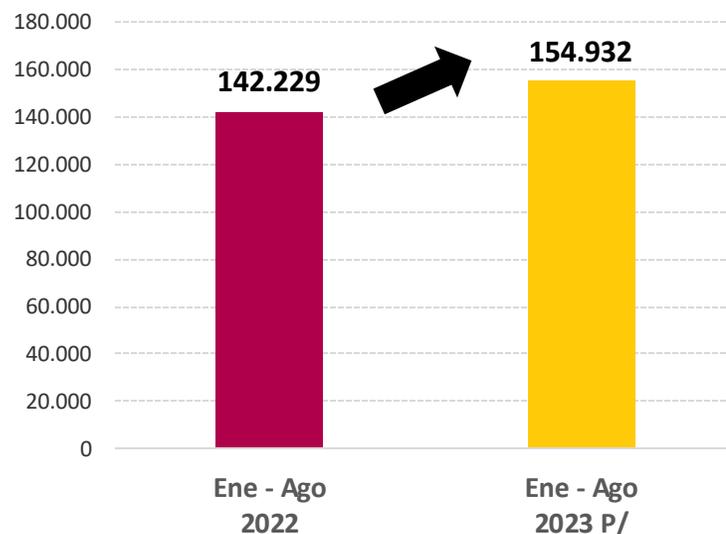
Presencia regional para resolver las denuncias de los ciudadanos.



Ampliación de las sedes desconcentradas.

Demanda de servicios prestados y reclamos concluidos como mediación y conciliación

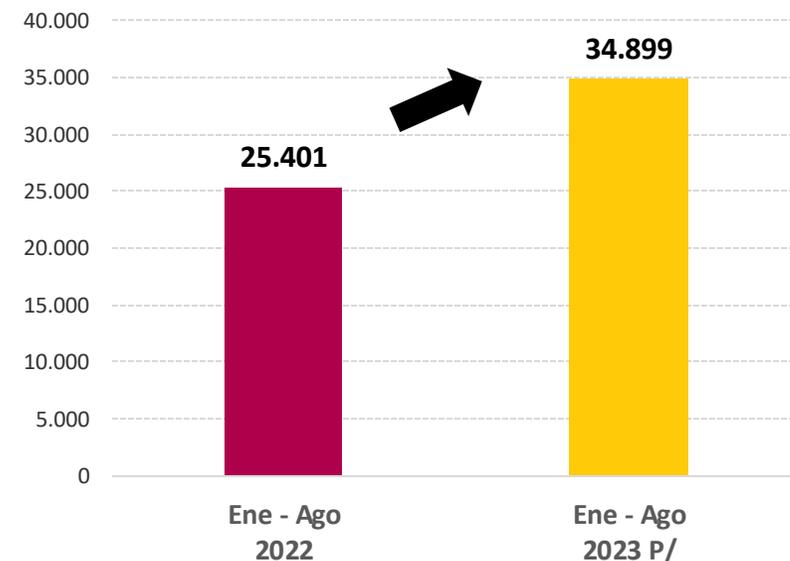
Indecopi: Número de procedimientos iniciados en primera instancia (2023)



Tasa de crecimiento
8.9 %

P/ Preliminar 2023.
Fuente: Anuarios y reportes estadísticos.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

Indecopi: Reclamos concluidos a través de mediación o conciliación (2023)

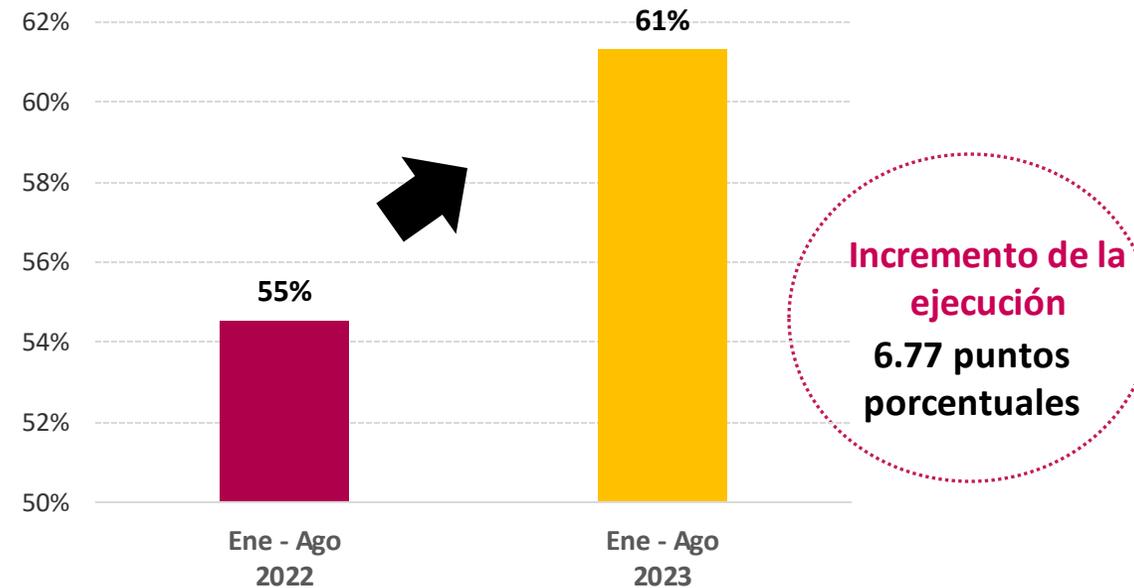


Tasa de crecimiento
37.4 %

P/ Preliminar 2023.
Fuente: PISAC.
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

Presupuesto institucional

Ejecución presupuestal (2022 vs. 2023)



Presupuesto 2023: S/ 172,593,428 millones

Respecto al DS N° 321-2022-EF



“

Decreto Supremo que aprueba los montos por concepto de dietas para los vocales del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual y para los comisionados que desempeñan su función a tiempo parcial del Indecopi.

”

CARGA RESOLUTIVA MENSUAL EN SESIONES

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 (CC1)

(financiero, seguros, pensiones)

Comparativo promedio mensual 2022 - 2023

Información promedio mensual	2022 Ene - Dic	2023 Ene - Ago	
N° de expedientes ingresados	299	326	<i>Sesiones ADICIONALES necesarias por mes: 06</i>
N° de sesiones asignadas	08	04	
N° de expedientes resueltos por sesión	34	34	<i>Sesiones TOTALES necesarias por mes: 10</i>
N° de expedientes resueltos	272	136	
Pasivo (N° de expedientes pendientes de resolución)	1 358	1 525	

En el 2023, se ha generado un pasivo en promedio de 1 525 expedientes al mes, que al 15 de septiembre de 2023 registra una carga de 1 794 casos.

CARGA RESOLUTIVA MENSUAL EN SESIONES SPI

Comparativo promedio mensual 2022 - 2023

Información promedio mensual	2022 Ene - Dic	2023 Ene - Ago
N° de expedientes iniciados	165	89
N° de sesiones asignadas	10	04
N° de expedientes resueltos	144	72
N° de expedientes resueltos por sesión	14	18
N° de días promedio de resolución de un expediente	117	174
Pasivo (N° de expedientes pendientes de resolución)	970	1142

*Se resuelven 72 casos menos mensuales en comparación al 2022, que al finalizar el año podrían generar una carga acumulada de 864 casos**

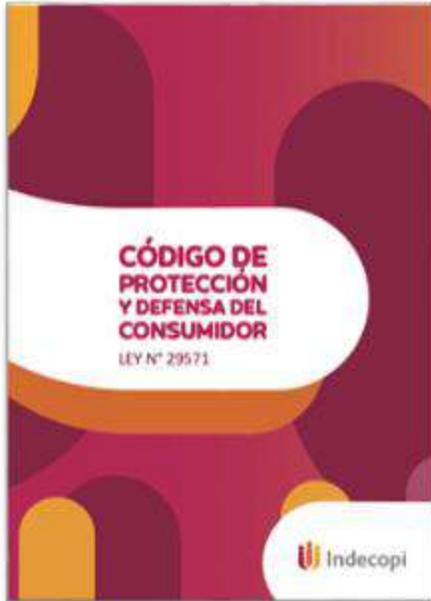
Nota: Actualmente, la SPI tiene en trámite 1 150 expedientes (415 fuera del plazo legal)

Ahora se tarda 57 días hábiles más para resolver

En el 2023, se ha generado un pasivo en promedio de 1 142 expedientes al mes, que al 15 de septiembre de 2023 ha generado una carga acumulada de 1 105 casos.

**SITUACIÓN ACTUAL:
PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL
CONSUMIDOR**

Marco normativo de Protección al Consumidor



Ley N°
29571 Código
de Protección y Defensa
del Consumidor



Política Nacional de
Protección y Defensa
del Consumidor

Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor



Educación, orientación y difusión

Fomentar que los agentes del mercado conozcan los derechos de los consumidores y dispongan de información relevante para mejorar decisiones de consumo.



Protección de la salud y seguridad

Garantizar la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo.



Mecanismos de prevención y solución de conflictos

Promover el establecimiento de mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación.

Fortalecimiento del Sistema

Fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión.

LÍNEA DE TIEMPO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES



CON RESPECTO A PLAN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES



DECRETO SUPREMO N° 029-2018-PCM – APRUEBA EL REGLAMENTO QUE REGULA LAS POLITICAS NACIONALES



Artículo 11 - Vinculación de las políticas nacionales con el SINAPLAN

11.1 Las políticas nacionales desarrollan sus objetivos a través de metas, indicadores y responsables en los respectivos planes estratégicos sectoriales multianuales – PESEM, planes estratégicos multisectoriales, planes estratégicos institucionales y planes operativos institucionales de los Ministerios y sus organismos públicos, según corresponda, en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico - SINAPLAN.

11.2 Las políticas nacionales no requieren la elaboración de planes de implementación o ejecución distintos a los establecidos en el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico - SINAPLAN.



APROBADO: 20/03/2018





Alineación del PEI con la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Eje de Política 1

Educación, Orientación y Difusión

OBJETIVO

Fomentar que los agentes del mercado conozcan los derechos de los consumidores y dispongan de información relevante para mejores decisiones de consumo.

Eje de Política 3

Mecanismo de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores

OBJETIVO

Promover el establecimiento de mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación.



Plan Estratégico Institucional 2022-2025

Indecopi
(PEI) 2022-2025

Objetivos estratégicos Institucionales

1. Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos.



OEI.01. Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de los ciudadanos

Código AEI	Acción Estratégica Institucional	Indicador de Producto	Metas				ÁREA
			2022	2023	2024	2025	
AEI.01.01.	Conocimiento de los Derechos en materia de Consumo, fortalecidos a favor de consumidoras y consumidores.	Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida	90%	90%	90%	90%	DPC
AEI.01.02	Acciones de prevención de conflictos de consumo realizadas en beneficio de ciudadanas y ciudadanos.	Porcentaje de supervisiones de alto impacto en materia de consumo concluidas, respecto de las programadas en el periodo.	70%	70%	70%	70%	DFI-DCR
AEI.01.03	Gestión de conflictos en materia consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos.	Porcentaje de reclamos concluidos por mediación o conciliación respecto al total de reclamos concluidos.	39%	41%	43%	43%	SBC-DCR
		Porcentaje de denuncias en materia de consumo en primera y segunda instancia resueltas dentro del plazo legal	100%	100%	100%	100%	OR (PC)-DPC



Plan Operativo Institucional Multianual 2023-2025

OEI.01. Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos

Código AEI	Prioridad	Acción Estratégica Institucional	Indicador de Producto	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Área
AEI.01.01.	1	Conocimiento de los Derechos en materia de Consumo, fortalecidos a favor de consumidoras y consumidores.	Porcentaje de ciudadanas y ciudadanos satisfechos con la capacitación y/u orientación recibida	90%	90%	90%	DPC
AEI.01.02	2	Acciones de prevención de conflictos de consumo realizadas en beneficio de ciudadanas y ciudadanos.	Porcentaje de supervisiones de alto impacto en materia de consumo concluidas, respecto de las programadas en el periodo.	70%	70%	70%	DFI-DCR



OEI.01. Asegurar el empoderamiento sobre los derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos

Código AEI	Prioridad	Acción Estratégica Institucional	Indicador de Producto	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Área
AEI.01.03	3	Gestión de conflictos en materia consumo brindados de forma oportuna y eficiente en favor de ciudadanas y ciudadanos.	Porcentaje de reclamos concluidos por mediación o conciliación respecto al total de reclamos concluidos.	41%	43%	43%	SBC-DCR
			Porcentaje de denuncias en materia de consumo en primera y segunda instancia resueltas dentro del plazo legal	100%	100%	100%	OR (PC)-DPC



**LOGROS DE LA
GESTIÓN**



PLAN DE TRABAJO

Plan de trabajo



Políticas



**Política Nacional de Propiedad
Intelectual**



**Política Nacional de Protección
y Defensa del Consumidor**



**Política Nacional de
Competencia**



Indecopi



Proyectos Normativos

- ★ Implementación del uso de la casilla electrónica
- ★ Ventanilla Única de Sociedades de Gestión Colectiva
- ★ Atención directa intereses colectivos
- ★ Modificación de la Ley de Represión de la Competencia Desleal para la regulación de la prohibición de prácticas: descuentos engañosos
- ★ Modificación de la Ley General del Sistema Concursal y Código Civil
- ★ Modificación del Decreto Legislativo 822, ley sobre el derecho de autor
- ★ Modificación del Reglamento de la Firma Electrónica
- ★ Modificación del Código penal: Delitos contra los derechos de autor
- ★ Modificación de la Ley 30220, Ley Universitaria: Escuela Nacional
- ★ Proyecto de Reglamento de Supervisión y Fiscalización del Indecopi



Educación



Creación del sello editorial
del Indecopi



Indecopi Educa



Clases magistrales
"Jueves de Jurisprudencia"



Gestión



**Proyecto Observatorio
Mundial de Competencias**



**Comando Regional del
INDECOPI**





Gracias ■