

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.39.25 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 1

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4343 PORCENTAJE DE RECLAMOS CONCILIADOS

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

## PRODUCTO

3000860 3000860. CONSUMIDORES CON MECANISMOS DE ATENCION DE CONTROVERSIAS EN MATERIA DE CONSUMO

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

$$PCRC(N) = \frac{CRC(N)}{TCRC(N)} \times 100$$

DONDE:

PCRC(N) = PORCENTAJE DE CONSUMIDORES CON RECLAMOS CONCLUIDOS POR CONCILIACIÓN EN EL AÑO N.

CRC(N) = N° DE CONSUMIDORES CON RECLAMOS CONCLUIDOS POR CONCILIACIÓN EN EL AÑO N

TCRC(N) = N° TOTAL DE CONSUMIDORES CON RECLAMOS CONCLUIDOS EN EL AÑO N

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES:

-EL NUMERADOR DEL INDICADOR COMPRENDE LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE RECLAMOS CONCLUIDOS SÓLO POR MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN (PARCIAL Y TOTAL) Y LOS NO CONCILIADOS. NO SE CONSIDERAN LOS DEMÁS TIPOS DE CONCLUSIÓN (DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE, ABANDONO, INASISTENCIA DEL PROVEEDOR Y DERIVACIÓN), TODA VEZ QUE SE COMPRENDEN CASOS O SITUACIONES AJENAS AL CONTROL INSTITUCIONAL EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES.

SUPUESTO:

-LOS CONSUMIDORES Y PROVEEDORES UTILIZAN Y VALORAN LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DEL INDECOPI PARA UNA SOLUCIÓN MÁS RÁPIDA DE SUS CONFLICTOS DE CONSUMO, ASIMISMO, CUMPLEN CON LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LOS ACUERDOS CONCILIATORIOS Y PAGOS RESPECTIVOS.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

SISTEMAS INFORMATICOS DEL SERVICIO DE ATENCION AL CONSUMIDOR - INDECOPI

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.39.25 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 2

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4341 PORCENTAJE DE DENUNCIAS CONCLUIDAS DENTRO DEL PLAZO LEGAL

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

## PRODUCTO

3000860 3000860. CONSUMIDORES CON MECANISMOS DE ATENCION DE CONTROVERSIAS EN MATERIA DE CONSUMO

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

$$PCDRPL = \frac{CDRPL}{TCDR} \times 100$$

DONDE:

PCDRPL: PORCENTAJE DE DENUNCIAS CONCLUIDAS DENTRO DEL PLAZO LEGAL.

CDRPL: N° DE DENUNCIAS CONCLUIDAS DENTRO DEL PLAZO LEGAL POR LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL

TCDR: N° TOTAL DE DENUNCIAS CONCLUIDAS POR LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES:

- TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTE DEPENDE TAMBIÉN DEL TIEMPO QUE LAS PARTES PRESENTEN LA INFORMACIÓN REQUERIDA O DESCARGOS.

SUPUESTOS:

-NO SE PRESENTAN VARIACIONES SIGNIFICATIVAS A NIVEL NACIONAL O SECTORIAL EN LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR QUE CONLLEVEN A

MODIFICACIONES DE LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES EN TEMAS DE COMPETENCIA DEL INDECOPI PARA EL PERIODO.

-UNA VARIACIÓN DE LA DEMANDA MAYOR AL PREVISTO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL INDECOPI A TRAVÉS DE UN INCREMENTO DE LAS DENUNCIAS DE PARTE INGRESADAS PODRÍA CONLLEVAR A REDUCIR LA CAPACIDAD DE GESTIÓN RESOLUTIVA DE LA INSTITUCIÓN DADO EL PERSONAL YA ASIGNADO PARA EL PERIODO.

PRECISIONES TÉCNICAS:

-ESTE INDICADOR SE CALCULARÁ DIVIDIENDO EL NÚMERO DE PERSONAS (ADMINISTRADOS) CON DENUNCIAS PRESENTADAS QUE FUERON CONCLUIDAS O RESUELTOS DENTRO DEL PLAZO LEGAL, TANTO DE TODOS LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ENTRE EL NÚMERO TOTAL DE ADMINISTRADOS CON DENUNCIAS RESUELTOS EN EL PERIODO DE EVALUACIÓN, MULTIPLICADO EL RESULTADO POR CIENTO. EL CÁLCULO SE REALIZARÁ DE MANERA ACUMULADA DE LOS ADMINISTRADOS CON EXPEDIENTES DE DENUNCIA RESUELTOS, SIN CONSIDERAR LAS APELACIONES NI REINGRESOS, A NIVEL NACIONAL (SEDE CENTRAL Y SEDES DESCENTRALIZADAS) Y TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LOS PLAZOS LEGALES POR CADA ÓRGANO RESOLUTIVO Y POR TIPO DE PROCEDIMIENTO.

PLAZOS LEGALES DE ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ÁREAS PROCEDIMIENTOS PLAZO LEGAL PARA RESOLVER

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CPC) DENUNCIAS 120 DH

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS (OPS) DENUNCIAS 30 DH

DH: DÍAS HÁBILES

FUENTE: ÓRGANOS RESOLUTIVOS Y GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL INDECOPI.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

INDECOPI

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.39.25 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 3

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4270 PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE CONOCEN SUS DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

## PRODUCTO

3000644 3000644. CONSUMIDORES Y PROVEEDORES ADECUADAMENTE INFORMADOS SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

PCDP =  $(\sum N_D) / N \times 100$ 

PCDP: PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE CONOCEN SUS DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

N\_D: CONSUMIDOR QUE RESPONDIÓ CORRECTAMENTE COMO MÍNIMO SEIS DE LOS ONCE PREGUNTAS SOBRE SUS DERECHOS .

N: NÚMERO TOTAL DE PERSONAS DE 18 AÑOS A MÁS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES:

- LA EVALUACIÓN DE LAS PREGUNTAS SOBRE SITUACIONES ASOCIADAS A LOS DERECHOS QUE PONEN A PRUEBA EL CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS DE MANERA INDIRECTA PODRÍAN ESTAR SUJETAS A ERRORES DE INTERPRETACIÓN POR PARTE DE LOS ENCUESTADOS. NO OBSTANTE, EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN CONTENDRÁ PREGUNTAS OBJETIVAS ORIENTADAS A REDUCIR LA DISPERSIÓN DE INFORMACIÓN
- EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES PUEDE NO SOLO CORRESPONDER CON LAS ACCIONES REALIZADAS POR EL INDECOPI SINO POR PROPIA INICIATIVA DE ÉSTOS O POR OTROS FACTORES AJENOS A LA GESTIÓN O COMPETENCIA DEL INDECOPI.
- LA MEDICIÓN DE PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS DE CONSUMO A TRAVÉS DE LA ENCUESTA SOLO COMPRENDE EL ÁMBITO DE LAS ZONAS URBANA DEL PAÍS DONDE SE ENCUENTRAN UBICADAS LAS OFICINAS DE LA SEDE CENTRAL Y SEDES DESCONCENTRADAS DEL INDECOPI. ASIMISMO, DADA LA GRAN INVERSIÓN DE RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DE DICHO INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN SE ESTABLECE COMO PERIODICIDAD MÍNIMA BIANUAL PARA SU EVALUACIÓN.

## SUPUESTOS EMPLEADOS:

- LA POBLACIÓN OBJETIVO SE MUESTRA INTERESADA EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA, ASÍ COMO EN LOS SERVICIOS BRINDADOS A TRAVÉS DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, ORIENTACIÓN Y DIFUSIÓN EN TEMAS DE CONSUMO REALIZADAS POR EL INDECOPI.

## PRECISIONES TÉCNICAS:

- LA MEDICIÓN DE ESTE INDICADOR TOMARÁ COMO BASE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN EL MARCO ENCUESTA NACIONAL URBANA AL CONSUMIDOR DESARROLLADA POR EL INDECOPI.
- PARA EL CÁLCULO DEL NUMERADOR SE CONSIDERARÁ A PERSONAS DE 18 AÑOS A MÁS QUE DEMOSTRARON CONOCER SUS DERECHOS; ES DECIR, RESPONDIERON CORRECTAMENTE, COMO MÍNIMO, SEIS (06) DE LAS ONCE (11) SITUACIONES LIGADAS A LOS DERECHOS PRESENTADOS EN EL CUESTIONARIO.
- EN EL CÁLCULO DEL DENOMINADOR SE CONSIDERA AL TOTAL DE PERSONAS DE 18 AÑOS A MÁS QUE FUERON ENCUESTADAS. ESTE INDICADOR TIENE REPRESENTATIVIDAD A NIVEL NACIONAL URBANO Y DEPARTAMENTAL.
- LA ENCUESTA DE ALCANCE NACIONAL EJECUTADA EN 2015 Y TOMADA COMO LÍNEA DE BASE SE REALIZÓ EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DE CADA DEPARTAMENTO DEL PERÚ DONDE EL INDECOPI CUENTA CON UNA OFICINA Y SE APLICÓ A UNA MUESTRA TOTAL DE 4,294 CONSUMIDORES CON UN MARGEN DE ERROR DE +/- 1.50. LOS PRINCIPALES PARÁMETROS TÉCNICOS UTILIZADOS PARA DICHA ENCUESTA SERÁN TOMADAS EN CONSIDERACIÓN PARA EL ANÁLISIS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO REQUERIDO EN LA EVALUACIÓN DEL INDICADOR.
- LOS DERECHOS QUE CONOCEN LOS CONSUMIDORES CORRESPONDEN A LOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 1 DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

CADA 3 AÑOS

## FUENTE DE DATOS

ENCUESTA NACIONAL URBANA EN MATERIA DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.39.25 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 4

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4344 PORCENTAJE DE CONSUMIDORES QUE DESCONOCEN LOS MECANISMOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

## PRODUCTO

3000860 3000860. CONSUMIDORES CON MECANISMOS DE ATENCION DE CONTROVERSIAS EN MATERIA DE CONSUMO

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

EL CÁLCULO DEL INDICADOR QUEDA ESTABLECIDO POR LA SIGUIENTE FÓRMULA:

$$\%N\_C = ((\sum N\_A + \sum N\_B) / N) * 100$$

%N\_C: NÚMERO TOTAL DE PORCENTJE DE CONSUMIDORES QUE DESCONOCEN LOS MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO.

N\_A: NÚMERO DE CONSUMIDORES QUE PRESENTÓ SU RECLAMO O DENUNCIA USANDO UN MECANISMO INADECUADO.

N\_B: NÚMERO DE CONSUMIDORES QUE NO PRESENTARON SU RECLAMO O DENUNCIA POR DESCONOCIMIENTO.

N: NÚMERO TOTAL DE CONSUMIDORES DE 18 AÑOS A MÁS QUE TUVO UN PROBLEMA DE CONSUMO EN EL ÁMBITO DEL INDECOPI.

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES:

NO SE SOLICITA EN LA ENCUESTA NINGÚN TIPO DE MEDIO DE VERIFICACIÓN O DE CONSTATAción DEL PROBLEMA EN LA RELACIÓN DE CONSUMO.

ADEMÁS DE LAS DENUNCIAS SE CONSIDERAN TAMBIÉN LOS RECLAMOS, AMBOS SIN CONSTATAción DOCUMENTADA POR PARTE DEL INFORMANTE.

SUPUESTOS EMPLEADOS:

SE CONSIDERA QUE UNA PERSONA ÚNICAMENTE PRESENTA UN PROBLEMA DE CONSUMO POR CADA PERÍODO DE LA ENCUESTA.

PRECISIONES TÉCNICAS:

NUMERADOR: PARA EL CÁLCULO DEL NUMERADOR SE CONSIDERARÁ A TODAS LAS PERSONAS DE 18 AÑOS A MÁS QUE TUVIERON UN PROBLEMA CONSUMO, ES DECIR, CON

PRODUCTOS O SERVICIOS QUE ADQUIRIERON, CUYA COMPETENCIA PERTENECE AL ÁMBITO DEL INDECOPI Y QUE RECLAMARON POR EL MECANISMO DE SOLUCIÓN DE

CONFLICTOS INADECUADO O NO RECLAMARON POR DESCONOCIMIENTO DE DÓNDE RECLAMAR.

TOTAL DE LA POBLACIÓN URBANA (RESIDENTE HABITUAL) DE 18 Y MÁS AÑOS DE EDAD, QUE EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES TUVO PROBLEMAS EN SU RELACIÓN DE CONSUMO DE

COMPETENCIA DEL INDECOPI; ES DECIR, EN EL CAPÍTULO 1000: MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREGUNTA 1005. ¿EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES DE ...A ...HA

TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON ALGÚN PRODUCTO O SERVICIO QUE ADQUIRIÓ QUE LO HAYA HECHO PENSAR EN PRESENTAR UN RECLAMO O DENUNCIA?, TIENE

SELECCIONADO EL CÓDIGO 1 (SÍ); EN LA PREGUNTA 1006, ¿SOBRE QUÉ TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO FUE SU PROBLEMA? TIENE SELECCIONADO AL MENOS UNO DE LOS

ÍTEMS DEL 1 AL 19; Y QUE ADEMÁS, EN LA PREGUNTA 1007, AHORA, PIENSE POR FAVOR EN EL ÚLTIMO PROBLEMA DEL SERVICIO O PRODUCTO ADQUIRIDO ¿PRESENTÓ

EL(LOS) RECLAMOS/DENUNCIAS?, TIENE CÓDIGO SELECCIONADO EL CÓDIGO 1 (SÍ) Y EN LA PREGUNTA 1008 ¿QUÉ ES LO PRIMERO QUE HIZO PARA RECLAMAR O DENUNCIAR?,

TIENE SELECCIONADO AL MENOS UNO DE LOS ÍTEMS DEL 1 AL 5; O EN LA EN LA PREGUNTA 1007, AHORA, PIENSE POR FAVOR EN EL ÚLTIMO PROBLEMA DEL SERVICIO O

PRODUCTO ADQUIRIDO ¿PRESENTÓ EL(LOS) RECLAMOS/DENUNCIAS?, TIENE CÓDIGO SELECCIONADO EL CÓDIGO 2 (NO) Y EN LA PREGUNTA 1009 ¿POR QUÉ NO

RECLAMÓ/DENUNCIÓ?, TIENE SELECCIONADO AL MENOS UNO DE LOS CÓDIGOS 4, 9 Y 10.

DENOMINADOR: EN EL CÁLCULO DEL DENOMINADOR SE CONSIDERA AL TOTAL PERSONAS DE 18 AÑOS A MÁS QUE TUVIERON UN PROBLEMA DE CONSUMO EN EL ÁMBITO DEL

INDECOPI.

TOTAL DE LA POBLACIÓN URBANA (RESIDENTE HABITUAL) DE 18 Y MÁS AÑOS DE EDAD, QUE EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES TUVO PROBLEMAS EN SU RELACIÓN DE CONSUMO DE

COMPETENCIA DEL INDECOPI; ES DECIR, EN EL CAPÍTULO 1000: MEDIO AMBIENTE Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREGUNTA 1005. ¿EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES DE ...A ...HA

TENIDO ALGÚN PROBLEMA CON ALGÚN PRODUCTO O SERVICIO QUE ADQUIRIÓ QUE LO HAYA HECHO PENSAR EN PRESENTAR UN RECLAMO O DENUNCIA?, TIENE

SELECCIONADO EL CÓDIGO 1 (SÍ); Y EN LA PREGUNTA 1006, ¿SOBRE QUÉ TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO FUE SU PROBLEMA? TIENE SELECCIONADO AL MENOS UNO DE LOS

ÍTEMS DEL 1 AL 19.

SE CONSIDERA ÁMBITO URBANO, AQUELLOS CENTROS POBLADOS CON 2000 A MÁS HABITANTES.

SE ENTIENDE COMO RELACIÓN DE CONSUMO A LA RELACIÓN MEDIANTE LA CUAL UN CONSUMIDOR ADQUIERE UN PRODUCTO O CONTRATA UN SERVICIO CON UN PROVEEDOR

A CAMBIO DE UNA CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA.

NO SE CONSIDERAN LAS RELACIONES DE CONSUMO EN EL CONTEXTO DE UNA ACTIVIDAD COMERCIAL COMO PROVEEDOR; ASÍ COMO LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS

PERSONAS BAJO RELACIÓN DE DEPENDENCIA (PROBLEMAS SUSCITADOS EN EL ÁMBITO LABORAL). SE CONSIDERAN SOLO LAS RELACIONES DE CONSUMO REALIZADAS EN EL

TERRITORIO NACIONAL.

SON COMPETENCIA DEL INDECOPI LOS SIGUIENTES TIPOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS: ALIMENTOS Y BEBIDAS, ARTÍCULOS DE BELLEZA, DE HIGIENE PERSONAL O DE

LIMPIEZA DEL HOGAR, AUTOS/ SERVICIO AUTOMOTRIZ, INMOBILIARIO, ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS DE CÓMPUTO, EQUIPOS CELULARES O TELÉFONOS FIJOS, SERVICIOS

DE TRANSPORTE AÉREO, JUGUETES, MEDICINAS, HOSPEDAJE, PAPELERÍA Y ÚTILES ESCOLARES, PAQUETES TURÍSTICOS, RESTAURANTES Y BARES, SEGUROS DE SALUD,

VEHICULAR O DE VIDA, SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE, SERVICIOS EDUCATIVOS PRIVADOS, TARJETAS DE CRÉDITO, TARJETAS DE DÉBITO, CUENTAS DE AHORRO,

PRÉSTAMOS, SERVICIOS ARTÍSTICOS, DE ESPARCIMIENTO (CINES, TEATRO, CONCIERTOS), DISCOTECAS,ETC

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

ENCUESTA NACIONAL URBANA EN MATERIA DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.39.25 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 5

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4340 PORCENTAJE DE SUPERVISIONES EN SECTORES DE ALTO IMPACTO

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

## PRODUCTO

3000645 3000645. PROVEEDORES SUJETOS A PROCESOS DE VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

PPS\_N= PS\_N / TPS\_N X 100%

DONDE:

PPS\_N: PORCENTAJE DE SUPERVISIONES EN SECTORES DE ALTO IMPACTO EN MATERIA DE CONSUMO A NIVEL NACIONAL EN EL AÑO N.

PS\_N: N° DE SUPERVISIONES PROGRAMADAS Y CONCLUIDAS DURANTE EL AÑO QUE SON CALIFICADAS COMO DE ALTO IMPACTO EN MATERIA DE CONSUMO (SEDE CENTRAL Y ORI).

TPS\_N: N° TOTAL DE PROVEEDORES EVALUADOS DEL TOTAL DE SUPERVISIONES PROGRAMADAS DURANTE EL AÑO EN MATERIA DE CONSUMO (SEDE CENTRAL Y ORI)

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

## LIMITACIONES:

-DEBIDO A QUE LOS CRITERIOS PARA VALORAR EL IMPACTO DE LAS SUPERVISIONES SON APROXIMACIONES BASADAS EN PUNTAJES, LA MEDIDA RESULTANTE NO GOZA DEL DETALLE QUE BRINDARÍA UN ANÁLISIS CUANTITATIVO ESPECÍFICO, NO OBSTANTE, PARA FINES DE LA EVALUACIÓN SE APLICARÁ DICHA METODOLOGÍA DE VALORACIÓN EN CUANTO LOS RESULTADOS SEAN CONSISTENTES.

## SUPUESTOS:

-LOS PROVEEDORES IDENTIFICADOS Y EVALUADOS MUESTRAN UNA ACTITUD COOPERATIVA CON RELACIÓN A LAS SUPERVISIONES REALIZADAS; ASIMISMO, VALORAN LAS MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS APLICADAS CON EL FIN DE EVITAR INFRINGIR O REINCIDIR EN EL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.

## PRECISIONES TÉCNICAS:

-EL NIVEL DE RIESGO EVALUADO A NIVEL DE SECTORES O ACTIVIDADES ECONÓMICAS DURANTE LA PLANIFICACIÓN ANUAL SE EXTRAPOLA A NIVEL DE LOS PROVEEDORES QUE CONFORMAN DICHA ACTIVIDAD O SECTOR, DE MODO QUE LAS SUPERVISIONES A LOS MISMOS REFLEJEN EL NIVEL DE RIESGO ENCONTRADO DE FORMA AGREGADA EN SU RESPECTIVA ACTIVIDAD O SECTOR.

-EL PORCENTAJE SE CALCULA RESPECTO DE LA META DE SUPERVISIONES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANUAL DE SUPERVISIONES, EL CUAL SIGUE CRITERIOS DE GESTIÓN DEL RIESGO, ASÍ COMO DE EFECTIVIDAD DE LAS SUPERVISIONES, COMO PARTE DE LA LABOR PROACTIVA DEL INDECOPI EN LA VIGILANCIA DE LAS CONDUCTAS INFRACTORAS DE LOS DERECHOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL.

-LA MEDICIÓN SE EFECTÚA EN ATENCIÓN DE LA CANTIDAD DE LOS PROVEEDORES IDENTIFICADOS Y EVALUADOS DEL TOTAL DE SUPERVISIONES PROGRAMADAS Y CONCLUIDAS EN EL AÑO DE LOS SECTORES ECONÓMICOS PRIORIZADOS EN EL PLAN ANUAL DE SUPERVISIÓN Y CON RESULTADOS DE ALTO IMPACTO, SEGÚN CRITERIOS Y ESCALAS DE PUNTAJES ESTABLECIDOS EN EL SIGUIENTE CUADRO, EL CUAL PUEDE SER UTILIZADO PARA EVALUAR TODO TIPO DE SUPERVISIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR A NIVEL NACIONAL:

## MATRIZ DE CRITERIOS Y GRADUACIONES

N° CRITERIOS PESOS PUNTAJES SEGÚN GRADUACIÓN

1 POSIBLE AFECTACIÓN DE UN NÚMERO ELEVADO DE PERSONAS 0,25 20, 60 Y 100

20: ENTRE 0 Y 100 PERSONAS AFECTADAS

60: ENTRE 101 Y 1 000 PERSONAS AFECTADAS

100: DE 1 001 A MÁS PERSONAS AFECTADAS

2 RIESGO DE AFECTACIÓN A LA SALUD, VIDA, INTEGRIDAD, DISCRIMINACIÓN O TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO 0,15 0 Y 100

0: NO

100: SÍ

3 PERTENENCIA AL RANKING DE LOS SECTORES MÁS SANCIONADOS 0,10 20, 25, 33, 50 Y 100

20: PRIMER QUINTIL

25: SEGUNDO QUINTIL

33: TERCER QUINTIL

50: CUARTO QUINTIL

100: QUINTO QUINTIL

4 POSIBLE AFECTACIÓN AL PATRIMONIO DE MANERA DIRECTA 0,10 0 Y 100

0: NO

100: SÍ

5 TAMAÑO PREDOMINANTE DE LA(S) EMPRESA(S) POTENCIALMENTE INFRACTORA(S) 0,20 40, 90 Y 100

40: MICRO O PEQUEÑA EMPRESA

90: EMPRESA MEDIANA

100: EMPRESA GRANDE

6 ÁMBITO GEOGRÁFICO POSIBLEMENTE AFECTADO 0,20 40, 70 Y 100

40: HASTA NIVEL DISTRITAL

70: HASTA NIVEL PROVINCIAL

100 HASTA NIVEL REGIONAL O NACIONAL

FUENTE: GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI.

-EL NIVEL DE IMPACTO CON LOS PESOS Y PUNTAJES SEÑALADOS EN LA MATRIZ PRECEDENTE PUEDE OBTENER UN PUNTAJE QUE OSCILA DESDE 0 HASTA 100 PUNTOS. EN ESE SENTIDO, SI EL RESULTADO FINAL ES IGUAL O SUPERIOR A 65 PUNTOS, SE CONSIDERA QUE LA SUPERVISIÓN SOBRE EL PROVEEDOR ES DE UN NIVEL DE "ALTO IMPACTO", Y SI ES INFERIOR A DICHO PUNTAJE FINAL, SE CONSIDERA QUE LA SUPERVISIÓN EN MATERIA DE CONSUMO NO ES DE "ALTO IMPACTO".

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

INDECOPI

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

## FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.39.25 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 6

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 183 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

INDICADOR : 4342 PORCENTAJE DE DENUNCIAS CONCLUIDAS DE FORMA ANTICIPADA

## PROGRAMA PRESUPUESTAL

0114 PROTECCION AL CONSUMIDOR

## AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

## PRODUCTO

3000860 3000860. CONSUMIDORES CON MECANISMOS DE ATENCION DE CONTROVERSIAS EN MATERIA DE CONSUMO

## UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

## METODO DE CALCULO

EL INDICADOR MIDE EL PORCENTAJE DE DENUNCIAS CONCLUIDAS DE FORMA ANTICIPADA, RESPECTO DEL NÚMERO TOTAL DE DENUNCIAS CONCLUIDAS O RESUELTAS EN EL PERIODO EVALUADO:

$$PSCA(N) = (CSCA(N)) / (TCSC(N)) \times 100$$

DONDE:

PSCA(N): PORCENTAJE DE SOLICITUDES (DENUNCIAS) CONCLUIDAS DE FORMA ANTICIPADA EN EL AÑO N

CSCA(N) = NÚMERO DE SOLICITUDES (DENUNCIAS) CON CONCLUSIÓN ANTICIPADA EN EL AÑO N

TCSC(N) = NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES (DENUNCIAS) CONCLUIDAS O RESUELTAS EN EL AÑO N

## LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES:

PARA EL NUMERADOR DEL INDICADOR SE HA OPTADO POR LA CANTIDAD DE CONSUMIDORES O USUARIOS CON DENUNCIAS CON CONCLUSIÓN ANTICIPADA EL CUAL CONSIDERA CONCILIACIONES, ACUERDO EXTRAPROCESO Y DESISTIMIENTO.

CON RELACIÓN A LOS CASOS DE DESISTIMIENTO DEL DENUNCIANTE, SE REQUIERE MAYOR PRECISIÓN EN LA INFORMACIÓN QUE PERMITA DETERMINAR QUE SI ELLO ES RESULTADO DE UNA CONDICIÓN FAVORABLE PREVIA PARA EL USUARIO, Y NO DISCONFORMIDAD GENERADO POR DEMORAS EN LOS PLAZOS DE TRÁMITE RESOLUTIVOS QUE CONLLEVEN A UN ABANDONO EXPRESO POR PARTE DEL ADMINISTRADO.

SUPUESTO:

-LOS CONSUMIDORES UTILIZAN Y VALORAN LOS SERVICIOS DE ASESORÍAS MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN ORIENTADA A LA CONCLUSIÓN ANTICIPADA PARA LA SOLUCIÓN EFICAZ DE DENUNCIAS PRESENTADAS.

-LOS CONSUMIDORES PREFIEREN UNA SOLUCIÓN MÁS RÁPIDA DE SUS CONFLICTOS DE CONSUMO Y EN VEZ DE PRETENDER LA SANCIÓN DEL PROVEEDOR, QUE POTENCIALMENTE PODRÁ DARSE DE DEMOSTRARSE UNA INFRACCIÓN A LA NORMATIVA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO.

PRECISIONES TÉCNICAS:

SE CONSIDERA COMO "SOLICITUDES" A LA SUMA DE DENUNCIAS (DE PARTE) CON CONCLUSIÓN ANTICIPADA (CONCILIADOS, ACUERDO EXTRAPROCESO Y DESISTIMIENTO) REGISTRADOS POR LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS (OPS Y CPC), NIVEL NACIONAL.

ASIMISMO, SE CONSIDERA QUE CADA SOLICITUD (DENUNCIA) PRESENTADA CORRESPONDE A UN CONSUMIDOR O ADMINISTRADO EN LA MEDIDA QUE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN RESOLUTIVO DE DENUNCIAS ORIENTADAS A SU CONCLUSIÓN ANTICIPADA (RESPECTO DE LOS PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS LEGALES ORDINARIOS O SUMARÍSIMOS ESTABLECIDOS), SON MECANISMOS DISPONIBLES PARA UNA SOLUCIÓN CÉLERE DE LOS CONFLICTOS DE CONSUMO EN FAVOR DEL CONSUMIDOR Y ORIENTADOS A REDUCIR LA INCIDENCIA INFRACTORA DE PROVEEDORES QUE CONLLEVEN A UN POTENCIAL NUEVA DENUNCIA ADMINISTRATIVA.

LA DIFERENCIACIÓN DE DENUNCIA CONCLUIDA O RESUELTA Y PERSONA ATENDIDA SE EFECTUARÁ A TRAVÉS DE LAS VARIABLES RELEVANTES Y CONFIABLES QUE SE DISPONGAN (DNI, NOMBRE U OTROS DATOS DEL USUARIO, ETC.) PARA SU CONSOLIDACIÓN ESTADÍSTICA Y EVITAR DUPLICIDAD DE INFORMACIÓN, TODA VEZ QUE UN CONSUMIDOR PODRÍA ESTAR REGISTRADO CON MÁS DE UN EXPEDIENTE A LA VEZ.

## PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

## FUENTE DE DATOS

INDECOPI

## ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL