

Programa presupuestal 0114



Aspectos generales del diseño del Programa Presupuestal

Problema identificado

Consumidores vulnerados en sus derechos de consumo y con limitado acceso a mecanismos celeres de solución de conflictos de consumo

Población objetivo

Consumidores, mayores de 18 años, que presentan conflictos en sus relaciones de consumo

Resultado específico

Consumidores protegidos en sus derechos de consumo y con mayor acceso a mecanismos celeres de solución de conflictos de consumo

Sector

Presidencia del Consejo de Ministros

Entidad responsable del PP

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

Niveles de gobierno que participan en la ejecución del PP

Gobierno Nacional

Responsables del PP

Responsable técnico del PP

Nombre: **Wendy Rocío Ledesma Orbegozo**

Cargo: Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

E-mail: wledesma@indecopi.gob.pe

Teléfono: 224-7800 – Anexo 3900

Coordinador territorial

Nombre: no corresponde

Cargo: no corresponde

E-mail: no corresponde

Teléfono: no corresponde

Coordinador de seguimiento y evaluación

Nombre: **José Carlos Arca Vera**

Cargo: Gerente de Planeamiento y Gestión Institucional

E-mail: jarca@indecopi.gob.pe

Teléfono: 224-7800 – Anexo 5500

Matriz l3gica

| Objetivos | Indicadores | Medios de verificaci3n | Supuestos importantes |
|---|---|---|--|
| Resultado espec3fico | | | |
| Consumidores protegidos en sus derechos de consumo y con mayor acceso a mecanismos c3leres de soluci3n de conflictos de consumo | <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de consumidores que conocen sus derechos en materia de protecci3n al consumidor. • Porcentaje de consumidores con conflictos de consumo atendidos o resueltos por el Indecopi | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de la Encuesta Nacional de Programas Estrat3gicos – Enapres del ▪ Reportes de Indecopi | <ul style="list-style-type: none"> ▪ El principal supuesto es que los consumidores conocen y acceden a los mecanismos de soluci3n de controversias m3s eficientes. ▪ No se contempla variaciones sustantivas del marco normativo. ▪ La tasa de crecimiento de la econom3a y el empoderamiento a los consumidores con respecto a sus derechos no provoca una mayor incidencia en la tasa de crecimiento de las denuncias. ▪ Los consumidores realizan sus transacciones en mercados formales. |
| Productos | | | |
| 3000644 Consumidores y proveedores adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de consumidores que conocen sus derechos en materia de protecci3n al consumidor | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta Nacional de Programas Estrat3gicos – Enapres. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los agentes buscan distintas facilidades de acceso a los distintos canales de comunicaci3n empleados. ▪ Los agentes valoran y acceden a la informaci3n difundida a trav3s de los distintos canales de comunicaci3n empleados. ▪ Los consumidores luego de recibir la informaci3n o participar en los programas de capacitaci3n actúan diligentemente, es decir, comparan bienes y proveedores, y revisan la informaci3n necesaria para efectuar una decisi3n de consumo informada. |
| 3000645 Proveedores sujetos a procesos de verificaci3n del cumplimiento normativo | <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de supervisiones de alto impacto concluidas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Seguimiento de Expedientes – SSE del Indecopi y Reportes de acciones de supervisi3n con la aplicaci3n de la medida preventiva o sancionadora a la conducta infractora. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los incumplimientos a la normativa de protecci3n al consumidor por parte de los proveedores pueden ser detectados por la Autoridad. ▪ Existe normatividad adecuada que permite procesar las faltas administrativas de los proveedores. |

| Objetivos | Indicadores | Medios de verificación | Supuestos importantes |
|--|--|--|--|
| <p>3000860 Consumidores con mecanismos de atención de controversias en materia de consumo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de solicitudes atendidas de mecanismos alternativos de solución de conflictos • Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo legal | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemas informáticos del SAC y los registros administrativos de los Centros Arbitrales. ▪ Reportes de los órganos resolutorios. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las políticas de gobierno electrónico implementadas permiten generar una cultura de interacción virtual entre los administrados y el Estado. ▪ El uso de herramientas tecnológicas por la población en sus transacciones comerciales mantiene una tendencia creciente. ▪ El uso de herramientas tecnológicas por la población mantiene una tendencia creciente para la presentación de reclamos y solicitudes de asesorías. ▪ La cobertura de las telecomunicaciones y en específico del servicio de internet continúa incrementándose a nivel nacional. ▪ Los consumidores consideran el arbitraje como una alternativa eficiente para solución de conflicto de consumo. ▪ Las empresas perciben el sistema de arbitraje como un factor de competencia en los mercados de sus productos. |
| Actividades | | | |
| <p>5004979 Difusión e investigación sobre temas de consumo</p> | <p>▪ Número de personas beneficiadas en las campañas de difusión desarrolladas e implementadas</p> | <p>▪ Reporte de cobertura de las campañas y capacitaciones desarrolladas por la DPC y la GPD.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los agentes valoran y acceden a la información difundida a través de los distintos canales de comunicación empleados. ▪ Los consumidores luego de recibir la información o participar en los programas de capacitación actúan diligentemente, es decir, comparan bienes y proveedores, y revisan la información necesaria para efectuar una decisión de consumo informada. |
| <p>5004980 Capacitación sobre temas de consumo</p> | <p>▪ Número de personas participantes en las actividades de capacitación desarrolladas e implementados por la DPC y la ECP</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro del número de personas participantes de las capacitaciones de la DPC. ▪ Registro del número de personas inscritas en las actividades académicas de la ECP. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los consumidores luego de recibir la información o participar en las actividades de capacitación actúan diligentemente, es decir, comparan bienes y proveedores, y revisan la información necesaria para efectuar una decisión de consumo informada. |

| Objetivos | Indicadores | Medios de verificación | Supuestos importantes |
|---|---|---|---|
| 5004981 Implementación de canales virtuales informativos para las relaciones de consumo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de herramienta desarrollada (o mejorada) e implementada como medios informativos para los consumidores y proveedores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportes de la Gerencia de Tecnologías de la Información - Indecopi. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los agentes valoran y acceden a la información difundida a través de los distintos canales de comunicación empleados. |
| 5004982 Fiscalización y supervisión de proveedores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de proveedores supervisados por la GSF | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportes de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización - Indecopi. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los incumplimientos a la normativa de protección al consumidor por parte de los proveedores pueden ser detectados por la Autoridad. ▪ Existe normatividad adecuada que permite procesar las faltas administrativas de los proveedores. |
| 5004232 Asesorías, mediación y conciliación en materia de consumo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de Personas atendidas por el SAC | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema informático del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las políticas de gobierno electrónico implementadas permiten generar una cultura de interacción virtual entre los administrados y el Estado. ▪ El uso de herramientas tecnológicas por la población en sus transacciones comerciales mantiene una tendencia creciente para la presentación de reclamos y solicitudes de asesorías. |
| 5004233 Arbitraje en materia de consumo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de Personas atendidas por la Junta Arbitral de Consumo (Lima y Callao) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros administrativos de la Junta Arbitral de Consumo Piloto el Indecopi. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los consumidores consideran el arbitraje como una alternativa eficiente para solución de conflicto de consumo. ▪ Las empresas perciben el sistema de arbitraje como un factor de competencia en los mercados de sus productos. |
| 5006206 Resolución de denuncias en materia de consumo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de Personas atendidas por los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor a nivel nacional | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportes de áreas resolutivas del Indecopi (CPC y OPS) | |



Productos del Programa

| Detalle del producto | |
|---|--|
| Producto 3000644 Consumidores y proveedores adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones | |
| Unidad de medida: 086 Persona | |
| ¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto. | Consumidores y proveedores |
| ¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional? | Los consumidores y proveedores reciben información y capacitación sobre sus derechos y obligaciones en materia de protección del consumidor, incluyéndose lo relacionado a los mecanismos de solución de conflictos. Con ello, mejorarán sus competencias y tomarán mejores decisiones de consumo logrando que las transacciones que ambos realicen sean beneficiosas y con una baja probabilidad de culminar en un conflicto. |
| ¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional? | La modalidad de entrega del producto es a través de i) actividades de capacitación sobre temas de protección del consumidor y ii) difusión de información relevante en protección del consumidor por canales tradicionales y medios virtuales. Lo anterior, será diseñado sobre la base de estudios realizados en temas de consumidor que identifiquen los mejores mecanismos para la adecuada difusión de información sobre los derechos de los consumidores y las vías como ejercerlas frente a los proveedores. |
| ¿Quién realiza la entrega del producto? | El servicio se entregará a través de la Sede Central en Lima del Indecopi y a través de la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) en el resto de departamentos. La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) será el área encargada de liderar la entrega del servicio, en coordinación con diversas áreas del Indecopi. |
| ¿Dónde se entrega el producto? | Con respecto al lugar de entrega, este se realizará de manera presencial en Lima a través de la Sede Central y en provincias a través de las Oficinas Regionales (GOR); las cuales podrán derivar el lugar de entrega a varios puntos de la ciudad. Además, para el caso de la herramienta virtual, como medio complementario, estará a libre disposición para todas las personas que cuenten con acceso a los medios informáticos y web. |



| Detalle del producto | |
|---|---|
| Producto 3000645 Proveedores sujetos a procesos de verificación del cumplimiento normativo | |
| Unidad de medida: 579 Proveedor | |
| ¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto. | Los proveedores de los sectores priorizados (se prioriza los sectores, temas y proveedores con mayores incidencias de reclamos y denuncias y según la cantidad potencial de consumidores afectados por sector) |
| ¿Qué bienes y/o servicios – específicos– recibirá dicho grupo poblacional? | <p>Este producto consiste en:</p> <p>i) La realización de acciones de supervisión y fiscalización a proveedores. A través de esta intervención, en sectores priorizados, se beneficiará indirectamente a los consumidores, toda vez que las acciones de supervisión y fiscalización impactarán en la corrección de la conducta infractora de los proveedores y; con ello, los consumidores estarán menos expuestos a los efectos negativos que tales actos generan a sus derechos.</p> <p>Cabe destacar que, con la finalidad del incentivar el cumplimiento de obligaciones del proveedor, se contempla el fortalecimiento del ejercicio de la función de fiscalización para el cumplimiento normativo entendido como un macro proceso, al englobarse las actividades de supervisión, fiscalización y sanción (de ser el caso).</p> <p>ii) La mejora de herramientas tecnológicas orientadas a complementar la acción de supervisión y fiscalización; y la eficiencia resolutive, los que impactarán indirectamente en beneficio de los agentes del mercado.</p> |
| ¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional? | <p>i) Para las actividades de supervisión y fiscalización, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) realizará una priorización con base al criterio de riesgo (bajo el cual se prioriza los sectores, temas y proveedores con mayores incidencias de reclamos y denuncias) y a la cantidad potencial de consumidores afectados según sector; pudiendo ello decantar, de ser el caso, en sanciones.</p> <p>ii) Las herramientas tecnológicas, estarán a disposición de los agentes, principalmente los orientados a la eficiencia de los procesos de protección al consumidor, relacionadas con el accionar del proveedor.</p> |
| ¿Quién realiza la entrega del producto? | <p>i) Las actividades de supervisión y fiscalización estarán a cargo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), en coordinación con la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 y la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) para la entrega del producto a nivel nacional.</p> <p>ii) El planteamiento de las propuestas para la mejora de las herramientas tecnológicas estará a cargo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información (GTI), que será la encargada de implementarlas.</p> |



| | |
|--------------------------------|--|
| ¿Dónde se entrega el producto? | Las actividades de supervisión y fiscalización son realizadas a nivel nacional, mientras que el acceso a herramientas es de forma virtual. |
|--------------------------------|--|

| Detalle del producto | |
|--|--|
| Producto 3000860 Consumidores con mecanismos de atención de controversias en materia de consumo | |
| Unidad de medida: 087 Persona atendida | |
| ¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto. | Consumidores a nivel nacional |
| ¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional? | <p>El producto comprende poner a disposición de los consumidores y proveedores los mecanismos de solución de controversias: la mediación, la conciliación, el arbitraje y la denuncia. Del mismo modo se considera en el producto el servicio de orientación a través de asesorías a los agentes, como medio para empoderarlos respecto de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo que mantienen y brindar además una asesoría especializada respecto de las vías que ofrece el Indecopi. Con ello se busca ofrecer, a los consumidores y proveedores, diferentes mecanismos para la resolución de sus conflictos de forma célere y eficiente.</p> |
| ¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional? | <p>La mediación y conciliación, servicios que actualmente son brindados por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi a nivel nacional, serán potenciados en cuanto a su efectividad a través de vías que permitan, por un lado, su uso masivo y, por otro lado, la atención eficiente de la creciente demanda por parte de la ciudadanía. La entrega del producto se hará ofreciendo mejoras en los procesos de mediación y conciliación, con el desarrollo de un sistema que permitirá una gestión más eficiente con el uso de tecnologías innovadoras enmarcadas en herramientas de Gobierno Electrónico (mediaciones virtuales, expediente electrónico y gestión del conocimiento), fortaleciendo además la capacidad operativa para la atención de reclamos y asesorías a nivel nacional, programando capacitaciones para los responsables de estos servicios y manteniendo las mejoras del Centro de Contacto como un canal de acceso moderno y de alta demanda de atención del servicio de asesorías.</p> <p>Es de destacar que el fortalecimiento de los servicios de asesorías brindados por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), constituye un recurso importante para los consumidores y proveedores toda vez que les facilita accesibilidad a información para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, reduciendo de esta manera la probabilidad de incidencia de conflictos. Del mismo modo, las asesorías especializadas para orientar respecto del inicio de denuncias administrativas, arbitraje</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>de consumo y en general las herramientas disponibles para los consumidores y proveedores resultan útiles para optimizar el uso de esos mecanismos, facilitando además la gestión interna del Indecopi.</p> <p>Para el caso de controversias de alta complejidad, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) impulsará la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), en principio con la puesta en marcha del piloto y posteriormente con la potencial ampliación hacia otro centro arbitral adicional en el país, que ofrezca una solución especializada para los consumidores y proveedores.</p> <p>En el tema de denuncias, el Indecopi, a través de los órganos resolutivos de la sede central (CPS y OPS) y de las ORI (CPS y OPS) atenderá las solicitudes que presenten los consumidores.</p> |
| <p>¿Quién realiza la entrega del producto?</p> | <p>El servicio de mediación, conciliación y asesoría se encontrará a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).</p> <p>La implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo estará a cargo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC). Una vez implementado es la Junta Arbitral quien brinda el servicio en la jurisdicción respectiva.</p> <p>La resolución de las denuncias la brindará los órganos resolutivos del Indecopi a nivel nacional.</p> |
| <p>¿Dónde se entrega el producto?</p> | <p>La mediación y conciliación se brinda en todas las sedes del Indecopi a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), teniéndose, para el caso de la asesoría y atención de reclamos, la modalidad presencial, telefónica, virtual y escrito.</p> <p>La Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la sede central del Indecopi se sujetará a la competencia de dicha sede (sede Lima Sur). En este sentido, si se constituyera la Junta Arbitral de Consumo en gobiernos regionales y locales, su ámbito de competencia territorial se circunscribirá al ámbito territorial en el que el nivel de gobierno regional o local ejerce su jurisdicción en materia administrativa municipal¹.</p> <p>Las acciones orientadas a reforzar la eficiencia y eficacia resolutiva se darán en las sedes del Indecopi que tengan órganos resolutivos a nivel nacional.</p> |

¹ Directiva que establece las reglas sobre competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituyan en el marco del Sistema de Arbitraje de Consumo. Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 198-2015-INDECOPI/COD.



Actividades del Programa Presupuestal

| Producto 3000644 Consumidores y proveedores adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones | | | | |
|--|------------------|----------------------------------|----------|-------|
| Actividad | Unidad de medida | Niveles de Gobierno que ejecutan | | |
| | | Nacional | Regional | Local |
| 5004979 Difusión e investigación sobre temas de consumo | 086 Persona | X | | |
| 5004980 Capacitación sobre temas de consumo | 086 Persona | X | | |
| 5004981 Implementación de canales virtuales informativos para las relaciones de consumo | 587 Herramienta | X | | |

| Producto 3000645 Proveedores sujetos a procesos de verificación del cumplimiento normativo | | | | |
|--|------------------|----------------------------------|----------|-------|
| Actividad | Unidad de medida | Niveles de Gobierno que ejecutan | | |
| | | Nacional | Regional | Local |
| 5004982 Fiscalización y supervisión de proveedores | 579 Proveedor | X | | |

| Producto 3000860 Consumidores con mecanismos de atención de controversias en materia de consumo | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------|-------|
| Actividad | Unidad de medida | Niveles de Gobierno que ejecutan | | |
| | | Nacional | Regional | Local |
| 5004232 Asesorías, mediación y conciliación en materia de consumo | 087 Persona atendida | X | | |
| 5004233 Arbitraje en materia de consumo | 087 Persona atendida | X | | |
| 5006206 Resolución de denuncias en materia de consumo | 087 Persona atendida | X | | |

