Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Economía Pública

Análisis del proceso de gestión administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual 2022-2023

INDECOPI

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Economista

AUTOR

Jennifer Gisela CHAVEZ CONDORI

ASESOR

Mg. Rolando Edman ÑAÑEZ LOZA

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Chavez, J. (2024). *Análisis del proceso de gestión administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual 2022-2023 INDECOPI*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Economía Pública]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Jennifer Gisela Chavez Condori
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75683551
URL de ORCID	----------
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Rolando Edman Ñañez Loza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	22249677
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6711-9848
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Geiner Marín Díaz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07163232
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Juan José Manuel Ysaac Ospino Edery
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08192374
Datos de investigación	

Línea de investigación	D.1.5.2. Gestión y economía de la empresa
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Borja Urbanización: (según corresponda) Calle: De La Prosa 104 Latitud: -12.085821 Longitud: -77.007788
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022-2023
URL de disciplinas OCDE	Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

Reunidos en EL Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas el día sábado 25 de mayo de 2024 a las **15:45** pm, ante el Jurado presidido por el catedrático **Econ. GEINER MARÍN DÍAZ** e integrado por los catedráticos :**Mg . JUAN JOSÉ MANUEL YSAAC OSPINO EDERY y Mg . ROLANDO EDMAN ÑAÑEZ LOZA**

Se presenta la Bachiller **JENNIFER GISELA CHAVEZ CONDORI** para realizar la defensa de su Trabajo de Suficiencia Profesional " **ANÁLISIS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL 2022-2023 INDECOPI"** presentada para la obtención del Título Profesional de Economista.

De acuerdo a las normas vigentes la Bachiller después de finalizada la exposición absolvió las preguntas planteadas por los miembros del jurado. Concluida esta fase se suspendió el acto público, a fin de que los señores catedráticos en votación secreta procedieran a la calificación correspondiente

Acto seguido el presidente del Jurado informó que la graduando había sido APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo de 16 (DIECISEIS)
(Números y letras)

Para dar fe del acto, suscriben la presente acta el Presidente y los Miembros del Jurado a los 25 días del mes de mayo de 2024.

Econ. GEINER MARÍN DÍAZ
Presidente

Mg. JUAN JOSÉ MANUEL YSAAC OSPINO EDERY
Miembro

Mg. ROLANDO EDMAN ÑAÑEZ LOZA
Asesor

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Vicerrectorado de Investigación y Posgrado

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Rolando Edmon Ñañez Loza en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N° 000552-2024-D-FCE/UNMSM de la tesis/monografía/informe de investigación/trabajo académico, cuyo título es ANALISIS DEL PROCESO de Gestion Administrativa del Instituto Nacional de DEFENSA DE LA COMPETENCIA y de la PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL presentado por el bachiller/magíster/egresado/licenciado/estudiante CHAVEZ CONDORI JENNIFER GISELA para optar el grado/título/especialidad de ECONOMISTA 2022-2023 INDECOPI

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 14.% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado/ título/ especialidad correspondiente.

Firma del Asesor _____

DNI: 22249677

Nombres y apellidos del asesor: Rolando Edmon Ñañez Loza



Huelladigital

ÍNDICE

Introducción 3

Capítulo 1: Descripción de la Entidad 4

1.1. Razón Social 4

1.2. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual 4

1.3. Actividad Económica 7

Capítulo 2: Desarrollo de la Experiencia Profesional 10

2.1 Estructura Orgánica 10

2.2 Unidad de Organización de la Institución 12

2.3 Descripción del Cargo 13

Capítulo 3: Principales actividades realizadas 14

3.1 La Modernización de la Gestión Pública 14

3.2 Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) 17

Capítulo 4: Descripción de Problema 29

4.1. Principales actividades administrativas 29

4.2. ¿Cómo son las actividades administrativas en Perú? 33

4.3. El poder de las actividades administrativas digitales 38

4.4. Plataforma Facilita Perú 41

Capítulo 5: Bases teóricas utilizadas en el desempeño laboral 43

5.1. Economía Pública 43

5.2. Informática para economistas 43

Conclusiones 45

Bibliografía 46

Introducción

En el presente Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) está referido a mi experiencia laboral en mi calidad de Locadora de Servicios en la Unidad de Modernización y Gestión Institucional en el Instituto Nacional de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) desde mayo de 2022.

Este trabajo surge a partir del interés de analizar la gestión administrativa en el INDECOPI, por lo que se realiza una investigación de tipo descriptiva en el cual objetivo principal es analizar los problemas que presentan los ciudadanos al momento de realizar las acciones para acceder a los servicios que ofrecen las entidades.

En el capítulo 1 se describe los ámbitos de la actividad económica en los cuales el Indecopi tiene injerencia, así como su estructura orgánica. El capítulo 2 se centra en explicar el funcionamiento de la Unidad de organización donde realizo mis actividades o funciones profesionales.

Asimismo, en el capítulo 3 se detalla los pasos para la implementación del Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en el Sistema Único de Trámites (SUT) y en el capítulo 4 se describe el estado actual de las actividades para la gestión de trámites en el Perú, finalmente se indica los beneficios de los trámites digitales y el uso de la Plataforma Facilita Perú en el Indecopi, los cuales reducen los inconvenientes que presentan los ciudadanos para acceder a los servicios

Palabras claves: Texto Único de Procedimientos Administrativos, Sistema Único de Trámites, trámites, modernización, gestión púbica.

Capítulo 1: Descripción de la Entidad

1.1. Razón Social

El Decreto Legislativo N° 1033 (2008) señala que el Indecopi, con RUC 20133840533, es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, asimismo cuenta con personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa.

1.2. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

En virtud del Decreto Ley Nº 25868, el Indecopi fue creado en noviembre de 1992 con la finalidad de salvaguardar el mercado de las prácticas monopólicas que restringen y controlan la competencia en la producción y comercialización de bienes y servicios, así como de las prácticas que generan competencia desleal y que repercuten en los consumidores y agentes económicos. Además, protege la calidad de los productos y los derechos de propiedad intelectual en todas sus formas.

En el 2008, luego de más de una década de funcionamiento, se consideró oportuno implementar una reforma institucional en el Indecopi con el objetivo de crear procesos administrativos más eficientes y mejorar la seguridad de los consumidores, la competencia y la propiedad intelectual. Por estas razones se aprobó el Decreto Legislativo Nº 1033, que autorizó la Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

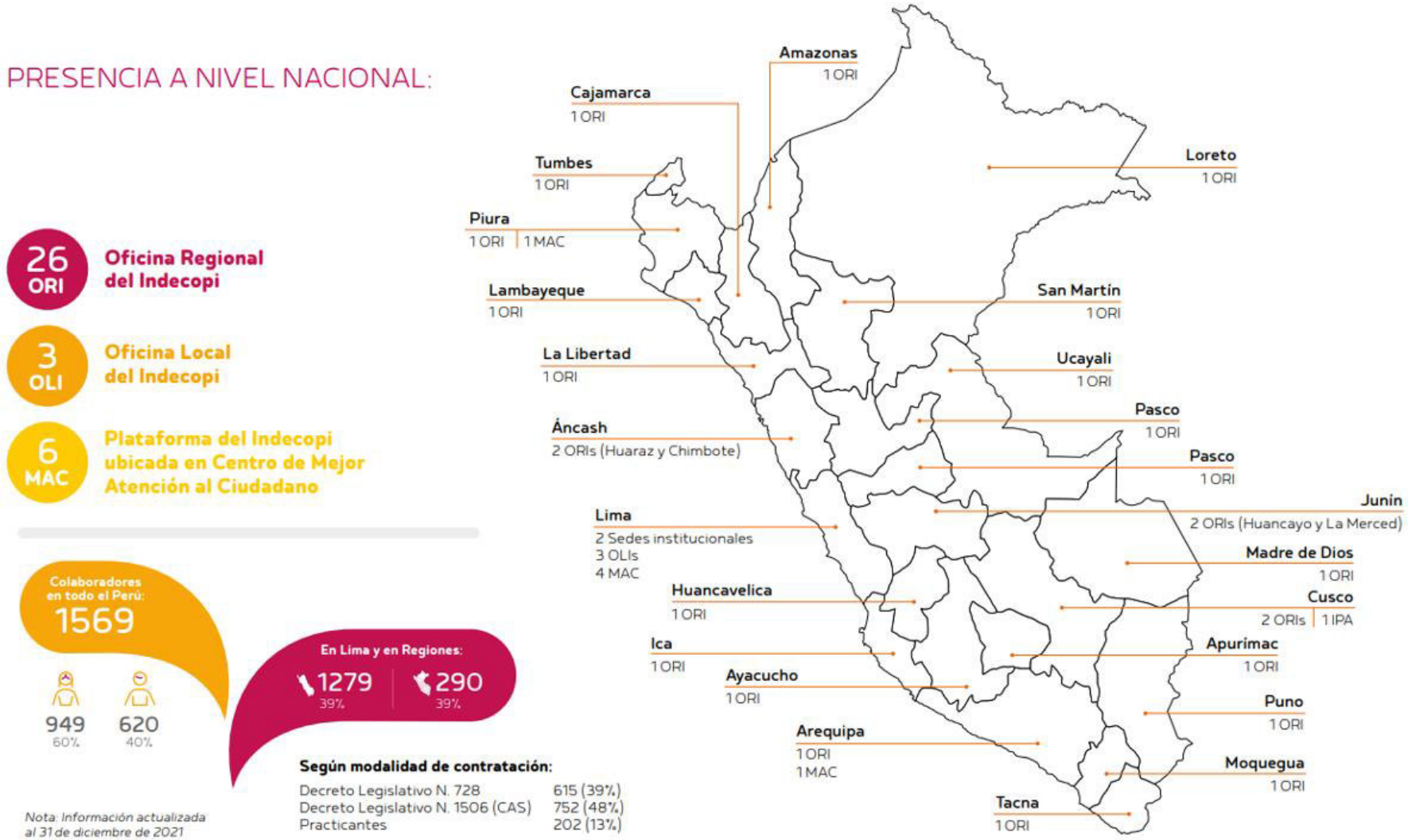
Desde 2011, el Indecopi se desempeña como representante del Perú en el Comité de Competencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), siendo esta una organización de cooperación internacional que promueve políticas destinadas a mejorar el bienestar social y económico de las personas en todo el mundo.

Asimismo, en el 2018 el Indecopi y la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) suscribieron un memorando de entendimiento en el 2018, a fin de poder colaborar en la creación de una Política Nacional de Propiedad Intelectual para el Perú. Precisar que la OMPI administra 26 tratados de Propiedad Intelectual, de los cuales el Perú actualmente es parte de 19 de estos. Los tratados restantes, incluido el Arreglo de Madrid sobre el registro internacional de marcas, aún están siendo revisados y analizados. De esta manera el Indecopi renueva su compromiso de apoyar el crecimiento y desarrollo de nuevos emprendedores, creadores, innovadores e inventores en todo el país.

Actualmente Indecopi cuenta con una Sede Central, una Sede en Lima Norte y veintiséis (26) oficinas regionales a nivel nacional, siendo las principales Piura, Ancash y Cusco; además de las oficinas regionales; la institución cuenta con cuatro (4) Oficinas locales ubicadas en el Aeropuerto Jorge Chávez zona Nacional e Internacional, Gamarra y Congreso de la República. Adicional a ello, cuenta con seis (6) plataformas ubicadas en los centros de Mejor Atención al Ciudadano, ubicados en Lima Norte, Lima Este, Callao, Ventanilla, Arequipa, Piura y una plataforma de atención en el Aeropuerto Velazco Astete del Cusco.

Figura N° 1:

Presencia a nivel nacional del Indecopi



Fuente: Memoria Institucional del Indecopi (2021)

1.3. Actividad Económica

De acuerdo a la Memoria Institucional del Indecopi (2022), su función es la de promover el mercado y proteger los derechos de los consumidores. Asimismo, mediante la eliminación de obstáculos burocráticos, la supervisión de la competencia desleal, la inspección de las prácticas de dumping y los subsidios, la fiscalización de los procedimientos concursales, fomenta una cultura de competencia honesta y leal en la economía peruana, al tiempo que protege todos los tipos de propiedad intelectual, incluidos los derechos de autor, las marcas, las patentes y la biotecnología.

Eliminación de Barreras Burocráticas. – Asegurar la eliminación de obstáculos burocráticos ilegales y/o irrazonables establecidos por las autoridades administrativas, que obstaculizan el ingreso o existencia de los agentes económicos en el mercado; asimismo, promueve la simplificación administrativa, mediante el control posterior de sus conductas, acciones y regulaciones en beneficio del mercado. (Memoria Institucional del Indecopi 2022, p. 100)

Protección al Consumidor. – En los casos de conflictos en los sectores de transporte, el turismo, las telecomunicaciones y los seguros, incluidos el seguro obligatorio de accidentes de tráfico (SOAT) y el certificado de accidentes de tráfico (CAT) siempre y cuando las operaciones realizadas no excedan las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT), ofrece una solución rápida. También es responsable de supervisar los procesos de liquidación de costos y costas, sancionar el incumplimiento de las medidas correctivas y acuerdos conciliatorios, y el pago de costos y costas relacionados con los expedientes tramitados por los Órganos Resolutivos de la sede central del Indecopi. (Memoria Institucional del Indecopi 2022, p. 69,70 y 71)

Propiedad Intelectual. – Es responsable de la gestión de marcas colectivas, marcas de certificación, nombres y lemas comerciales, denominaciones de origen, indicaciones geográficas, marcas comerciales y de servicios, y especialidades tradicionales aseguradas.

Asimismo, también es responsable del otorgamiento de patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales, esquemas de trazado de circuitos integrados, certificados de obtentor de nuevas variedades vegetales y conocimientos colectivos de pueblos indígenas.

Adicional a ello, también vela por la protección de obras literarias y artísticas, derechos conexos, intérpretes, ejecutantes, productores fonográficos y organismos de radiodifusión. (Memoria Institucional del Indecopi 2022, p. 106,109 y 112)

Libre Competencia. – Se encarga de monitorear los diversos sectores de la economía nacional, investigar posibles actividades anticompetitivas, tramitar solicitudes de autorización previa de operaciones de concentración empresarial y realiza investigaciones encaminadas a mejorar el proceso competitivo de diversos mercados a nivel nacional. Mejorando así la eficiencia económica desde la perspectiva del bienestar del consumidor. (Memoria Institucional del Indecopi 2022, p. 48)

Fiscalización de la Competencia Desleal. – Vela por el cumplimiento de las normas que reprimen la competencia desleal entre los agentes económicos en el mercado; asimismo, se encarga de monitorearlo para detectar las fallas que afecten su funcionamiento y realiza actividades de investigación y las difunde para brindar una solución integral en beneficio de la sociedad. (Memoria Institucional del Indecopi 2022, p. 84)

Dumping y Subsidios. - Asegura en el Perú el cumplimiento de las normas de defensa comercial, con el objetivo de restablecer las condiciones de competitividad en los sectores productivos del país que se han visto afectados por prácticas de dumping y subsidios. Además, lleva a cabo el control posterior y la eliminación de las barreras comerciales no arancelarias. (Memoria Institucional del Indecopi 2022, p. 87)

Procedimientos Concursales. - Vela por el cumplimiento de la Ley General del Sistema Concursal, a través del cual busca generar un entorno favorable para las negociaciones entre deudores y acreedores, con el objetivo de alcanzar soluciones eficientes destinadas a la recuperación del crédito. (Memoria Institucional del Indecopi 2022, p. 93)

Firma Electrónica. – Se encarga de acreditar, inspeccionar y supervisar a las entidades de certificación, registro o verificación; a los prestadores de servicios de valor añadido; y a los proveedores de software de firma electrónica que ofrecen servicios a la administración pública, a la sociedad civil y a los agentes económicos relacionados con la tecnología de firma electrónica. (Memoria Institucional del Indecopi 2022, p. 59)

Capítulo 2: Desarrollo de la Experiencia Profesional

En este capítulo se presentará un panorama de la estructura organizacional de la Institución, la Unidad de Organización en la que laboro y las funciones relacionadas con el puesto que vengo desempeñando.

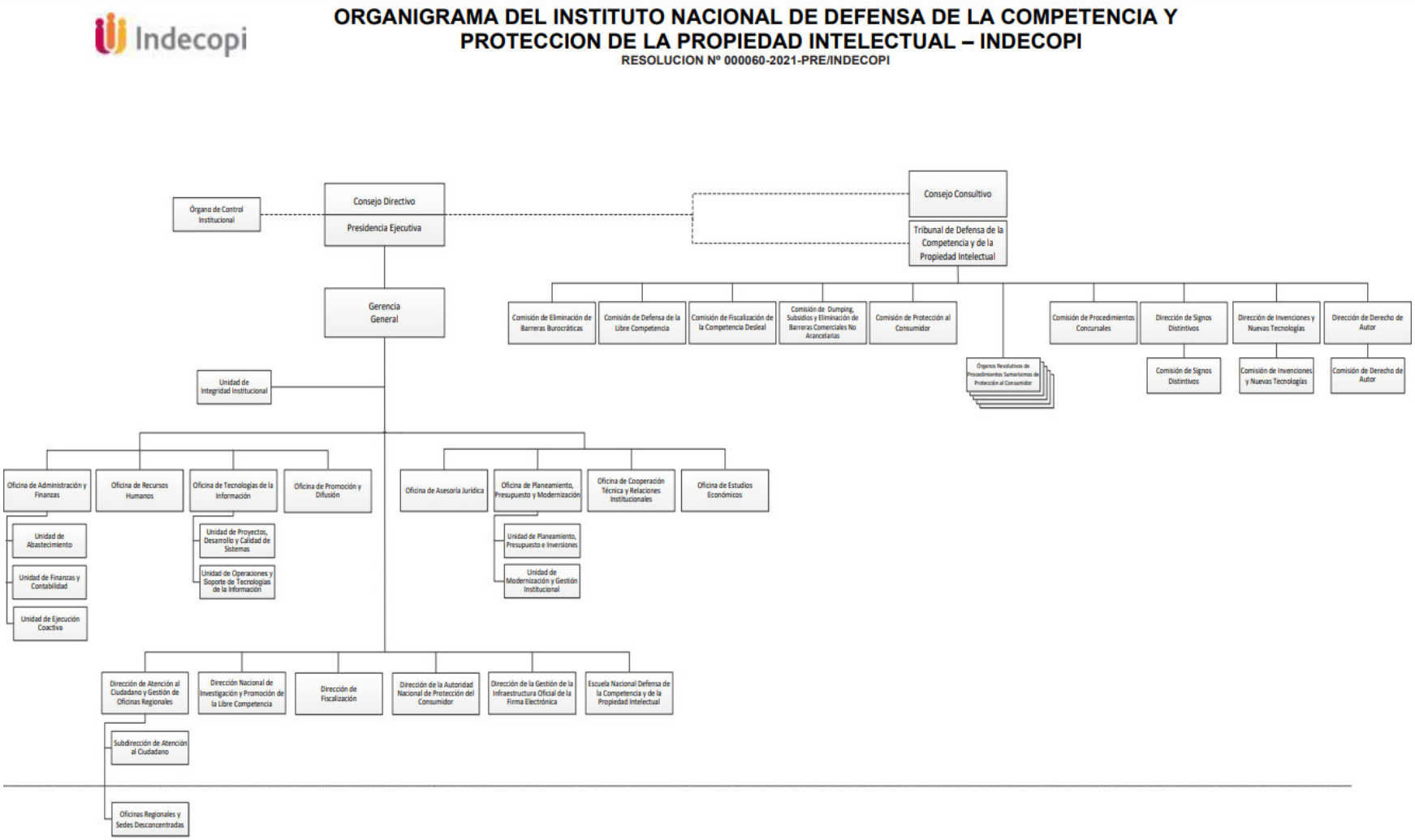
2.1 Estructura Orgánica

La estructura orgánica del Indecopi se ciñe de acuerdo a lo establecido en su Reglamento de Organización y Funciones (ROF). En este documento, se establece que la Alta Dirección está conformada por el Consejo Directivo, Presidencia Ejecutiva y Gerencia General, los cuales se encargan de planificar y aprobar las políticas institucionales relacionadas con la competencia y la gestión interna del Indecopi

De acuerdo con el Texto Integrado del ROF (2021), el Indecopi cuenta con la siguiente estructura orgánica (Figura N° 2).

Figura N° 2:

Organigrama del Indecopi

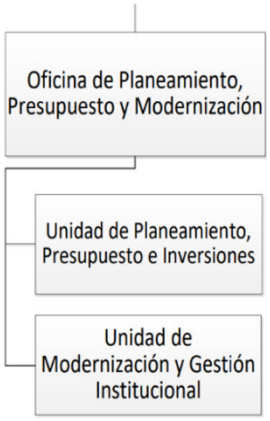


2.2 Unidad de Organización de la Institución

En el año 2022, empecé a laborar en la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización la cual se encarga de liderar los sistemas administrativos de planeamiento estratégico, presupuesto público, inversión pública y modernización de la gestión pública, así como gestionar el Sistema Integrado de Gestión.

Figura N° 3:

Organigrama del Indecopi



Fuente: Reglamento de organización y Funciones (2021)

Dentro de esta Oficina se encuentra la Unidad de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones y la Unidad de Modernización y Gestión Institucional; en la cual me he venido desempeñando en esta última. Esta Unidad es responsable de realizar e implementar actividades relacionadas con el sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública, incluyendo la implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa, calidad de prestación de bienes y servicios, gobierno abierto, evaluación de riesgos, gestión del conocimiento y el diseño de la estructura organizacional de la entidad.

2.3 Descripción del Cargo

Actualmente me desempeño en el puesto de Locadora de Servicios, el cual está sujeto a realizar funciones profesionales, como actualizar y mejorar los documentos de gestión, llámese, Reglamento de Organización y Funciones y Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA); así como la documentación de sustento y su registro en los aplicativos que correspondan como el SUT, Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) y otros; a fin de implementar el proceso de adecuación o modificación de la estructura organizacional en atención a normativas vigentes o disposiciones internas. Asimismo, se encarga de revisar y emitir opinión técnica sobre directivas, reglamentos, o manuales en el marco de la Política de Modernización de la Gestión Pública.

Adicionalmente a ello, también realizo actividades relacionadas para monitorear y evaluar los procesos y procedimientos a fin de que se encuentren alineados a los objetivos estratégicos de la institución; proponer indicadores de procesos para identificar las brechas de desempeño (Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo legal en materia de registro de marcas, Porcentajes de expedientes en materias de Dumping y Subsidios resuelto dentro del plazo legal, etc) y ejecutar actividades de mejora continua en los procesos del Indecopi.

Capítulo 3: Principales actividades realizadas

En el capítulo anterior se describió la estructura orgánica del Indecopi, así como la descripción del cargo y las actividades realizadas de manera general. En este capítulo se explicará los principales fundamentos teóricos y se brindará más detalles de algunas actividades realizadas como parte de la experiencia principal y que demuestran un ejercicio de la carrera de economía.

3.1 La Modernización de la Gestión Pública

El principal objetivo de la modernización de la gestión estatal, tal como lo señala la Ley Nº 27658, Ley de Modernización del Estado, es incrementar la eficacia del estado a fin de priorizar y maximizar el uso de los recursos públicos y, al mismo tiempo, brindar mejores servicios a la ciudadanía. (p.2)

Para Bryson (2014), la modernización pública se sustenta en la premisa que las personas deben participar de manera activa en la creación de políticas públicas y en la resolución de los problemas que los afectan. En consecuencia, se deben centrar en la creación de valor público a través de iniciativas que aborden de forma eficaz y ventajosa los problemas de la sociedad.

De acuerdo con Contreras (2018), la modernización pública implica trabajar en base a tres (3) pilares los cuales son: la economía, la eficacia y la eficiencia; y en concordancia a estos conceptos, el objetivo será priorizar la calidad de la prestación del servicio en los aspectos de procedimientos, estándares y recomendaciones.

Asimismo, Cavalcante (2019), señala que la modernización pública incluye la implementación de una serie de cambios que el Estado realiza en la estructura y los procesos del aparato estatal en sus tres niveles, con el fin de mejorar su eficiencia y brindar servicios de mejor calidad a los ciudadanos, los cuales deben basarse en los principios y lineamientos de la eficacia, competitividad

y eficiencia, en el uso de herramientas de gestión, que también apunta hacer que los ciudadanos sean responsables de elegir los servicios públicos que necesitan para satisfacer sus necesidades, la transparencia y rendición de cuentas, poniendo énfasis en el empleo y uso generalizado de las tecnologías de la información como parte esencial de una estrategia para mejorar la gestión.

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2023 (PNMGP), se establece que el nuevo paradigma de la administración pública propone un modelo basado en la lógica de la cadena de valor público, que permite un abordaje integral para comprender las decisiones políticas y las estrategias de intervención adoptadas por el Estado para resolver un determinado problema público; así como la forma como las entidades públicas operan en términos de gestión interna; los bienes, servicios y regulaciones que producen; y los resultados que conducirán a los cambios previstos en el bienestar de los ciudadanos y de la sociedad.

Gráfico N° 1:

Modelo conceptual de la PNMGP al 2023



Fuente: Secretaría de Gestión Pública (SGP)

Teniendo en cuenta lo anterior, el problema público se describe en términos de cinco (05) causas directas (CD) y veinticuatro (24) causas indirectas para la representación del modelo del problema público, el cual se diagrama en el árbol de problemas que utiliza la relación causa-efecto para identificar el conjunto de problemas que pueden surgir en una realidad social.

El gráfico Nº 2 muestra que el uso insuficiente de las TIC y la carga innecesaria de procesos administrativos en las instituciones públicas son las causas indirectas, mientras que la capacidad limitada de la gestión interna para producir bienes y servicios de alta calidad es un factor directo.

Gráfico N° 2:

Árbol de problemas planteado por la PNMGP al 2023



Fuente: Secretaría de Gestión Pública (SGP)

En la siguiente sección se hablará respecto al documento de Gestión que canaliza todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad (PASES) y su implementación dentro de Indecopi.

3.2 Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

Durante mi experiencia dentro de Indecopi, una de mis principales funciones fue implementar en el SUT el TUPA del Indecopi, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la SGP en el marco de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2018-PCM-SGP.

Según el Manual del SUT (PCM, 2018), el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), recopila y organiza la información, de forma comprensible y clara sobre todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. También incluye aquellos procedimientos administrativos estandarizados que son transversales a todas las entidades públicas. (p.11)

En este sentido, los procedimientos administrativos son una serie de actuaciones y diligencias que se realizan ante las entidades de la administración público, a fin de que dicte un acto administrativo que afectará los derechos, deberes e intereses de los administrados de forma individual. Asimismo, los servicios ofrecidos de manera exclusiva son aquellos que las entidades de la administración pública están autorizadas a ofrecer en exclusividad y que no están disponibles en otra organización o fuente externa.

El SUT es un aplicativo informático creado por la PCM, que permite elaborar, simplificar y estandarizar el TUPA, asimismo funciona como un repositorio oficial de los PASES que ofrecen las entidades públicas. (p. 13)

3.3 Flujo de pasos para el registro de un expediente en el SUT

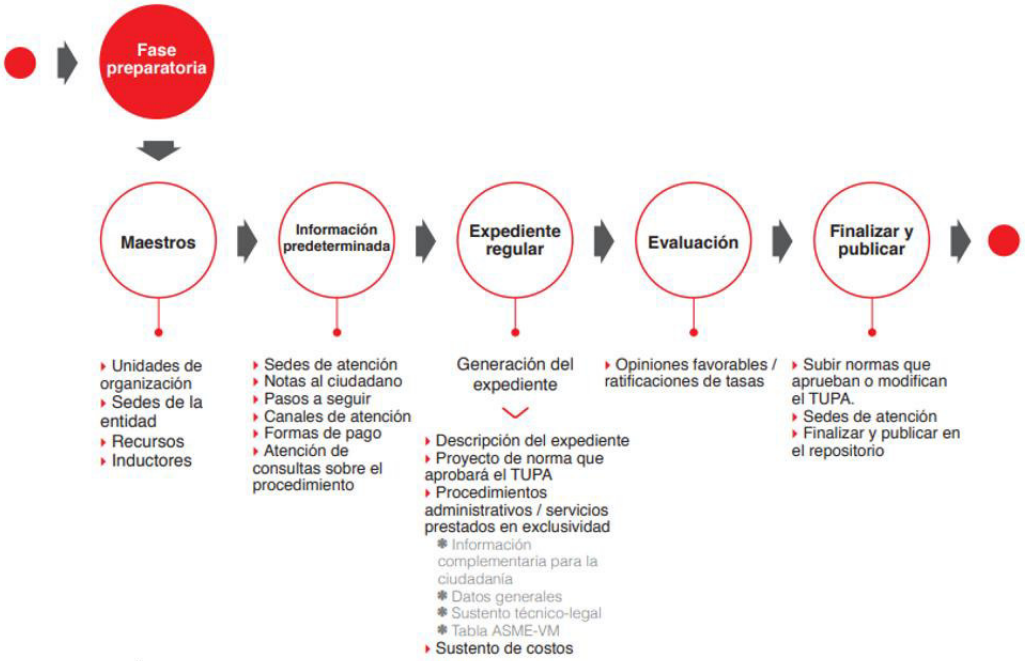
El SUT cuenta con cuatro (4) módulos para el registro de un expediente, los cuales consisten en:

- **Maestros:** Permite registrar la información como Unidades de Organización y sedes de la entidad, que servirán para el uso en los otros módulos.

- **Información predeterminada:** Se registra la información que podría ser común entre los PASES, permitiendo que aparezca de manera predeterminada en cada registro.
- **Expediente regular:** Luego del registro de los maestros y de la información predeterminada se puede empezar la gestión del expediente regular.
- **Evaluación:** El expediente regular debe obtener las opiniones favorables de las instancias encargadas de la revisión.
- **Finalizar y publicar:** Una vez terminado de registrar todos los PASES, se verifica que el apartado información complementaria para la ciudadanía, datos generales, Sustento técnico-legal y Tablas ASME; se encuentre en estado concluido y se haya procesado los costos.

Figura N° 4:

Módulos para el registro del expediente



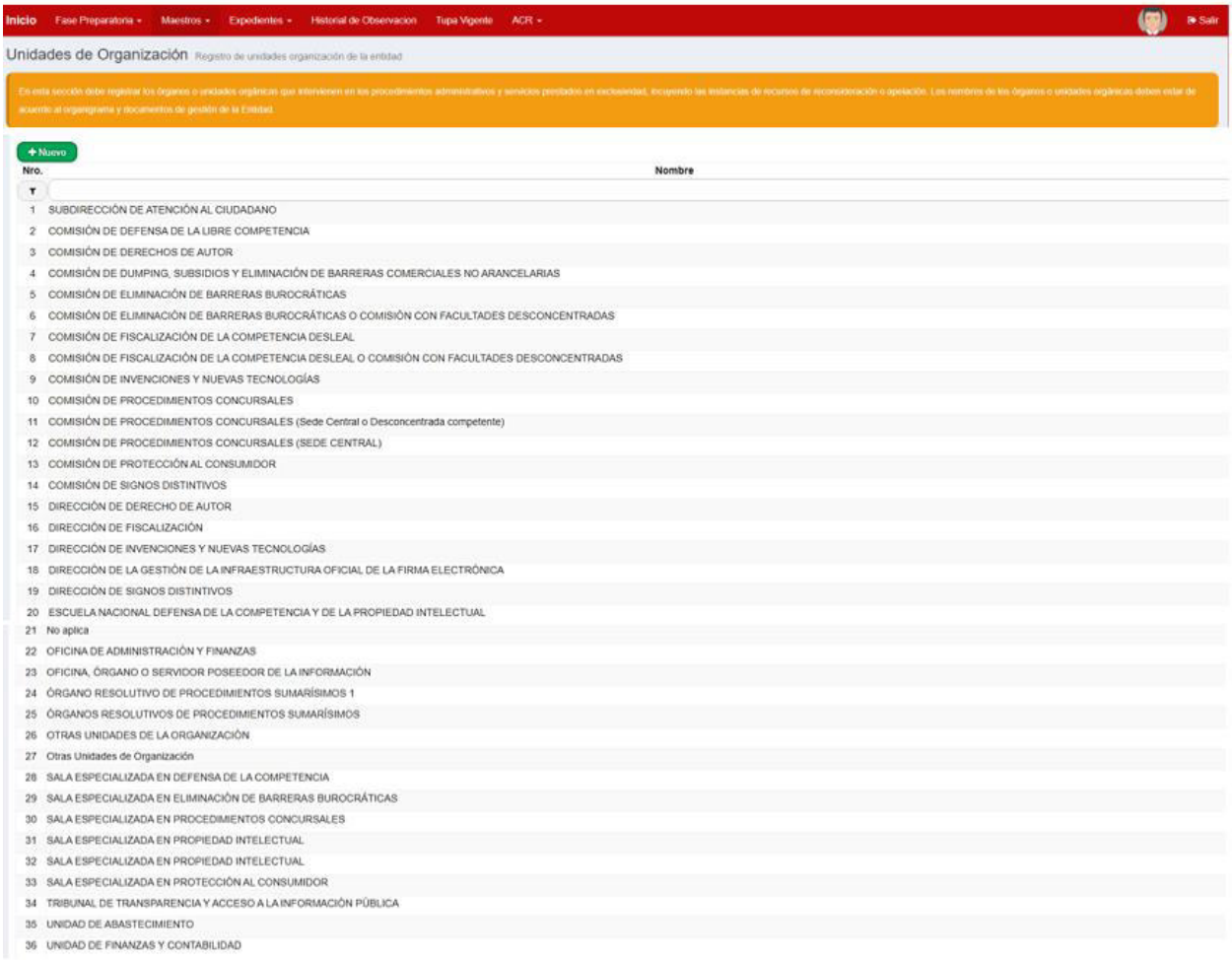
Fuente: Manual de Sistema Único de Trámites (2018)

MÓDULO 1: Maestros

Unidades de Organización. – En este campo se registra todas las unidades de organización de la entidad que reciben las solicitudes, son responsables de resolver y las instancias que resuelven los recursos administrativos (apelación y reconsideración).

Figura N° 5:

Unidades de Organización

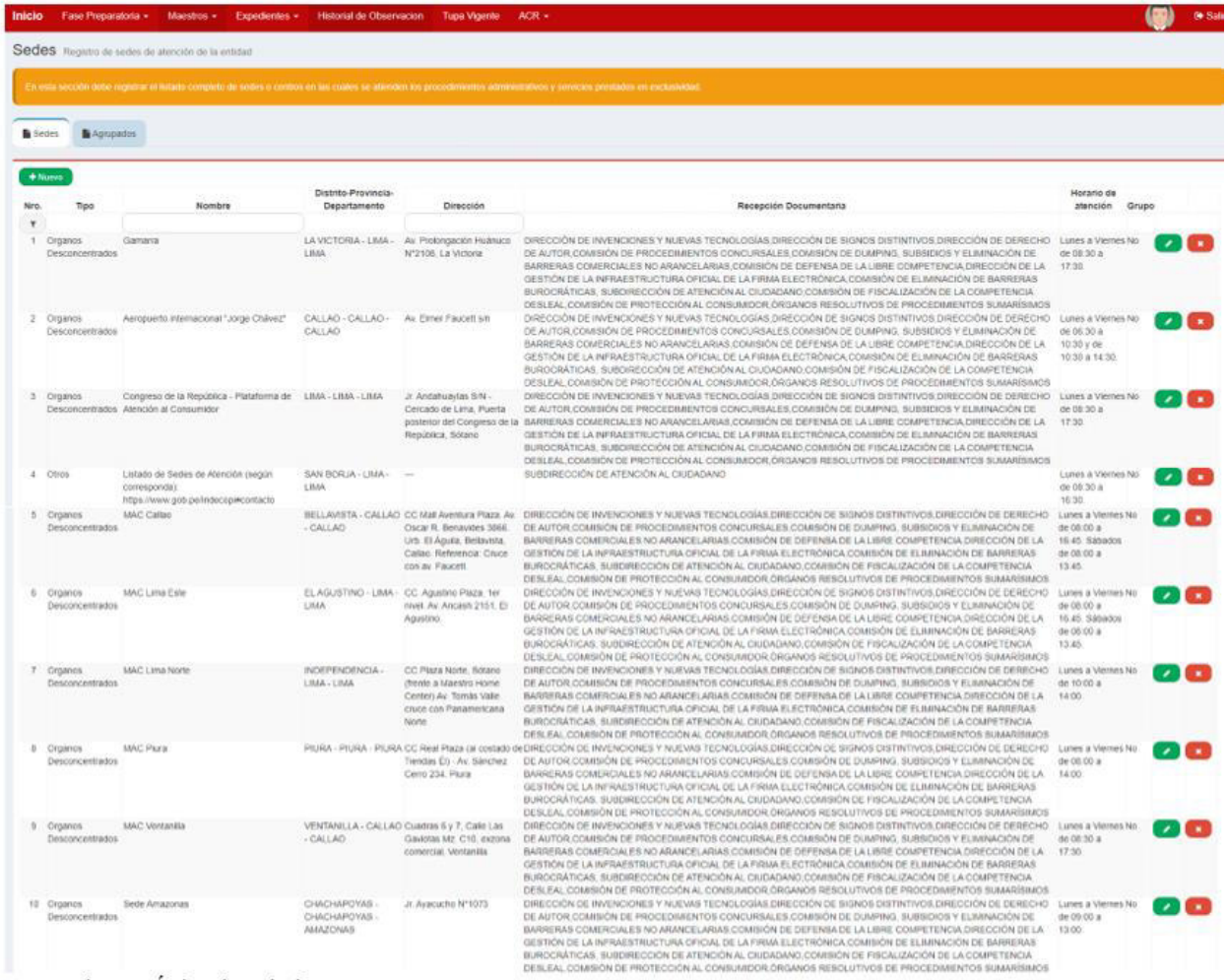


Fuente: Sistema Único de Trámites

Sedes de la Entidad. – Las sedes y los centros de atención donde se reciben las solicitudes de los PASES figuran en esta sección.

Figura N° 6:

Sedes de la entidad

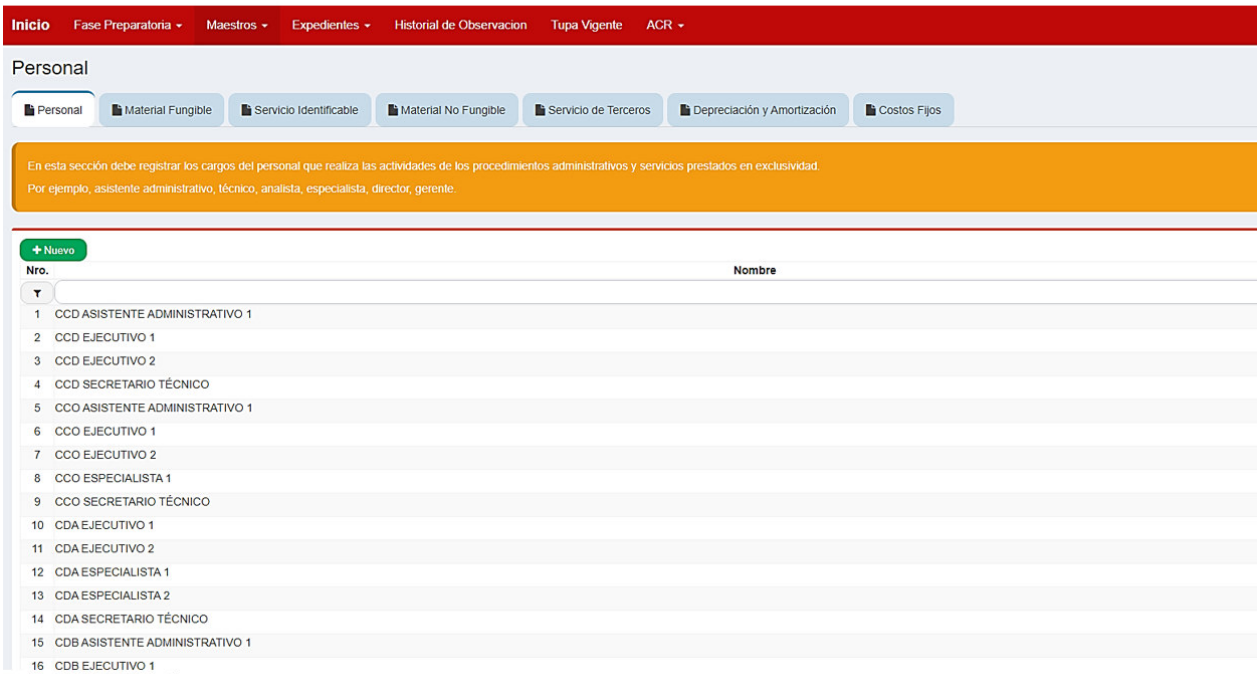


Fuente: Sistema Único de Trámites

Recursos. – En este campo se registran los recursos que se utilizan para garantizar la atención de las solicitudes de los PASES, los cuales son: personal, material fungible, servicio identificable, material no fungible, servicio no identificable, depreciación, amortización y costos fijos.

Figura N° 7:

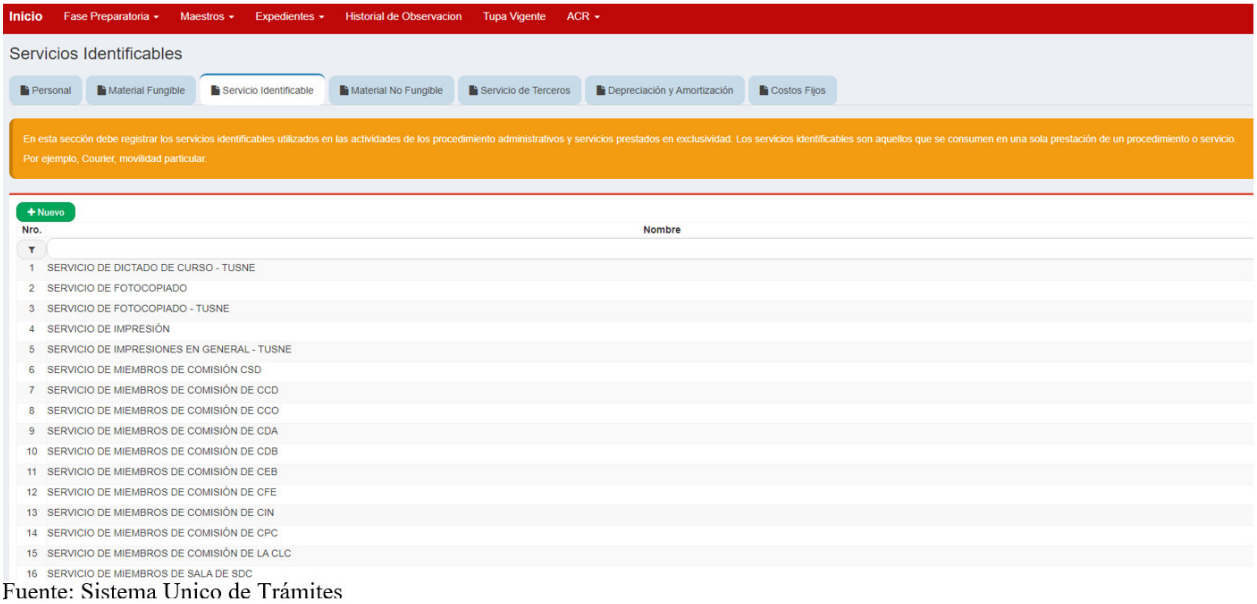
Personal



Fuente: Sistema Único de Trámites

Figura N° 8:

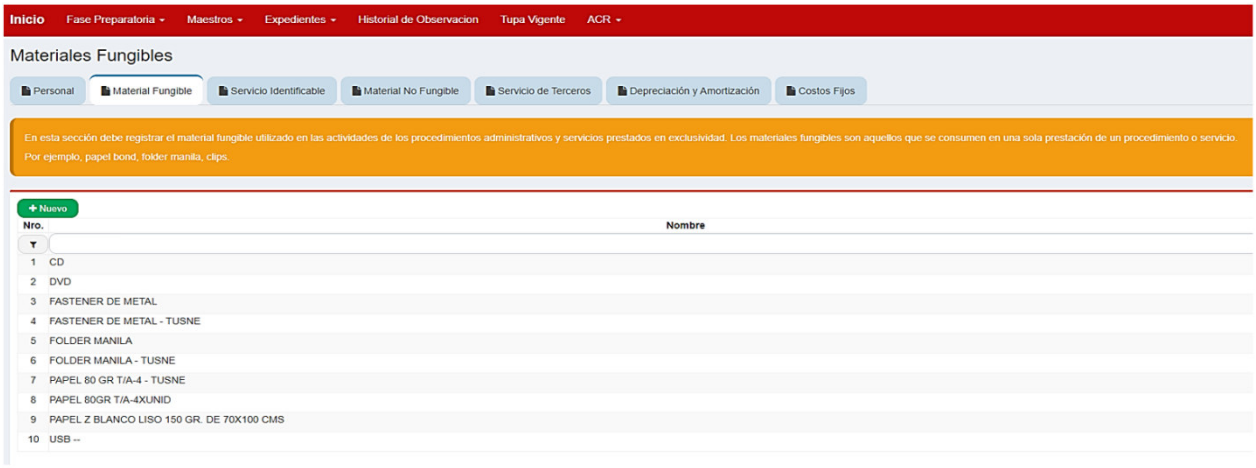
Servicio identificable



Fuente: Sistema Unico de Trámites

Figura N° 9:

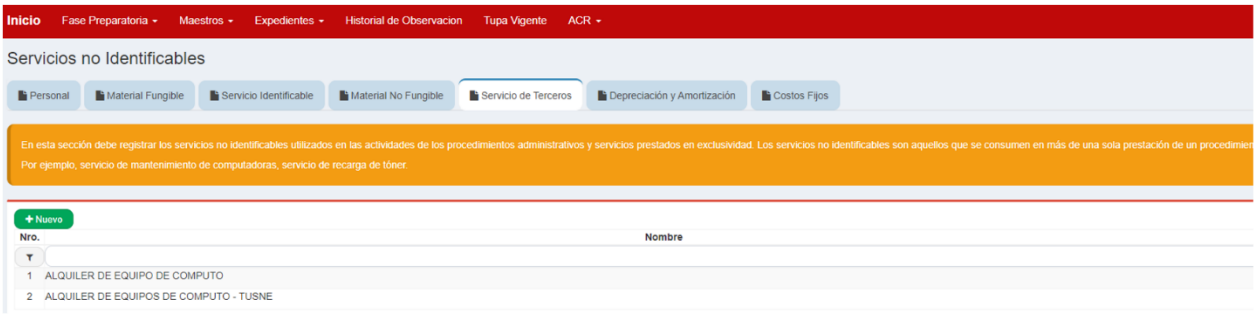
Material fungible



Fuente: Sistema Único de Trámites

Figura N° 10:

Servicio de terceros



Fuente: Sistema Único de Trámites

Figura N° 11:

Depreciación y Amortización



Fuente: Sistema Único de Trámites

Figura N° 12:

Costos fijos



Fuente: Sistema Único de Trámites

Inductores. – En esta sección se registra los inductores para la asignación de los costos de los recursos no identificables usados para la atención de las solicitudes.

Figura N° 13:

Inductores

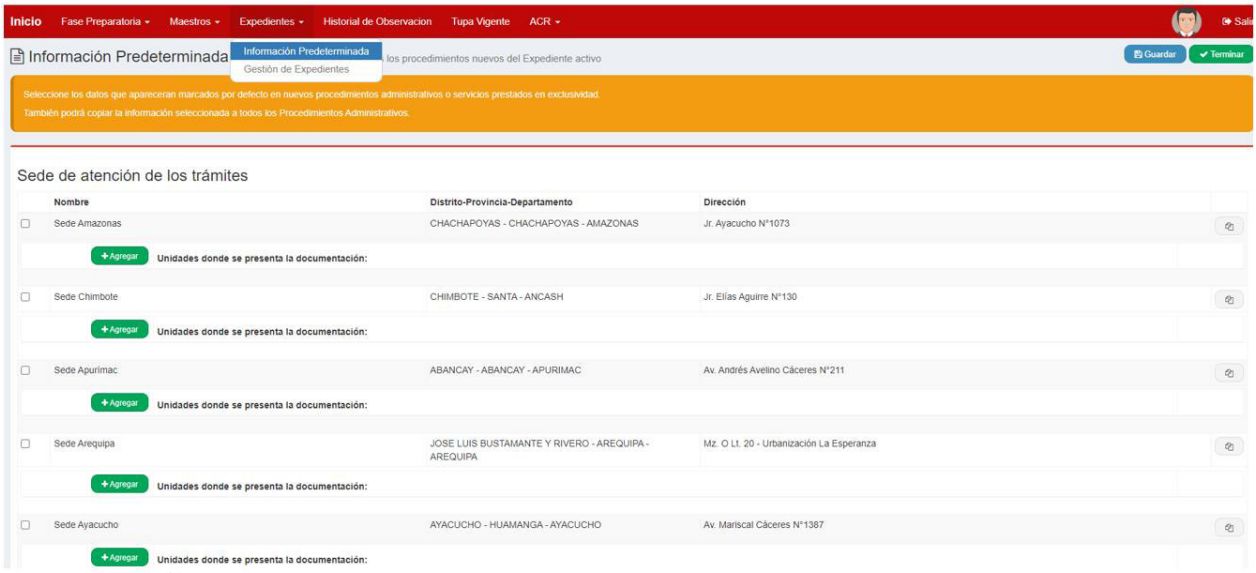


Fuente: Sistema Único de Trámites

MÓDULO 2: Información predeterminada

Figura N° 14:

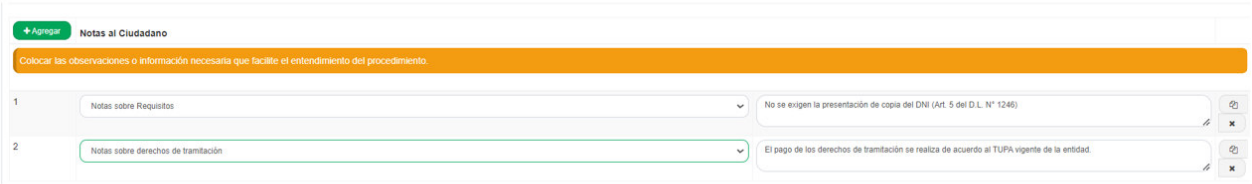
Sedes de atención



Fuente: Sistema Único de Trámites

Figura N° 15:

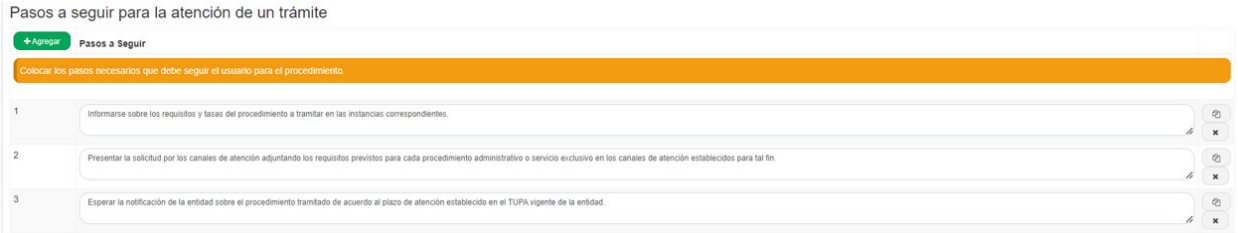
Notas al ciudadano



Fuente: Sistema Único de Trámites

Figura N° 16:

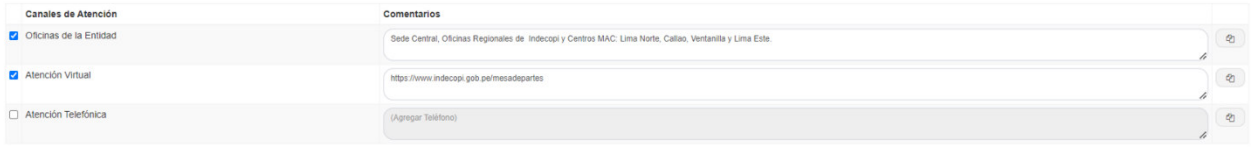
Pasos a seguir



Fuente: Sistema Único de Trámites

Figura N° 17:

Canales de atención



Fuente: Sistema Único de Trámites

Figura N° 18:

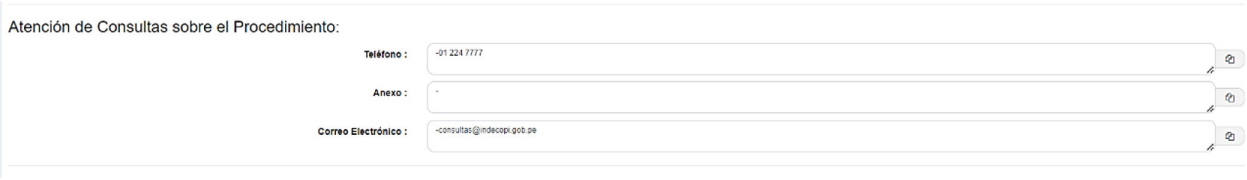
Formas de pago



Fuente: Sistema Único de Trámites

Figura N° 19:

Atención de consultas sobre el procedimiento



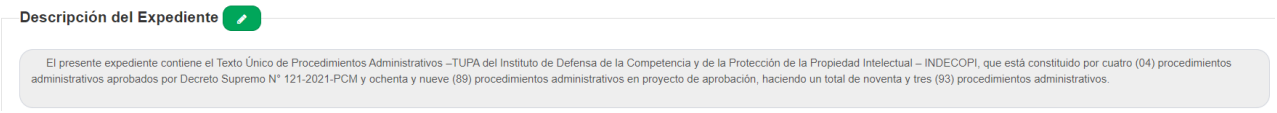
Fuente: Sistema Único de Trámites

MÓDULO 3: Expediente regular

Descripción del expediente. – Se registra una breve descripción de los datos más importantes del expediente como número de procedimientos, fecha de aprobación del TUPA a modificar, etc.

Figura N° 20:

Descripción del expediente

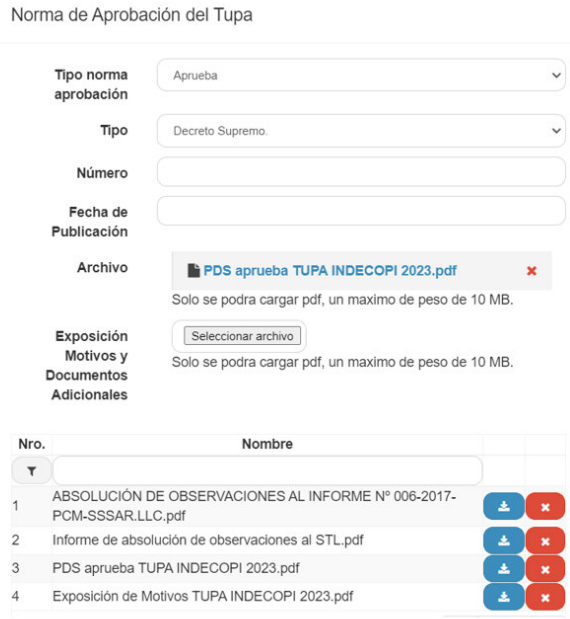


Fuente: Sistema Único de Trámites

Normativa que aprueba el TUPA. – Se registra el proyecto normativo que modificará o aprobará el nuevo TUPA, así como la Exposición de motivos.

Figura N° 21:

Norma de aprobación del TUPA

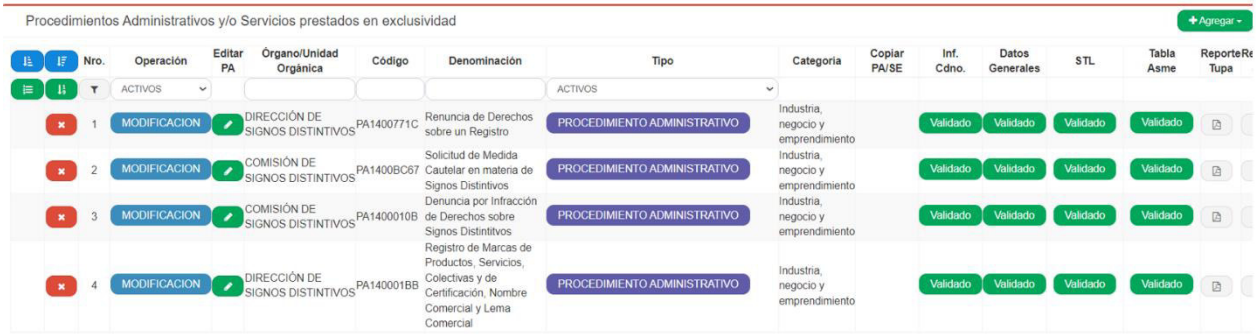


Fuente: Sistema Único de Trámites

Procedimientos administrativos / servicios prestados en exclusividad. – Se registra todos los PASES que contendrá el expediente, en el cual se requiere completar los campos de Información a la ciudadanía, Datos Generales, Sustento Técnico Legal y Tablas ASME para todos ellos.

Figura N° 22:

Procedimientos Administrativos / Servicios Prestados en Exclusividad

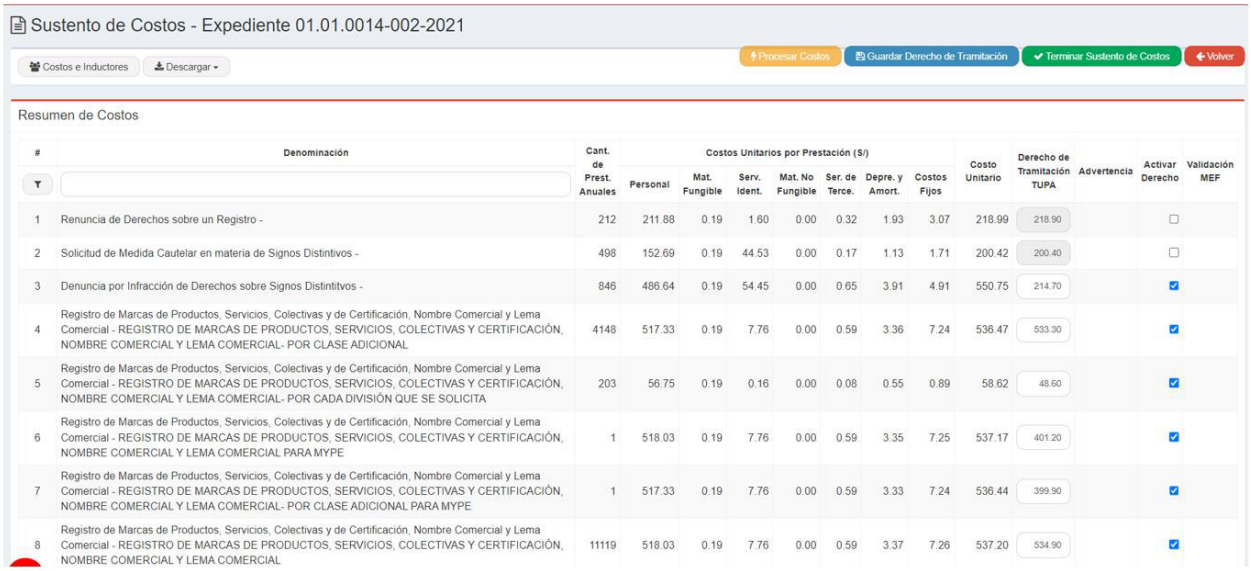


Fuente: Sistema Único de Trámites

Sustento de Costos. – En este apartado se procesan los costos a fin de poder determinar los derechos de tramitación reales de los PASES.

Figura N° 23:

Sustento de costos



Fuente: Sistema Único de Trámites

MÓDULO 4: Evaluación

Las entidades pertenecientes al Poder Ejecutivo, deben contar con la aprobación primero del Ministerio al que dependen, como segundo paso deben obtener la aprobación de la SGP de la PCM y como último paso deben obtener la aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) únicamente si el derecho de tramitación es mayor a una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Figura N° 24:

Instancias revisoras para entidades del Poder Ejecutivo



Fuente: Sistema Único de Trámites

MÓDULO 5: Finalizar y publicar

Luego de obtener la aprobación de las entidades mencionadas en el módulo 4, se debe cargar en el aplicativo el documento normativo que aprobará el TUPA, el cual debe ser publicado en el diario Oficial el Peruano junto a los documentos complementarios.

Capítulo 4: Descripción de Problema

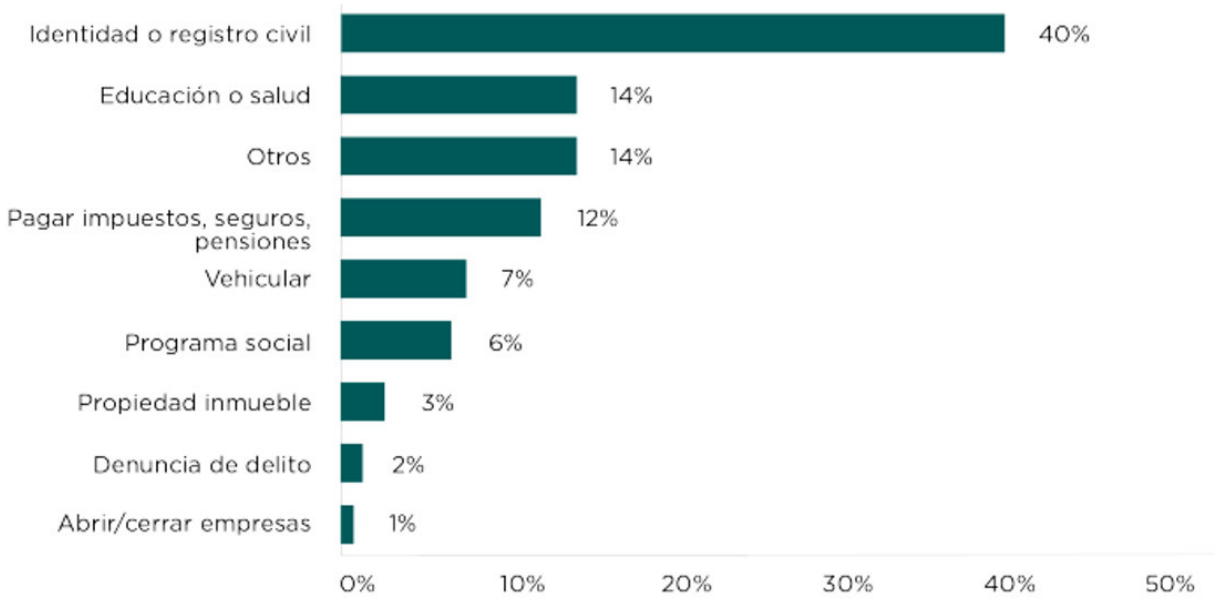
En el capítulo anterior se detalló una de las principales actividades realizadas en mi experiencia profesional dentro de Indecopi; en este capítulo analizaremos los trámites y las dificultades principales para acceder a ellos y brindaremos algunas recomendaciones para reducir las dificultades que enfrentan los ciudadanos al momento de realizar un trámite en una Entidad Pública.

4.1. Principales actividades administrativas

Los trámites constituyen los pasos o acciones que se realizan para obtener un derecho, acceso a un servicio, obtener un permiso o acceso a un servicio ante una entidad pública. De acuerdo con el BID, el último trámite realizado con mayor frecuencia (40%) fue solicitar la renovación un documento de identidad o realizar un registro civil. Asimismo, con 14% se encuentran los trámites correspondeintes a la educación o la salud; respecto al trámite menos solicitado este se encuentra relacionado a abrir o cerrar empresas con 1%; cifra que es incluso menor a la de denuncia de delito (2%). (p. 42)

Gráfico N° 3:

Tipos de trámites realizados

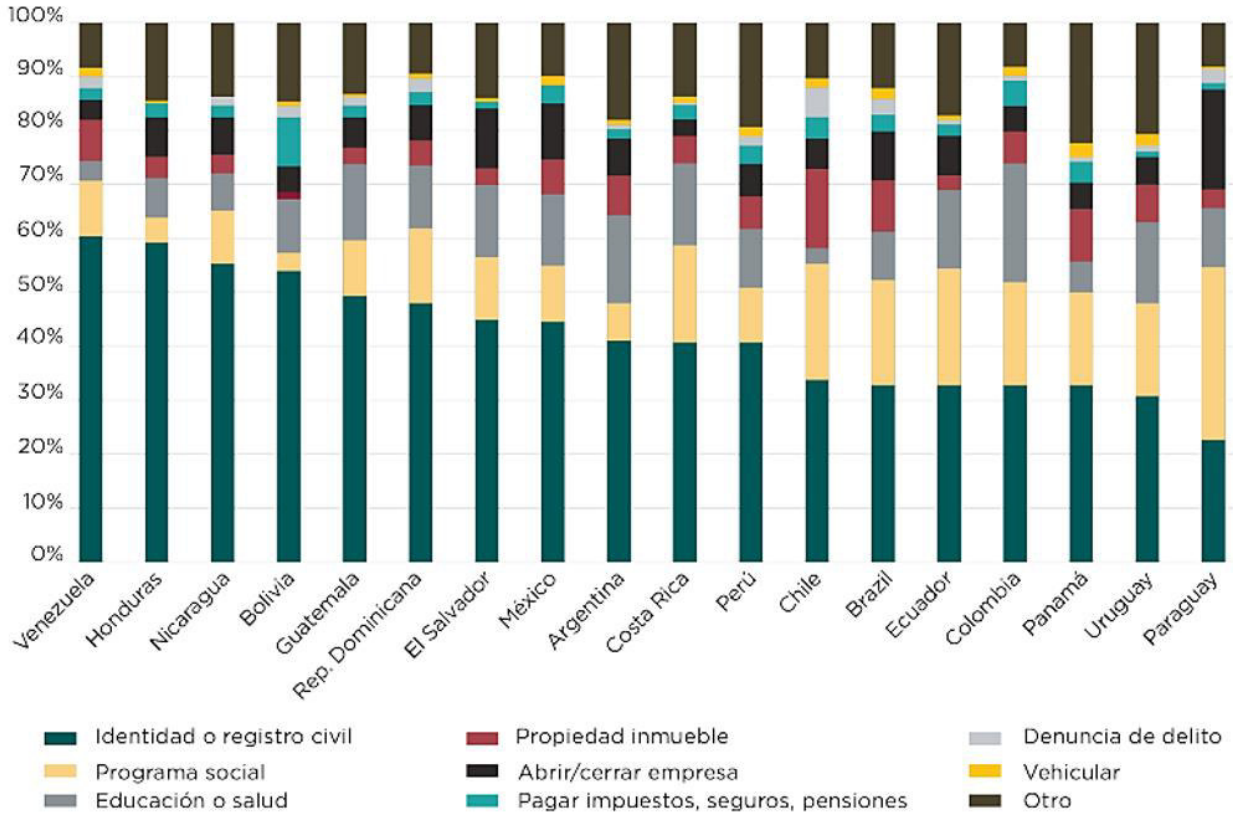


Fuente: El fin del trámite eterno, ciudadanos, burocracia y gobierno digital – BID (2018)

Para el caso de los tipos de trámites realizados por país de acuerdo al Gráfico 2, se evidencia que el trámite "Identidad o registro civil es el más solicitado (60%) excepto en Paraguay que es un poco más de 20%.

Gráfico N° 4:

Tipos de trámites realizados por país



Fuente: El fin del trámite eterno, ciudadanos, burocracia y gobierno digital – BID (2018)

Para el caso del Indecopi actualmente cuenta con un total de 93 PASES, entre junio 2022 y julio 2023 se recibieron un total de 184405 solicitudes; representando los cinco (5) PASES más solicitados el 59.56% del total.

Cuadro N° 1:

Cinco (5) PASES más solicitados

Procedimientos/Servicios TUPA	Demanda
Mantenimiento de Vigencia de Solicitud o Registro de Patentes	8188
Registro de Marcas de Productos, Servicios, Colectivas y de Certificación, Nombre Comercial y Lema Comercial	38502
Renovación de Registros	14541
Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor	17851
Copias Certificadas y/o Reproducción de Información Diversa	30754

Fuente: Memorándum N° 001780-2023-UFC

De acuerdo con el Cuadro Nª 1, el servicio más solicitado es el de Registro de Marcas de Productos, Servicios, Colectivas y de Certificación, Nombre Comercial y Lema Comercial, a cargo de la Dirección de Signos Distintivos.

En el 2022 se recibieron 40875 solicitudes de este servicio; los cuales, según el tipo de registro, el más solicitado es Marca de producto que representa el 44.34% del total. Asimismo, el registro Multiclase por producto y/o servicio representa el 26.18% con un total de 10701 solicitudes, de acuerdo al Cuadro N° 2.

Cuadro N° 2:

Expedientes de registro presentados, según tipo de signo distintivo - 2022

N°	Signo distintivo	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Total	%
1	Marca producto	1 333	1 403	1 757	1 372	1 629	1 558	1 578	1 667	1 649	1 489	1 515	1 172	18 122	44,34
2	Multiclase (mp y/o ms) 1/	896	878	1 030	902	917	874	873	992	769	740	825	1 005	10 701	26,18
3	Marca de servicio	730	704	953	795	862	856	739	854	868	850	850	712	9 773	23,91
4	Marca colectiva	265	96	71	111	70	117	79	120	166	130	118	114	1 457	3,56
5	Nombre comercial	24	25	33	24	32	27	26	25	34	68	56	47	421	1,03
6	Lema comercial	23	60	30	13	32	22	27	20	24	29	30	14	324	0,79
7	Marca de certificación	-	-	-	6	2	1	-	12	10	12	1	-	44	0,11
8	Multiclase (mc) 2/	-	-	-	6	2	-	25	-	-	-	-	-	33	0,08
Total		3 271	3 166	3 874	3 229	3 546	3 455	3 347	3 690	3 520	3 318	3 395	3 064	40 875	100,00

1/ Hace referencia al registro multiclase de marca de producto (mp) y/o marca de servicio (ms).
2/ Hace referencia al registro multiclase de marca de certificación (mc).

Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales (2022)-Indecopi

Asimismo, cuando el servicio se clasifica de acuerdo a la clasificación internacional de productos y servicios, la clase más solicitada es la de productos medicinales con 3779 solicitudes (9.25%), seguido se encuentra la clase de servicios educativos, esparcimiento y deportivos con 3342 solicitudes (8.18%).

Cuadro N° 3:

Expedientes presentados, según clases de la clasificación internacional de productos y servicios – 2022

Clase	Título de la clase	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22	Total	%
05	Productos medicinales	278	266	368	246	374	353	408	383	357	247	254	245	3 779	9,25
41	Servicios educativos, esparcimiento y deportivos	244	241	327	241	280	291	292	284	338	287	283	234	3 342	8,18
35	Publicidad, negocios comerciales y otros	264	217	276	225	256	232	239	265	230	243	249	245	2 941	7,20
25	Prendas de vestir, calzado y otros	217	182	256	215	249	218	235	240	255	239	271	161	2 738	6,70
09	Aparatos e instrumentos científicos, entre otros	195	192	269	220	201	191	182	211	214	192	208	210	2 485	6,08
30	Productos alimenticios (Café, té, cacao y otros)	200	197	178	154	177	150	172	222	208	219	224	163	2 264	5,54
43	Servicio de alimentación y hospedaje	131	134	190	143	166	166	115	147	140	149	161	121	1 763	4,31
42	Servicios científicos y tecnológicos, así como servicios de investigación y diseño	120	128	164	101	147	135	112	134	120	146	114	124	1 545	3,78
36	Seguros, operaciones financieras y similares	92	105	125	103	135	101	101	130	113	111	123	127	1 366	3,34
29	Carne, frutas, verduras y otros	138	106	118	95	113	94	98	92	119	81	111	98	1 263	3,09
44	Servicios médicos, servicios veterinarios y otros	106	107	97	101	89	107	94	130	94	92	99	76	1 192	2,92
03	Productos de limpieza, perfumería, cosméticos y otros	72	107	116	93	92	100	72	97	87	96	94	89	1 115	2,73
01	Productos químicos y otros	101	51	84	57	97	96	124	113	134	93	79	79	1 108	2,71
	Otras clases	1 113	1 133	1 306	1 235	1 170	1 221	1 103	1 242	1 111	1 123	1 125	1 092	13 974	34,19
Total		**3 271**	**3 166**	**3 874**	**3 229**	**3 546**	**3 455**	**3 347**	**3 690**	**3 520**	**3 318**	**3 395**	**3 064**	**40 875**	**100,00**

Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales (2022)-Indecopi

4.2. ¿Cómo son las actividades administrativas en Perú?

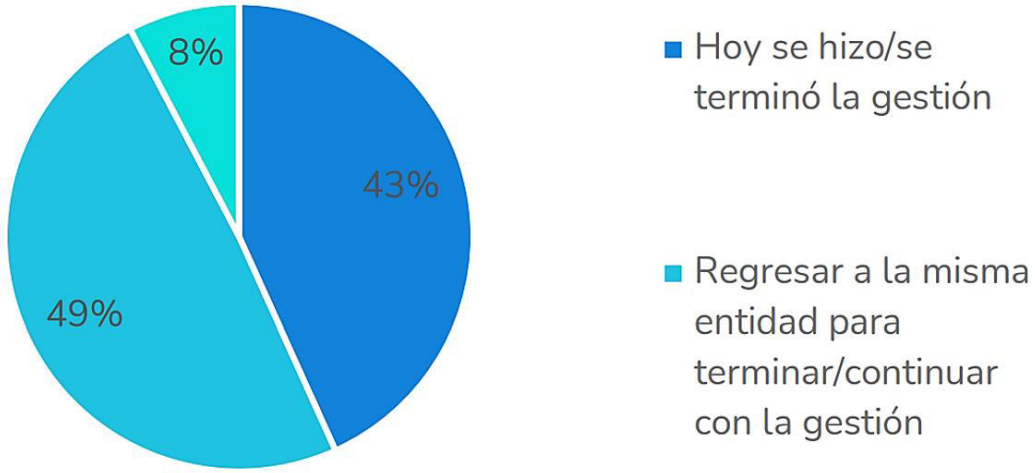
De acuerdo con la Encuesta Nacional de Satisfacción (2023); esta nos indica que existen tres (3) principales inconvenientes al momento de realizar una gestión para acceder a los servicios públicos, los cuales son: numerosas visitas, poca accesibilidad a los documentos requeridos y tiempos elevados para la realización de un trámite.

En cuanto al número elevado de visitas necesarias para finalizar un trámite, se muestra que la mayoría de los ciudadanos se acercan a la entidad entre dos y tres veces, y la mitad de ellos se acercan una vez.

Esto se debe a la necesidad que tienen los ciudadanos para dejar papeles en persona y la ambigüedad de la información que se necesita para la gestión de un trámite.

Gráfico N° 5:

Porcentaje de trámites que terminan en una gestión

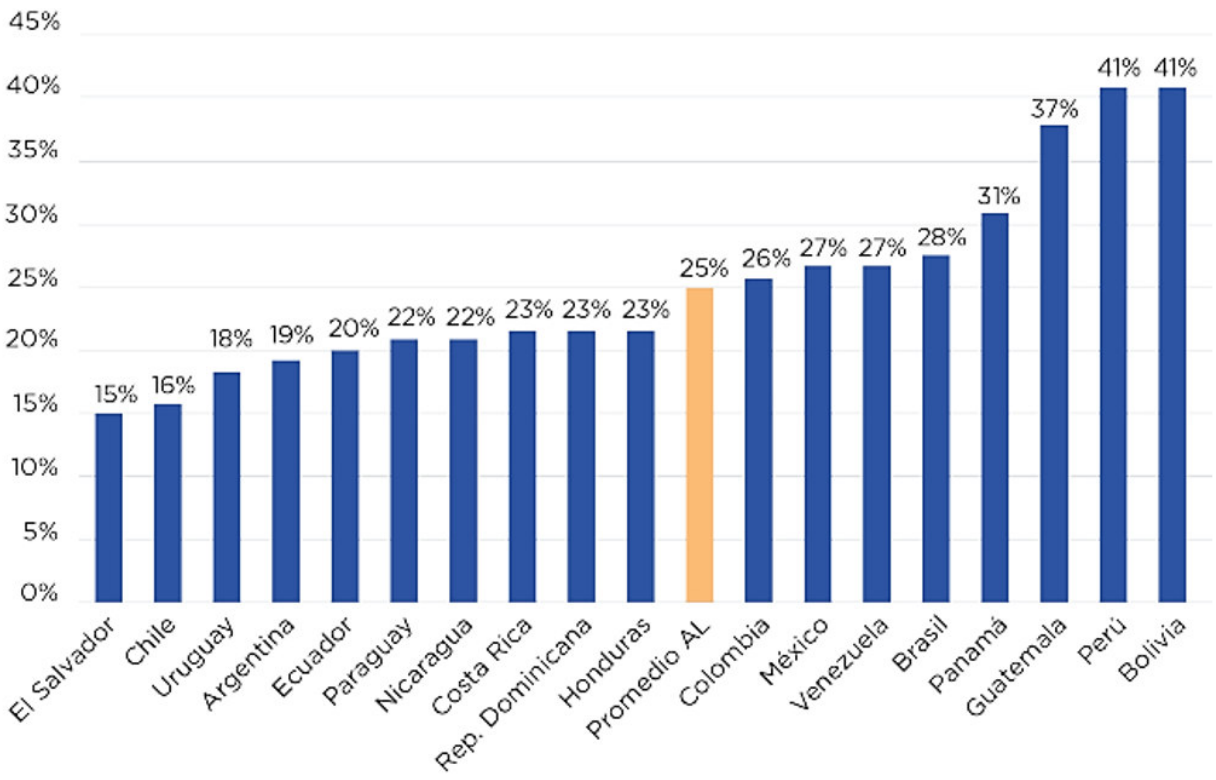


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana (2023)

Asimismo, el Estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo– BID (El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital, 2018), releva que el 41% de los trámites en el Perú necesitan mínimamente tres interacciones, este dato sitúa al Perú por encima del promedio (25%) de latinomamérica; y a su vez se encuentra por encima de Chile (16%), Argentina (19%), Colombia (26%) y México (27%).

Gráfico N° 6:

Porcentaje de trámites que requirieron tres interacciones o más para su resolución



Fuente: El fin del trámite eterno, ciudadanos, burocracia y gobierno digital – BID (2018)

Respecto al promedio total del tiempo para realizar un trámite, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana (2023); este es de 60 minutos, este incluye el traslado, la espera y la atención. El tiempo indicado varía de acuerdo a cada tipo de entidad, en los gobiernos regionales el tiempo es mayor a 77 minutos; sin embargo, en los ministerios y en los gobiernos locales el tiempo es menor a 50 minutos. (p. 30)

De acuerdo al cuadro N° 4, teniendo como supuesto que el ciudadano que realiza el trámite ante una entidad tenga como salario mensual el sueldo mínimo, tendría un costo de oportunidad de S/. 4.50, sin considerar el costo del pasaje de ida a la entidad, pasaje de regreso a su domicilio y el costo del trámite en caso sea necesario.

Cuadro N° 4:

Tiempo promedio para la gestión

Tiempos promedio

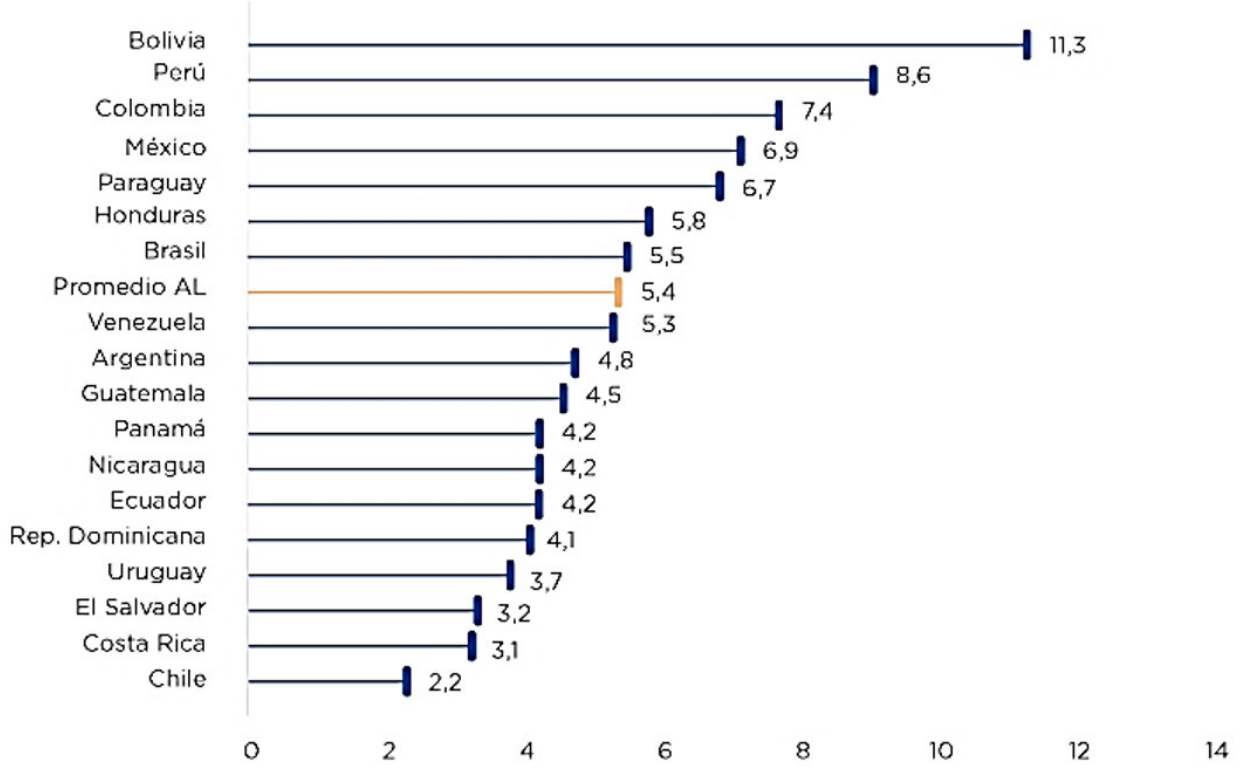
	Traslado hacia entidad	Espera fuera del local	Espera dentro del local	Atención en ventanilla	Tiempo total
	¿Cuánto tiempo le ha tomado llegar desde el lugar donde salió hasta llegar a la entidad?	¿Cuánto tiempo le ha tomado esperar en la cola, antes de ingresar al local?	¿Cuánto tiempo le ha tomado esperar desde que ingresó al local hasta que lo atendieron en el módulo de atención/ventanilla?	¿Cuánto tiempo le ha tomado la atención que le han dado en el módulo/ventanilla?	Sumatoria de los tiempos promedio de los procesos a seguir durante la gestión
	Tiempo promedio	Tiempo promedio	Tiempo promedio	Tiempo promedio	Tiempo total
Total	**35 min**	**6 min**	**10 min**	**10 min**	**60 min**
Empresa pública	27 min	15 min	8 min	8 min	58 min
Gobierno regional	45 min	5 min	16 min	10 min	77 min
Gobiernos locales	27 min	3 min	16 min	8 min	54 min
Ministerio	38 min	6 min	8 min	10 min	62 min
OCA	33 min	7 min	9 min	10 min	59 min
Organismo público	30 min	3 min	7 min	11 min	50 min

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana (2023)

Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo– BID (El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital, 2018),), sugiere que la burocracia de la región es la causa de que los procedimientos demoren de 5.4 horas en finalizar. Por ejemplo, en Bolivia completar un trámite toma más de 11 horas, en Chile en cambio se puede realizar en un poco más de.2 horas. Por lo que, comparando el indicado por el estudio del BID del 2018 con la Encuesta Nacional de Satisfacción del 2023, evidencia que se ha tenido una mejora en este factor. (p.21)

Gráfico N° 7:

Horas necesarias para completar un trámite, por país

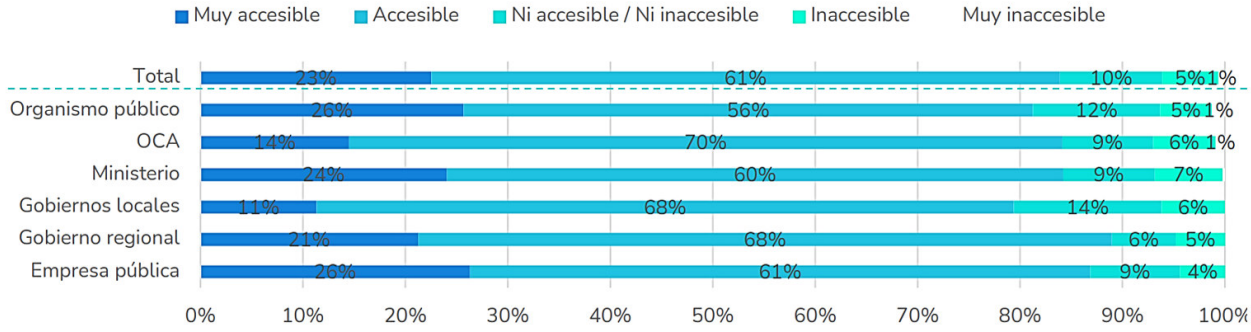


Fuente: El fin del trámite eterno, ciudadanos, burocracia y gobierno digital – BID (2018)

Respecto a la accesibilidad de los documentos requeridos para gestionar un trámite, se indica que el 23% de encuestados considera que la información para realizar su trámite es muy accesible. Asimismo. el 5% considera que la información es inaccesible y el 1% que es muy inaccesible de ubicar la información para realizar su trámite. (p.25)

Gráfico N° 8:

¿Qué tan accesible le pareció la información que buscó antes de realizar su trámite, por tipo de entidad?



Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana (2023)

4.3. El poder de las actividades administrativas digitales

En la sección anterior se describió los principales problemas que se tiene al momento de realizar un trámite, en este apartado se hablará de los beneficios que tiene el trámite digital para la gestión de los trámites antes las entidades.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo– BID (El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital, 2018), la digitalización del proceso de la gestión de trámites tiene como principal beneficio el ahorro del tiempo para los ciudadanos.

Asimismo, los trámites 100% digitales al no requerir ninguna interacción física demoran un 74% menos que los trámites presenciales y genera beneficios al gobierno reduciendo el costo operativo para brindar el servicio. El costo de un trámite 100% se encuentra entre 2.35% y 5% respecto a lo que costaría un trámite por el canal digital. Considerando que los 400 millones de trámites realizados en Mexico efectuados en el año se realizaran de manera virtual (utilizando los costos unitarios del cuadro N° 6), se tendría un ahorro de US$3.500 millones; este monto ahorrado corresponde a los gastos operativos de los salarios de los funcionarios directamente involucrados

en la atención considerando el tiempo que dedican a ejecutar las actividades; así como el gasto en los recursos que posibilitan la prestación (energía eléctrica, luz, etc), y el gasto en recursos tecnológicos (almacenamiento en la nube, equipos de cómputo).

Cuadro N° 5:

Costo de prestar un trámite, por canal, países seleccionados en dólares

Canal	Reino Unido	Noruega	Australia	Mexico	Perú (*)
Presencial	15.32	14.01	19.61	9.10	203.21
Telefónico	5.89	7.01	7.66	2.30	--
Digital	0.44	0.53	0.46	0.45	--

(*) Solo incluye los datos de Indecopi junio 2022-julio 2023
Fuente: El fin del trámite eterno, ciudadanos, burocracia y gobierno digital – BID (2018) y Memorándum N° 001780-2023-UFC

Si bien los datos evidencian un ahorro potencial, debe considerarse que no es inmediato; el desarrollo inicial de la infraestructura tecnológica para la gestión de trámites en línea causa un déficit hasta que aumente la cantidad de trámites que se realicen en el canal digital. Probablemente el ahorro que reciba el gobierno sería de dos (2) tipos:

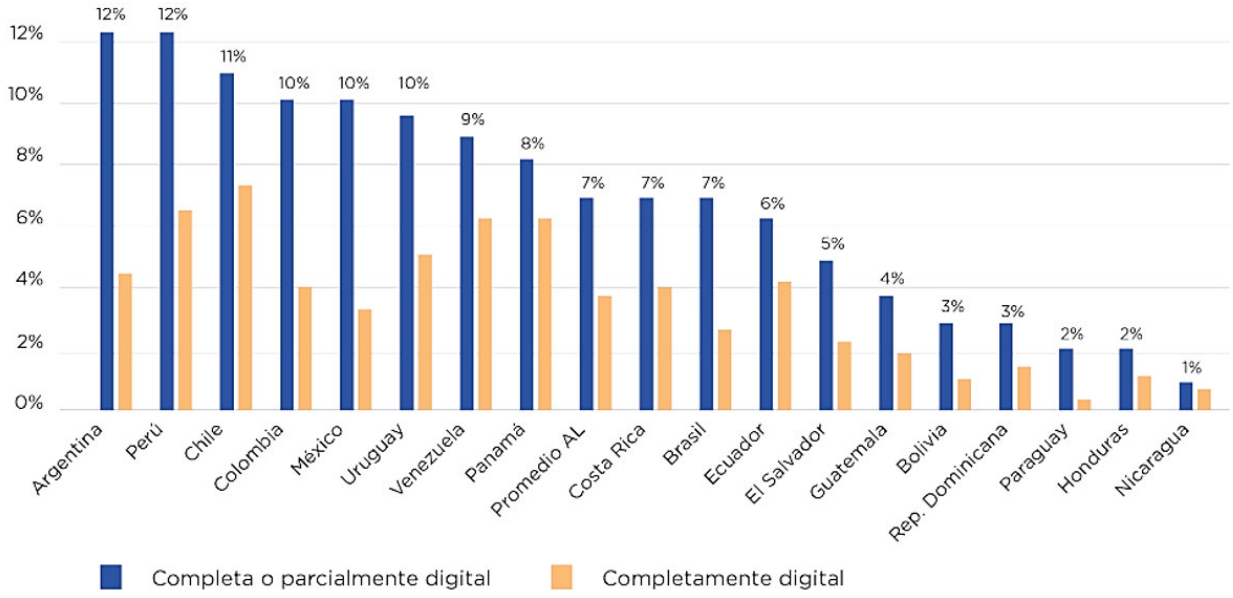
- ✓ Ahorros generados por cada solicitud
- ✓ Ahorros por cambios estructurales

Según el estudio del Banco Interamericano de Desarrollo– BID (El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital, 2018), únicamente el 7.4% de latinoamericanos realizó su último trámite de manera parcial en línea por lo que tuvieron que combinar el canal presencial y el virtual para concluir con su trámite. Asimismo, solo el 3.7% de los encuestados realizó su último trámite 100% en línea por lo que no debieron acudir a la entidad.

El gráfico N° 7 nos indica que Chile fue el país con más personas que realizaron su último trámite completa o parcialmente en línea, mientras que el país que usó menos el canal completamente digital es Nicaragua con menos del 1%. (p.28)

Gráfico N° 9:

Uso de canales digitales para hacer trámites (% de personas que realizaron su último trámite en línea)



Fuente: El fin del trámite eterno, ciudadanos, burocracia y gobierno digital – BID (2018)

En el Perú, el 64% de personas no han realizado trámites de manera virtual, el 27% sí ha realizado trámites virtuales y un 9% no tiene conocimiento de las plataformas o aplicativos webs de las entidades. (p.38)

Gráfico N° 10:

¿Alguna vez ha realizado trámites a través de la página web de entidades públicas?



Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana (2023)

Asimismo, entre las principales razones para no realizar trámites virtuales, destacan el manejo complicado de la página web con un 34% y la desconfianza en que se realice su trámite con un 27%. Otras razones para no realizar trámites virtuales es la preocupación de la filtración de sus datos personales y la preferencia por realizar trámites presenciales con un 17%. (p.27)

Cuadro N° 6:

Razones por la que no ha realizado trámites mediante la página web de entidades públicas

	Total	Empresa pública	Gobierno regional	Gobiernos locales	Ministerio	OCA	Organismo público
No confía en que se haga el trámite	**27%**	30%	27%	25%	27%	35%	24%
No es seguro, pueden filtrarse sus datos	**17%**	29%	17%	15%	14%	17%	16%
No sabía que se podía hacer virtual	**5%**	3%	6%	3%	8%	5%	5%
Su manejo es complicado	**34%**	30%	34%	40%	34%	29%	34%
Preferencia a lo presencial	**17%**	8%	17%	17%	18%	14%	21%

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana (2023)

4.4. Plataforma Facilita Perú

Luego de explicar los beneficios que tiene el uso de trámites 100% digitales, se propone como oportunidad de mejora el uso de la plataforma Facilita Perú que se encuentra a cargo de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) de la PCM. Facilita Perú permite la digitalización y gestión ágil de trámites, servicios y otros tipos de solicitudes a través de formularios; asimismo, posibilita a los ciudadanos el realizar trámites desde su hogar y a las entidades de los tres (3) niveles

de gobierno nuevas formas de administración de solicitudes y registros. Otra ventaja del uso de la Plataforma Facilita es que no implica un costo operativo para las entidades, ya que no necesita una inversión en el desarrollo, instalación y mantenimiento.

De acuerdo a la Guía de uso de la plataforma Facilita Perú (2024), los beneficios que ofrece esta plataforma son los siguientes:

Para la ciudadanía:

- ✓ Permite presentar solicitudes en línea todos los días de la semana, a cualquier hora del día.
- ✓ Acceder a los formularios para la solicitud de sus trámites desde cualquier lugar.
- ✓ Utilizar formularios para realizar sus solicitudes que cuenten con un lenguaje sencillo y diseño práctico.

Para las entidades públicas:

- ✓ Disponer de una plataforma de gestión de solicitudes que no necesita instalación, mantenimiento ni financiamiento.
- ✓ Al momento de la implementación recibirán capacitaciones por parte de la SGTD, a fin de conocer el funcionamiento de la plataforma.
- ✓ Permite generar reportes automáticos de la información referente a la atención brindada a la ciudadanía.
- ✓ No es necesario contratar un personal especializado con conocimientos técnicos de programación para el uso de la plataforma Facilita. (PCM,2024, Facilita Perú)

Capítulo 5: Bases teóricas utilizadas en el desempeño laboral

En el ejercicio laboral como Locadora de Servicios en el Indecopi requiere de sólidos conocimientos teóricos y aplicativos en la rama de la Economía Pública y la Informática, por lo que el estudio de pregrado en la UNMSM entre los periodos de 2017-I al 2021-II contribuyó al ejercicio de las funciones desempeñadas en el puesto.

5.1. Economía Pública

La asignatura de Economía Pública brinda los fundamentos teóricos respecto al rol y funcionamiento del estado peruano, así como las dimensiones del sector público. En ese aspecto, la asignatura de Economía Pública nos ofrece una visión de los diferentes campos que componen el sector público, así como su estructura y funcionamiento.

Es así como pude adquirir el conocimiento teórico necesario para poder desempeñarme en el Indecopi, permitiéndome analizar los principales instrumentos de gestión con los que cuenta cada entidad, así como su funcionamiento interno.

5.2. Informática para economistas

El manejo de softwares es de suma importancia para el ejercicio de las actividades desempeñadas, los softwares más importantes utilizados con Power Query, Visual Basic, Excel y Power BI. En este sentido, la asignatura de Informática para economistas brinda los fundamentos básicos de los softwares anteriormente mencionados y casos prácticos para su aplicación.

En el desempeño de la profesión utilizo con mayor frecuencia, Excel para el procesamiento de grandes bases de datos respecto a la revisión de documentos como procedimientos internos y los indicadores de la gestión por procesos de la entidad, los mismos que son importados a Power BI

para la elaboración de dashboard y elaboración de reportes interactivos que son compartidos con los colaboradores de todo Indecopi.

Conclusiones

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional analiza la situación actual de la gestión administrativa en el Indecopi para los años 2022 y 2023.

La experiencia profesional adquirida en el Indecopi es muy enriquecedora, ya que contribuyó a formarme en la gestión administrativa y así poder desempeñar las actividades descritas en el presente TSP.

Actualmente en el Perú se presentan tres (3) principales dificultades para acceder a los servicios públicos, los cuales son: numerosas visitas, poca accesibilidad a los documentos requeridos y tiempos elevados para gestionar un trámite. Por lo que, para concluir con la gestión de un trámite al menos la mitad de los ciudadanos se acercan a la entidad una vez; asimismo, el tiempo total promedio para realizar un trámite es de 60 minutos, el cual incluye el traslado, la espera y la atención.

Como una oportunidad de mejora para la tramitación de las solicitudes, se propone que el Indecopi empiece a utilizar y capacitarse en el uso de Facilita Perú, el cual tiene beneficios tantos para la entidad como para la ciudadanía.

Bibliografía

Banco Iteramericano de Desarrollo (2018). *El fin del trámite eterno, ciudadanos, burocracia y gobierno digital.* 240 páginas. Recuperado de: https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital

Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). *Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. Public administration review,* Recuperado de: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.12238

Cavalcante, P.L. (2019). Trends in public administration after hegemony of the new public management. 24 páginas. Recuperado de: https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3212

Decreto Legislativo N° 1033 (2008). "*Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI".* 80 páginas. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/251484/226849_file20181218-16260-pfl3t8.pdf?v=1545176720

Indecopi (2021). *Memoria Institucional del Indecopi 2021*. 207 páginas. Recuperado de https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/9160

Indecopi (2022). *Memoria Institucional del Indecopi 2022.* 130 páginas. Recuperado de https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/9554/Memoria%20Indecopi%202022VF.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Indecopi (2021). *Texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi.* 52 páginas. Recuperado de

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3288494/3.2.Texto%20integrado%20ROF%20Indecopi%20%28vigente%29.pdf.pdf

Indecopi (2022). *Anuario de Estadísticas Institucionales del Indecopi 2022*. 184 páginas. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4971138/Anuario%20de%20Estad%C3%ADsticas%20Institucionales%202022.pdf?v=1691966431

Ley N° 27658 (2002), *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. 10 páginas. Recuperado de: https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H820537

OCDE (2006). "*La Modernización del Estado: El camino a seguir".* Recuperado de: https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/60215C4F9EE653E105257DE700740989/$FILE/1685.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.* 201 páginas. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943

Presidencia del Consejo de Ministros (2023). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2023.* 51 páginas. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6156501/5433378-informe-ensc-2023.pdf?v=1712596851

Presidencia del Consejo de Ministros (2024). *Guía de uso de la Plataforma Facilita Perú.* 87 páginas. Recuperado de: https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5140876-manual-de-usuario-de-la-plataforma-facilita-peru

Presidencia del Consejo de Ministros (2018). *Manual del Sistema Único de Trámites.* 108 páginas. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2604848/Manual%20del%20Sistema%20U%CC%81nico%20de%20Tra%CC%81mites.pdf.pdf