

## RESUMEN EJECUTIVO

### INDICE

- 1. RESUMEN EJECUTIVO**
  - 1.1. Introducción
  - 1.2. Marco legal
  - 1.3. Enunciado y definición del problema público
  - 1.4. Modelo del problema público
  - 1.5. Situación actual del problema público
  - 1.6. Situación futura deseada
  - 1.7. Alternativas de solución
  - 1.8. Objetivos prioritarios, lineamientos y servicios
  - 1.9. Provisión de servicios
- 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

#### 1. RESUMEN EJECUTIVO

##### 1.1. Introducción

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL) es un organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de la Producción, ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad y responsable de su funcionamiento en el marco de lo establecido en la Ley N° 30224; la misma que crea, en julio del año 2014, el Sistema Nacional para la Calidad (SNC) y el Instituto Nacional de Calidad.

El INACAL tiene por función gestionar, promover y monitorear la implementación de la Política Nacional para la Calidad. Esta política fue aprobada mediante Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, de fecha 28 de junio de 2014, como una herramienta para guiar el desarrollo de los servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en el Perú. Sin embargo, la concepción sistemática de este término ha evolucionado<sup>1</sup>, ampliando su alcance e incorporando nuevos actores nacionales e internacionales, haciendo imprescindible su revisión para adecuarla a los retos que enfrenta el país para orientar, articular y fortalecer las acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad.

El INACAL, tomando en cuenta este escenario de la nueva concepción de la Infraestructura de la Calidad (IC) a nivel mundial y el impacto que tiene sobre la salud, el ambiente y la competitividad del país, considerando la nueva normativa del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico en el diseño de políticas nacionales y la Resolución Ministerial N° 301-2019-PRODUCE que aprueba la lista sectorial de las Políticas Nacionales bajo rectoría o conducción del Ministerio de la Producción, ha visto por conveniente actualizar la Política Nacional para la Calidad, e impulsar el Sistema Nacional para la Calidad en el país, como elementos críticos para promover y sostener el desarrollo económico, el bienestar social y ambiental del país.

##### 1.2. Marco legal

Las principales normas y documentos considerados como marco para la elaboración de la Política Nacional para la Calidad, son:

- Constitución Política del Perú.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

<sup>1</sup> La Red Internacional de la Infraestructura de la Calidad (INetQI) ha logrado sistematizar diferentes experiencias a nivel mundial, consensuando un nuevo concepto de IC que comprende las organizaciones (públicas y privadas) junto con las políticas, el marco legal y normativo relevante, y las prácticas necesarias para respaldar y mejorar la calidad, la seguridad y la solidez ambiental de los bienes, servicios y procesos.

- Carta de la Organización de los Estados Americanos.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José).
- Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales “Protocolo de San Salvador”.
- Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC).
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada el 25 de septiembre de 2015 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”<sup>2</sup>; que el Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas hizo suyos mediante resolución 17/4, del 16 de junio de 2011.
- Acuerdo Nacional.
- Visión 2050, aprobada el 29 de abril del 2019, por consenso en el Foro del Acuerdo Nacional.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
- Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- Decreto Supremo N° 042-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial.
- Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, Aprueba Reglamento que regula las Políticas Nacionales, y su modificatoria.
- Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- Decreto Supremo N° 103-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.
- Decreto Supremo N° 345-2018-EF, Aprueban la Política Nacional de Competitividad y Productividad.
- Resolución Ministerial N° 301-2019-PRODUCE, que aprueba la lista sectorial de las Políticas Nacionales bajo rectoría o conducción del Ministerio de la Producción.
- Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0030-2023/CEPLAN/PCD.

### 1.3. Enunciado y definición del problema público

A partir de la investigación, el análisis de la información recogida y de la discusión de diversos especialistas, se ha establecido que el problema público que debe atender la Política Nacional para la Calidad es el “Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios”.

Este problema tiene como variable principal los estándares de calidad de bienes y servicios, los cuales son definidos como la referencia de las características básicas de productos y servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios. Esta variable puede ser medida de modo aproximado a través del Índice de Infraestructura de la Calidad, el cual muestra el desarrollo de la Infraestructura de la Calidad (IC) a nivel de cada país, tomando en cuenta variables relacionadas con la demanda de servicios -capacidades de medición y calibración (CMC), empresas con certificación ISO 9001 y Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados- y de oferta -membresías en el sistema internacional de IC, participación en Comités técnicos y el total de comparaciones claves y suplementarias-.

Los estándares de calidad en la producción de bienes y servicios cumplen un rol importante en el desarrollo de los países. Por un lado, tiene, entre otras, una función protectora proporcionando las herramientas necesarias (normas y reglamentos técnicos, evaluaciones de la conformidad o calibraciones) para un monitoreo efectivo del mercado que garantice información adecuada sobre la seguridad de los productos o servicios que se comercializan a los consumidores finales. Por otro, ayudan a mejorar la competitividad de las empresas locales para el ingreso a mercados internacionales que establecen exigencias cada vez mayores en términos de calidad de los productos que importan.

Asimismo, la implementación de estándares de calidad, ayudan a prevenir el engaño a los consumidores y mejorar la calidad de los productos<sup>2</sup>. Los sellos de calidad o las etiquetas conteniendo información del producto, constituyen estándares que facilitan información sobre los atributos del producto y ayudan al consumo informado de estos.

<sup>2</sup> En general, los productores (o vendedores) tienen mayor conocimiento que los consumidores (compradores) sobre los detalles de los productos comercializados, esta situación es conocida como la “asimetría de información” (Stigler, G. 1961. The Economics of Information. Journal of Political Economy, 69: 213-225.). Para un comprador, es costoso verificar todos los detalles del producto que adquiere, mientras que el productor conoce los detalles de los materiales y otras características del producto que vende y por ello tiene mayor poder.

Finalmente, una aplicación de estándares de calidad en la producción de bienes y servicios tendrá una consecuencia positiva en el consumo de estos; ya que contribuirá a una mayor satisfacción de las personas al obtener un producto quizá más acorde a sus expectativas. Este efecto reviste la mayor de las trascendencias, por cuanto se logrará redundar en el bienestar general de las personas y una optimización del mercado.

Los referidos estándares no se cumplen adecuadamente en el país. De hecho, en una encuesta<sup>3</sup> elaborada por el INACAL, se ha identificado que solo el 18.5% de MYPES aplican normas técnicas o estándares de calidad en sus procesos de producción, y el 22% ha tenido rechazos por errores de medición. En el ámbito de la salud, en el año 2016 se reportaron 712 eventos adversos atribuibles a dispositivos médicos, de los cuales, el 61.8% corresponde a la mala calidad de dichos dispositivos<sup>4</sup>.

En relación a los efectos del poco uso de los estándares de calidad en el consumo, el documento “El perfil del consumidor en el Perú: Un enfoque de protección” (INDECOP, 2021), reporta para el año 2021, lo siguiente: el 28.8% de los consumidores del país, presentó problemas de consumo. De estos, el 61% presentó reclamos relacionados con: i) mala atención (26.6%); ii) defectos del producto entregado (19.3%); iii) falta de idoneidad del servicio ofrecido (16.8%); iv) mala calidad del producto o servicio (17.4%); y, v) información omitida o poco clara (18.3%); entre otros.

En comparación con los países de la región, el Perú está rezagado en los índices de competitividad y en la implementación de estándares de gestión de la calidad<sup>5</sup>. Así, por ejemplo, en el año 2016 existían en el país ocho empresas con certificación ISO 9001 por cada 10000 empresas formales, mientras en Argentina este indicador era de 117, en Colombia 71 y en Chile 46. De igual modo, el indicador para el número de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados en el país, es decir, aquellos encargados de comprobar que se cumple con requisitos específicos relacionados a producto, proceso, sistema, persona u organismo, es el más bajo en comparación con los países mencionados.

De lo expuesto y del diagnóstico presentado en este documento, se evidencia una situación problemática de alcance nacional que afecta a consumidores, productores, la salud de las personas, la sostenibilidad del ambiente y la competitividad del país. Todo ello, justifica y necesita una decisión de política nacional en la que el Estado tiene que resolver el incumplimiento de los estándares de calidad de los bienes y servicios que se producen en el país. Un problema de alcance nacional, urgente y permanente que daña la salud, seguridad y economía de la población peruana en conjunto y, además, limita la posibilidad de acceso a mercados internacionales por parte de productores y exportadores.

#### 1.4. Modelo del problema público

El cumplimiento de estándares de calidad es el resultado, entre otros aspectos, de la integración y coordinación de una serie de servicios relacionados con la normalización, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad, consideradas como los pilares de la Infraestructura de la Calidad.

En ese sentido, la actualización de la Política Nacional para la Calidad plantea que el uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios es resultado de la identificación de cuatro causas directas:

- Uso reducido de la Infraestructura de la Calidad por parte del Estado para la realización de sus roles:

Se identifica que el Estado dentro de las actividades que desarrolla para el cumplimiento de las funciones de regulación, control o vigilancia de la calidad, las mismas que se encuentran normadas en reglamentos, directivas y procedimientos, incorpora de manera limitada los servicios de la IC (solo el 40.2% de reglamentos hace referencia a normas técnicas) para lograr un mejor resultado en la satisfacción del ciudadano que disfruta de los bienes o usa los servicios. De igual forma, se denota la insuficiente articulación entre las entidades del Estado para el uso de la IC al momento de la definición de estándares de cumplimiento del servicio que brindarán las diversas políticas nacionales, en este sentido se identificó que el 7% de políticas nacionales aprobadas tiene alguna vinculación con la IC.

<sup>3</sup> Perú: La calidad en las Micro y pequeñas empresas manufactureras: Resultados de la primera Encuesta nacional de calidad MYPE 2017

<sup>4</sup> Boletín N° 13 del Centro de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia. Ministerio de Salud 2016.

<sup>5</sup> Cabe indicar que de acuerdo a un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (Infraestructura para la calidad y competitividad: el caso de Chile / Christian Belmar, Dayana Aravena y Nicolás Guarda. BID. Santiago) que analiza el caso chileno, la Infraestructura de la Calidad es un factor que puede limitar la competitividad de los países y su desarrollo resulta de importancia central en economías emergentes orientadas al comercio internacional, donde existe una serie de normas y requerimientos en los mercados de destino.

- Uso escaso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad por parte de las empresas:

Según lo revelan encuestas aplicadas a MYPE del sector manufacturero, estas señalan la existencia de factores limitantes para acoger los servicios IC como impulso para una mayor productividad: falta de información sobre trámites para exportar, los costos logísticos, la identificación de mercados o compradores y su capacidad para atender los requisitos de cantidad. Es así que se cuenta con indicadores como el que indica que el 81.5% de las MYPES no utilizan normas técnicas, solo se limitan a utilizar sus propios criterios o especificaciones técnicas de sus clientes.

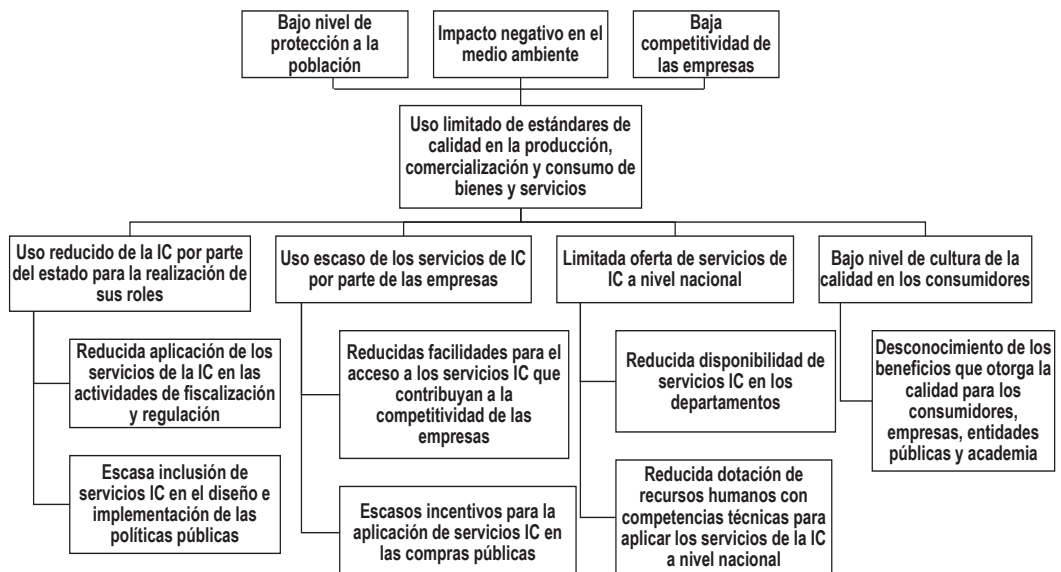
- Limitada oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad a nivel nacional:

Si bien en los años recientes se evidencia un avance en el incremento de la capacidad instalada para la prestación de servicios de normalización, acreditación y metrología en el país (que incluye la dotación de recursos humanos con competencias técnicas en la materia), aún persiste un déficit en la cobertura de atención sobre todo cuando se trata de la demanda que existe en el interior del país. Al respecto, se conoce que, de los 3 100 laboratorios de ensayo en el país, 1500 se encuentran en Lima y Callao, ciudades donde también se concentra el 87.6% de organismos de certificación.

- Bajo nivel de cultura de la calidad en los consumidores:

Los consumidores, entre ellos también los empresarios, no exigen calidad en los productos o insumos que compran, debido principalmente al desconocimiento de los beneficios que otorga el uso de los servicios de la IC en los procesos productivos de bienes y servicios. Esta actitud y toma de decisiones de los consumidores en el país, se evidencian en un entorno caracterizado por un bajo nivel de reglamentación, reflejado por ejemplo en productos o servicios sin legislación específica; la existencia de un Código de Protección y Defensa del Consumidor, sin criterios técnicos concretos definidos para evaluar si los productos o servicios son seguros; un bajo número de normas técnicas, comparado con el elevado número de familias de productos y servicios existentes en el mercado. Esta situación de informalidad y baja fiscalización del cumplimiento reglamentario en el país, tienen un alto impacto en el nivel de calidad sustancialmente bajo de los bienes y servicios que se producen y comercializan en el país.

Para la estructuración del problema público se ha seleccionado como herramienta metodológica el árbol de problema, el cual permite abordar las distintas dimensiones del problema público, describiendo así las relaciones que existen entre sus causas principales y secundarias. Luego de definido el problema central (tronco) y las causas esenciales y directas (raíces) y de verificar la relación que existe entre ellas, se presenta el siguiente gráfico:



### 1.5. Situación actual del problema público

La implementación de la Política Nacional para la Calidad ha permitido avances en el crecimiento y desarrollo de la Infraestructura de la Calidad en el país, principalmente en materias de metrología, normalización y

acreditación<sup>6</sup>. Sin embargo, como todo problema estructural en el país, los cambios necesitan mayor esfuerzo de todos los actores y el tiempo adecuado para advertir, interiorizar, asumir y lograr cambios importantes. En ese sentido, aún existe mucho tramo de implementación que posibilite una cobertura nacional adecuada y que promueva el uso y cumplimiento de estándares de calidad por parte de la población, consumidores, las empresas y el Estado. El problema público que se ha determinado provoca que se susciten efectos como:

1. Bajo nivel de protección a la población. Los productos y servicios elaborados sin los estándares de calidad adecuados, tienen un efecto directo sobre la salud y seguridad de la población por la falta de inocuidad de los alimentos, el acceso a medicamentos que no cumplen requisitos mínimos, comercialización de productos sin estándares mínimos de seguridad, la no activación de mecanismos de retiro de productos defectuosos y los deficientes sistemas de atención y reclamo al cliente. Entre otros, también existe una desprotección a poblaciones vulnerables, porque hay una compra de productos y servicios de bajo costo de mercados informales.
2. Impacto negativo en el ambiente. Dificulta la capacidad de implementar reglamentos técnicos de protección al ambiente y para el control y vigilancia de la flora y fauna del país. No se consigue realizar un monitoreo confiable de los parámetros ambientales y dificulta realizar las funciones de control y vigilancia, adoptar estándares internacionales, asimismo conlleva el incumplimiento de compromisos y obligaciones internacionales y una limitada información para las partes interesadas.
3. Baja competitividad de las empresas: se elevan los costos de transacción, debido a los errores en las mediciones de los parámetros lo que da paso a un uso excesivo de insumos o materiales, a dificultar el ensamble de piezas, ineficiencias en la producción, usos de energía, y lo que es peor, deriva en una brecha de información para las partes interesadas. Reducción de acceso a los mercados, la participación de las empresas en cadenas de valor global y se dificulta la posibilidad de posicionamiento internacional de los productos y las empresas peruanas (por ejemplo, por ausencia de sellos de calidad o marcas distintivas). Dificulta implementar políticas de competitividad y productividad para la PYME, aprovechar acuerdos de Libre comercio e implementar prácticas de comercio justo y la homologación como proveedor de grandes y medianas empresas.

#### 1.6. Situación futura deseada

La situación futura global deseada es la siguiente:

Se ha incrementado el cumplimiento de los estándares de calidad en los bienes y servicios que se producen y comercializan en el país. El incremento del Índice de Infraestructura de la Calidad permite verificar su tendencia creciente en el país, pasando de 32 en el año 2019 a 38.4 en el año 2030 lo que significa una mejora sostenida en las capacidades de calibración y medición, certificación, acreditación, participación en comités técnicos y números de membresías al sistema internacional.

El contexto que influye en la situación futura global esperada es el siguiente:

- El mundo ha controlado la Pandemia en un corto plazo, a través del desarrollo de medicamentos accesibles y con efectividad comprobada, por lo cual el País ha retomado la senda de crecimiento, luego de un periodo de esfuerzos para la reactivación productiva y económica.
- Se han dado avances significativos en el desarrollo de la Infraestructura de la Calidad en el país; con ello, se ha incrementado la adopción de estándares internacionales de calidad, lo que nos permite acceder a la creciente integración de la producción y el comercio mundial, ya que cada vez más productos peruanos alcanzan los estándares internacionales.
- Las peruanas y peruanos saben que exigir productos de calidad es su derecho y que el Estado peruano protege y fiscaliza el cumplimiento de ese derecho.
- El Perú, consciente de la creciente importancia de la inversión en innovación, ciencia y tecnología, incentiva su desarrollo buscando promover los avances e iniciativas en estos temas, los cuales repercuten positivamente en el país.

---

<sup>6</sup> De acuerdo con la evaluación de la Política Nacional para la Calidad durante el período 2016 -2018, se logró, entre otros avances, que el índice de IC en el Perú se incrementó de 29,7 el 2016 a 32,7 al cierre del año 2018. Esta evolución positiva se debió a:

- El incremento de las capacidades de medición y calibración (CMC) del país, reconocidos por la Oficina Internacional de Pesos y Medidas (BIPM). Este indicador pasó de 106 a 113 en el período de análisis.
- El mayor número de empresas nacionales con certificación ISO 9001, cuyo número se incrementó de 1320 a 1 388.
- El aumento de OEC (laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración, organismos de inspección o certificación) acreditados, que se incrementó respecto al año 2016, pasando de 152 a 193.
- El incremento de comparaciones claves y suplementarias, de 50 a 59.
- El aumento de participaciones en comités técnicos de 270 a 288.
- El incremento del número de membresías en el Sistema Internacional de IC, que pasó de 13 a 14.

- Ello se da en un contexto de necesidad por estar a la vanguardia de fenómenos y tendencias como el incremento del riesgo ante peligros de origen natural (incluyendo los asociados al cambio climático) y de origen antrópico, por lo cual se planificaron acciones para afrontarlos minimizando los posibles daños; el incremento del consumo de alimentos y productos orgánicos con certificaciones ambientales, los cuales buscan preservar el ambiente; en la misma línea, el incremento de la productividad energética y uso de las energías renovables; el incremento de la necesidad del acceso a los servicios de salud, educación y gobierno electrónico mediante el uso de la tecnología, para poder responder de la manera más rápida a los requerimientos que se generen; el aumento de los niveles de conectividad física y tecnológica, que también está ligado el incremento de la interconectividad a través del internet de las cosas. Todo ello impacta en el bienestar de las personas.
- Es importante resaltar que, con la implementación de las medidas de la Política Nacional para la Calidad, se contribuyó al cumplimiento de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ODS 3: Salud y Bienestar, ODS 6: Agua limpia y saneamiento, ODS 7: Energía asequible y no contaminante y ODS 9: Industria, innovación e infraestructura). Además, la implementación de la Política Nacional para la Calidad contribuyó al incremento de la competitividad y productividad del país. Según el Índice de Competitividad Global, el Perú ha tenido una tendencia creciente en general.
- En la medida que se visibilizaron los resultados del uso de la Infraestructura de la Calidad, los consumidores, el Estado y las empresas no solo usaron y reconocieron la Infraestructura de la Calidad peruana, sino que exigieron los estándares de calidad; en ese sentido, la calidad es asumida como necesidad para el desarrollo. Con ello, la población es más consciente de la importancia de la calidad en sus decisiones de consumo y la incorpora en su criterio de selección.
- Finalmente, y a partir de la experiencia de la pandemia que atacó al país y al mundo a inicios de la década, el Estado peruano decidió mejorar y fortalecer con altos estándares de calidad los sistemas de salud, educación, ambiente y producción.

### 1.7. Alternativas de solución

Las alternativas de solución constituyen los posibles cursos de acción para la solución del problema público. En algunos casos se observará que el problema es relativamente sencillo de solucionar, se encuentra muy localizado, y existen respuestas disponibles. En otros casos, se enfrentarán problemas realmente complejos e interdependientes que son difíciles de abordar aisladamente, dificultando su estructuración.

Las alternativas de solución se clasifican en económicas, informativas y reguladoras. Económicas porque impulsan un curso de acción en un ámbito concreto a través de medidas basadas en facilitar, apoyar o estimular ciertas actividades económicas. Informativas, puesto que buscan concientizar sobre determinados problemas o fortalecer valores, así como aquellos basados en la distribución del conocimiento entre diversos actores sociales; y, finalmente, reguladoras porque están basadas en la producción de las normas que regulan diferentes aspectos de las sociedades.

Clasificación	Alternativas de solución
<b>Económicas</b> Alternativas que impulsan un curso de acción determinado en un ámbito concreto a través de medidas basadas en facilitar, apoyar o estimular ciertas actividades económicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitación del acceso a los servicios de la Infraestructura de la Calidad.</li> <li>• Implementación de instrumentos de certificación nacional de la calidad (Sello Nacional de la Calidad).</li> <li>• Implementación de incentivos para el uso de la Infraestructura de la Calidad.</li> <li>• Fortalecimiento de capacidades institucionales del Sistema Nacional para la Calidad.</li> <li>• Incentivar la conformación y el uso de los OEC acreditados a nivel nacional.</li> </ul>
<b>Informativas</b> Alternativas que buscan concientizar sobre determinados problemas o fortalecer valores, así como aquellos basados en la distribución del conocimiento entre diversos actores sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión y fomento sobre los servicios y beneficios de la Infraestructura de la Calidad en todo el Perú.</li> <li>• Promover temas de calidad en el sistema educativo.</li> <li>• Integrar la calidad en las líneas de sensibilización de los organismos gubernamentales.</li> </ul>
<b>Reguladoras</b> Alternativas basadas en la producción de las normas que regulan diferentes aspectos de las sociedades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la incorporación de exigencias de estándares de calidad en las compras públicas</li> </ul>

### 1.8. Objetivos prioritarios, lineamientos y servicios

Los objetivos prioritarios de la Política Nacional para la Calidad (PNC) enuncian una dirección concreta y realizable de cambio y han sido definidos en función a la enunciación y estructuración del problema público “Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios”. Siendo así, con la implementación de la PNC se buscará cumplir los siguientes tres objetivos prioritarios para el año 2030:

## **Objetivo prioritario 1: incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.**

El objetivo está orientado a promover la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen a los ciudadanos a través del uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad, contribuyendo de esta forma a mejorar la calidad, productividad y competitividad del país.

En el caso de las entidades públicas, se refiere a las entidades de los tres niveles de gobierno que prestan servicios públicos a la población en forma directa (sea mediante servicios públicos gratuitos o pagados - contenidos en el TUPA o el tarifario TUSNE de cada entidad) o mediante empresas prestadoras públicas o privadas para lo cual las Autoridades Nacionales Competentes regularán a través de requisitos técnicos con referencia, en lo posible, a normas técnicas, y controlarán la calidad y seguridad con el apoyo de Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados y servicios de metrología.

En el caso de las empresas, el objetivo es incrementar la calidad y seguridad de los productos y servicios que ofrecen al ciudadano, para lo cual se fomentará el uso de estándares de calidad en sus procesos de producción y comercialización, de manera que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, lo que contribuirá a mejorar su competitividad tanto en el mercado nacional, como internacional.

El responsable de monitorear el cumplimiento del objetivo prioritario es el Instituto Nacional de Calidad – INACAL, pliego adscrito al Ministerio de la Producción.

## **Objetivo prioritario 2: ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.**

Este objetivo está orientado a incrementar la generación de oferta de servicios, lo que implica atender la demanda explícita contenida en las regulaciones, disponer de mayores recursos humanos especializados, promover la competitividad de las organizaciones con un enfoque inclusivo, sostenible e innovador, equipamiento, asistencia técnica, entre otros mecanismos financieros y no financieros dirigidos a los prestadores de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) públicos y privados (Organismos de Evaluación de la Conformidad). Cabe indicar que actualmente existe una brecha de evaluación de la conformidad tanto en el sector público como en el privado, evidenciado en las actuales Redes Públicas de Laboratorios de las entidades que participan en la certificación sanitaria de los productos alimenticios, resultando insuficiente; similar problema presenta las empresas del sector privado en los diferentes departamentos del país.

El responsable del objetivo prioritario es el Instituto Nacional de Calidad – INACAL, pliego adscrito al Ministerio de la Producción.

## **Objetivo prioritario 3: incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía.**

Este objetivo permitirá lograr que los consumidores demanden bienes y servicios producidos en base a estándares de calidad y está asociado a la mejora de la cultura de la calidad en la ciudadanía y sectores productivos, que se obtendrá con procesos de formación, sensibilización, capacitación en todos los niveles educativos y mediante la difusión de información pertinente sobre los beneficios de consumir productos que hacen uso de la Infraestructura de la Calidad. Esto se debe expresar en la certificación de productos, procesos productivos y de comercialización, que de no implementarse puede traer como resultado que la población presente sus reclamos o denuncias respecto a la calidad de los productos o servicios. Todo esto llevará a la mejora de la productividad, competitividad e innovación, desarrollo de productos aptos y seguros contribuyendo así con los estándares de calidad en el mercado interno.

El responsable del objetivo prioritario es el Instituto Nacional de Calidad – INACAL, pliego adscrito al Ministerio de la Producción.

Cada objetivo prioritario tiene un indicador que permitirá verificar que se vaya logrando lo establecido en la política:

Objetivo Prioritario	Indicadores del objetivo
1. Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.	Porcentaje de población que tuvo problemas de calidad al momento de adquirir un producto o servicio.
2. Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.	Índice ponderado de la oferta de la NAM (Normalización, Acreditación y Metrología).

Objetivo Prioritario	Indicadores del objetivo
3. Incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía.	Porcentaje de la población que presentó sus reclamos o denuncias respecto a la calidad de productos o servicios.

### 1.9. Provisión de servicios

Un servicio se refiere a una prestación intangible, única, no almacenable y no transportable, el cual se entrega a un usuario externo a la entidad proveedora. En ese sentido, los servicios son un tipo de producto que reciben dichos usuarios como resultado de los procesos misionales de las entidades públicas y responden a sus funciones sustantivas. Asimismo, se orientan a las necesidades de la población afectada por ellos. Por lo que, a fin de procurar el cumplimiento de los objetivos prioritarios se ha establecido el otorgamiento de los siguientes servicios:

Objetivo prioritario	Lineamiento	Servicio
1. Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	1. Transferencia tecnológica idónea de la I+D+I que incluya servicios de Infraestructura de la Calidad (IC), para productores agrarios de cadenas productivas priorizadas
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	2. Asistencia técnica para la incorporación de estándares de calidad en los procesos ejecutados por los laboratorios de salud pública a nivel nacional.
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	3. Servicio de asesoramiento para el fortalecimiento de la red de protección al turista en el ámbito nacional bajo un enfoque de calidad.
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	4. Servicio de control con soporte de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) de las actividades de distribución y comercialización de gas natural a nivel nacional.
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	5. Servicio de control de la producción y comercialización de productos de manufactura regulados a través del uso de Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados.
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	6. Servicio de control de las actividades de las empresas con títulos habilitantes del sector industria a través del uso de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados.
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	7. Servicio de reglamentación técnica para productos industriales manufacturados que incorporan servicios de Infraestructura de la Calidad (IC)
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	8. Servicio de control sanitario oportuno de las operaciones de las infraestructuras pesqueras y acuícolas con soporte de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) a nivel nacional.
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	9. Servicio oportuno de fiscalización de piensos de uso en acuicultura, y de recursos y productos hidrobiológicos, incorporando servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC)
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	10. Servicio de licenciamiento, supervisión y fiscalización de la educación superior con soporte de estándares de calidad.
	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	11. Servicio de fomento de la tercerización de las Inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones (ITSE), Visita de inspección de seguridad en edificaciones (VISE) y Evaluación de condiciones de seguridad en espectáculos públicos deportivos y no deportivos (ECSE) en los gobiernos locales.
	L1.2: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas.	12. Servicio de asistencia técnica para la aplicación de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) como soporte a los productores de la actividad artesanal.
	L1.2: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas.	13. Servicio de asistencia técnica para la creación o el mejoramiento de mercados de abastos que cumplan con estándares de calidad.
	L1.3: Incrementar mecanismos financieros y no financieros para mejorar la calidad de la producción y/o comercialización de bienes y servicios en las entidades públicas y empresas a nivel nacional.	14. Servicios de cofinanciamiento para certificaciones de calidad a empresas

Objetivo prioritario	Lineamiento	Servicio
	L1.3: Incrementar mecanismos financieros y no financieros para mejorar la calidad de la producción y/o comercialización de bienes y servicios en las entidades públicas y empresas a nivel nacional.	15. Servicio de cofinanciamiento para capacitación y transferencia tecnológica a Mipymes para la mejora de la calidad de productos o procesos.
2. Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional	L.2.1: Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.	16. Servicio de elaboración de normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado.
	L.2.1: Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.	17. Servicio de acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)
	L.2.1: Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.	18. Servicios metrológicos oportunos de soporte a las actividades de las empresas y el sector público
	L.2.1: Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.	19. Diseño e implementación de estrategias de intervención para la atención oportuna de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) especializada de entidades públicas.
	L.2.1: Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.	20. Servicios idóneos y accesibles de ensayos de laboratorios para el soporte a la actividad productiva y a la innovación de las MIPYME a nivel nacional
	L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.	21. Servicio de capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC), a nivel nacional.
	L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.	22. Servicio de capacitación oportuna de servidores públicos en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) en el marco de proyectos de cooperación internacional.
	L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.	23. Servicio de fortalecimiento de capacidades para el uso de estándares internacionales de calidad orientado a la mejora de la competitividad.
L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.	24. Servicio de desarrollo de capacidades idóneo y accesible para el aseguramiento en la comercialización de productos de la pesca artesanal	
L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.	25. Servicios de capacitación empresarial oportuna en gestión de la calidad que incorpora temas de Infraestructura de la Calidad (IC).	
3. Incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía	L3.1: Implementar mecanismos que promuevan el incremento del uso de bienes y servicios que incorporan estándares de calidad, en la ciudadanía, entidades públicas, empresas y academia.	26. Servicio de promoción y difusión de información fiable acerca del cuidado ambiental para fomentar el consumo sostenible en la ciudadanía.
	L3.1: Implementar mecanismos que promuevan el incremento del uso de bienes y servicios que incorporan estándares de calidad, en la ciudadanía, entidades públicas, empresas y academia.	27. Servicio de gestión de los procesos para el reconocimiento mutuo de los resultados de Procedimientos de Evaluación de la Conformidad (PEC) en el marco de los comités de obstáculos técnicos del comercio de los acuerdos comerciales.
	L3.1: Implementar mecanismos que promuevan el incremento del uso de bienes y servicios que incorporan estándares de calidad, en la ciudadanía, entidades públicas, empresas y academia.	28. Servicio de información fiable sobre el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC).
	L3.1: Implementar mecanismos que promuevan el incremento del uso de bienes y servicios que incorporan estándares de calidad, en la ciudadanía, entidades públicas, empresas y academia.	29. Servicio de información sobre el conocimiento y los beneficios de la aplicación de normas técnicas peruanas focalizado a Mipyme de cadenas productivas y clústeres priorizados.

## 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son sus causas directas?	¿Cuáles son los objetivos prioritarios?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuál es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	Mide el estándar de cumplimiento del servicio	Mide la cobertura del servicio
Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios.	Uso reducido de la IC por parte del estado para la realización de sus roles.	OP1: Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.	Porcentaje de población que tuvo problemas de calidad al momento de adquirir un producto o servicio.	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	1. Transferencia tecnológica idónea de la I+D+I que incluya servicios de Infraestructura de la Calidad (IC), para productores agrarios de cadenas productivas priorizadas.  2. Asistencia técnica para la incorporación de estándares de calidad en los procesos ejecutados por los laboratorios de salud pública a nivel nacional.  3. Servicio de asesoramiento para el fortalecimiento de la red de protección al turista en el ámbito nacional bajo un enfoque de calidad.	Instituto Nacional de Innovación Agraria.  Instituto Nacional de Salud.  Dirección de Facilitación y Cultura Turística (MINCETUR).	Nacional  Nacional	Idoneidad  Focalización	El servicio se brinda asegurando la participación de personas expertas y/o cualificadas en servicios de la IC (estándares, evaluación de la conformidad acreditada y/o servicios metrológicos) aplicables a la I+D+I en el sector agrario. El servicio se brinda priorizando los grupos de productores según la priorización de las cadenas productivas de acuerdo con las estrategias institucionales del Instituto Nacional de Innovación Agraria.  Los documentos normativos para estandarizar los procesos en los laboratorios de las redes de salud pública incorporan la Infraestructura de la Calidad; asimismo, se realizan con profesionales especializados en los tópicos de la asistencia.  El servicio está dirigido a los laboratorios de las redes de salud pública en todo el país, asegurando la estandarización de sus procesos, para brindar un servicio de calidad a la población.  Las asistencias y acompañamientos técnicos (virtual o presencial), se organizarán por departamentos de acuerdo con el flujo turístico, de manera que las entidades locales tengan las facilidades para obtener los conocimientos correspondientes. El servicio será desarrollado por profesionales con experiencia en el sector turístico, en especial en materia de seguridad, asistencia y protección al turista, así como con conocimiento de las normas técnicas especializadas aplicables al sector, en base a los requerimientos expresados por los responsables de las redes a fin de asegurar la satisfacción de estos.	Porcentaje de servicios de transferencia tecnológica que incorporan algún servicio IC realizadas que cumplen las especificaciones previstas.	Porcentaje de transferencias tecnológicas de la I+D+I agraria que incorporan servicios de Infraestructura de la Calidad.
								Fiabilidad	Los documentos normativos para estandarizar los procesos en los laboratorios de las redes de salud pública incorporan la Infraestructura de la Calidad; asimismo, se realizan con profesionales especializados en los tópicos de la asistencia.	Porcentaje de laboratorios de salud pública, que implementan requisitos mínimos de calidad.	Porcentaje de laboratorios de salud pública, que cuentan con asistencia técnica para la estandarización de sus procesos.
								Accesibilidad	El servicio está dirigido a los laboratorios de las redes de salud pública en todo el país, asegurando la estandarización de sus procesos, para brindar un servicio de calidad a la población.  Las asistencias y acompañamientos técnicos (virtual o presencial), se organizarán por departamentos de acuerdo con el flujo turístico, de manera que las entidades locales tengan las facilidades para obtener los conocimientos correspondientes. El servicio será desarrollado por profesionales con experiencia en el sector turístico, en especial en materia de seguridad, asistencia y protección al turista, así como con conocimiento de las normas técnicas especializadas aplicables al sector, en base a los requerimientos expresados por los responsables de las redes a fin de asegurar la satisfacción de estos.	Porcentaje de Redes Regionales de Protección al Turista satisfechas respecto a las asistencias técnicas recibidas en materia de seguridad, asistencia y protección al turista.	Porcentaje de Redes Regionales de Protección al Turista asistidas técnicamente en materia de seguridad, asistencia y protección al turista.

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son sus causas directas?	¿Cuáles son los objetivos prioritarios?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuál es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	Mide el estándar de cumplimiento del servicio	Mide la cobertura del servicio
Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios.	Uso reducido de la IC por parte del estado para la realización de sus roles.	OP1: Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.	Porcentaje de población que tuvo problemas de calidad al momento de adquirir un producto o servicio.	L1.1.: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.	4. Servicio de control con soporte de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) de las actividades de distribución y comercialización de gas natural a nivel nacional.	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.	Nacional	Fiabilidad	El servicio se brinda con la mayor calidad, continuidad y oportunidad según las condiciones que fijan la legislación sectorial y las normas técnicas.	Número total de acciones de control a las actividades de las empresas de distribución y comercialización de gas natural que fueron realizadas con soporte de servicios de la Infraestructura de la Calidad.	Porcentaje de empresas concesionarias supervisadas y/o fiscalizadas con soporte de los servicios de la Infraestructura de la Calidad.
								Focalización	El servicio se brinda priorizando los grupos específicos seleccionados de acuerdo con los aspectos a fiscalizar, a los cuales se aplicarán los procedimientos correspondientes especificados para tal fin.		

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son sus causas directas?	¿Cuáles son los objetivos prioritarios?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuál es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	Mide el estándar de cumplimiento del servicio	Mide la cobertura del servicio
					5. Servicio de control de la producción y comercialización de productos de manufactura regulados a través del uso de Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados.	Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones del Ministerio de la Producción.	Nacional	Fiabilidad	El servicio se brinda con la mayor confiabilidad posible, especialmente por la incorporación de los servicios de infraestructura de la Calidad en los procesos destinados a la prestación correspondiente.	Porcentaje de crecimiento de acciones de control de empresas productoras, importadoras y/o comercializadoras de productos regulados con uso de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados.	Cumplimiento efectivo de las acciones programadas de control de empresas productoras, importadoras y/o comercializadoras de productos regulados con uso de Organismos de la Evaluación de la Conformidad.
					6. Servicio de control de las actividades de las empresas con títulos habilitantes del sector industria a través del uso de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados.	Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones del Ministerio de la Producción.	Nacional	Fiabilidad	El servicio se realiza cumpliendo la normativa nacional e internacional, bajo los alcances de un modelo de proceso basado en riesgos, que garantiza su fiabilidad, y facilita que los agentes económicos cumplan con la normativa vigente.	Porcentaje de crecimiento de acciones de control de empresas con derechos otorgados, realizadas con el uso de Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados.	Porcentaje de Cumplimiento efectivo de las acciones programadas de control, realizadas con uso de Organismos de Evaluación de la Conformidad, a empresas con derechos otorgados.
					7. Servicio de reglamentación técnica para productos industriales manufacturados que incorporan servicios de infraestructura de la Calidad (IC).	Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - Ministerio de la Producción.	Nacional	Idoneidad	El servicio se brinda asegurando la participación de expertos y/o especialistas en los temas de servicios de infraestructura de la calidad.	Cantidad de productos que incorporan servicios de la calidad como elemento para la protección al consumidor.	Porcentaje de reglamentos técnicos que se basan en normas técnicas internacionales.
Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios.	Uso reducido de la IC por parte del estado para la realización de sus roles.	OP1: Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.	Porcentaje de población que tuvo problemas de calidad al momento de adquirir un producto o servicio.	L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.				Focalización	El servicio se brinda de acuerdo con la identificación de la necesidad de regulación de productos industriales y manufacturados específicos en el mercado, en cuanto se establezcan su potencialidad de afectación al consumidor y/o al ambiente.		

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son sus causas directas?	¿Cuáles son los objetivos prioritarios?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuál es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	Mide el estándar de cumplimiento del servicio	Mide la cobertura del servicio
					8. Servicio de control sanitario oportuno de las operaciones de las infraestructuras pesqueras y acuícolas con soporte de servicios de infraestructura de la Calidad (IC) a nivel nacional	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – SANIPES.	Nacional	Fiabilidad	El servicio es entregado cumpliendo la normativa nacional e internacional, bajo los alcances de un modelo de fiscalización en procesos basados en riesgos, que garantiza por parte de los agentes económicos el cumplimiento de la normativa vigente impulsando el desarrollo del sector pesquero y acuícola.	Porcentaje de infraestructuras acuícolas habilitadas que cumplen los requisitos sanitarios para su operación en las acciones de control realizadas con el soporte de servicios de la infraestructura de la Calidad.	Porcentaje de acciones de control de infraestructuras habilitadas sanitariamente realizadas con el soporte de servicios de la infraestructura de la Calidad.
					9. Servicio oportuno de fiscalización de piersos de uso en acuicultura, y de recursos y productos hidrobiológicos, incorporando servicios de la infraestructura de la Calidad (IC)	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES (PRODUCE) Dirección de Sanidad e Inocuidad a través de la Subdirección de Inocuidad Dirección de Fiscalización Sanitaria a través de la Subdirección de Fiscalización Sanitaria Acuícola y Subdirección de Fiscalización Sanitaria Pesquera.	Nacional	Confiabledad  Oportunidad	El servicio es entregado cumpliendo la normativa nacional e internacional, bajo los alcances de un modelo de gestión de inocuidad que reduce la discrecionalidad en la implementación de acciones y uso de recursos, orientados a resultado.  Los plazos de entrega del servicio están orientados a garantizar el flujo continuo de la cadena productiva de las actividades pesqueras y acuícolas, siendo estos los óptimos que demanda el beneficiario.	Porcentaje de Conformidades en las matrices analíticas (recursos hidrobiológicos, hidrobiológicos y otros: agua, hielo, superficies vivas, superficies inertes) sobre resultados acreditados establecidos en la normativa sanitaria nacional vigente.	Porcentaje de infraestructuras pesqueras y acuícolas donde se implementan el monitoreo sanitario de los productos hidrobiológicos, recursos hidrobiológicos y otros (agua, hielo, superficies vivas, superficies inertes) de manera oportuna.
					10. Servicio de licenciamiento, supervisión y fiscalización de la educación superior con soporte de estándares de calidad	Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística (MINEDU).	Nacional	Oportunidad  Fiabilidad	El servicio se brinda considerando plazos establecidos en función a la solicitud, en caso de licenciamiento, o de una programación, en el caso de fiscalización y supervisión.  Las condiciones básicas de calidad, establecidas en las normas técnicas del sector educación, establecen componentes, indicadores, medios de verificación y consideraciones que permitan verificar que las instituciones públicas y privadas de educación superior, y sus programas de estudios, cumplen con requisitos mínimos de calidad. La existencia de dichas normas técnicas asegura la fiabilidad de los procesos relacionados.	Porcentaje de evaluaciones de solicitudes para el licenciamiento y acciones de fiscalización realizadas en los plazos establecidos.	Porcentaje de instituciones educativas licenciatas a nivel nacional.

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son las causas directas?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuál es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	Mide el estándar de cumplimiento del servicio	Mide la cobertura del servicio
				11. Servicio de fomento de la tercerización de las inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones (ITSE). Visita de inspección de seguridad en edificaciones (VISE) y Evaluación de condiciones de seguridad en espectáculos públicos deportivos y no deportivos (ECSE) en los gobiernos locales.	Viceministerio de Construcción y Saneamiento - Dirección General de Políticas y Regulación en Construcción y Saneamiento (MVCS)	Nacional	Accesibilidad	El servicio busca brindar facilidades a las municipalidades, tomando en cuenta sus particularidades según territorio u otros factores para que utilicen los organismos de acreditación de la conformidad evaluada para la prestación de los servicios municipales.	Número de acciones de inspección ejecutadas a través de un Organismo de Conformidad	Porcentaje de Gobiernos Locales que tercerizan el servicio de ejecución de ITSE, ECSE o VISE, a través de un Organismo de Conformidad, Evaluación de la Conformidad, acreditado por INACAL.
				12. Servicio de asistencia técnica para la aplicación de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) como soporte a los productores de la actividad artesanal	Dirección General de Artesanía del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.	Nacional	Fiabilidad	El servicio será entregado por profesionales que acrediten especialización y experiencia laboral en la asistencia técnica para la aplicación de normas técnicas peruanas o certificación de competencias.	Porcentaje de unidades económicas satisfechas respecto a las asistencias técnicas para la aplicación de servicios de Infraestructura de la Calidad en la actividad artesanal.	Tasa de variación de unidades económicas que recibieron asistencias técnicas para aplicar servicios de la Infraestructura de la Calidad en la actividad artesanal.
Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios.	OP1: Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.	OP1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas.		13. Servicio de asistencia técnica para la creación o el mejoramiento de mercados de abastos que cumplan con estándares de calidad	Programa Nacional de Diversificación Productiva - PNDP del Ministerio de la Producción.	Nacional	Idoneidad	El servicio se brinda asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y niveles de servicio para esta tipología de inversión (Norma Técnica para el diseño de Mercados de Abastos Minoristas, Reglamento Nacional de Edificaciones, disposiciones y procedimientos del Invierte.pe, entre otros).	Porcentaje de mercados de abastos asistidos que cumplen con los estándares de calidad y niveles de servicio establecidos por el sector Producción.	Porcentaje de mercados de abastos asistidos para promover la accesibilidad a productos de primera necesidad.
		L1.2: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas.		14. Servicios de cofinanciamiento para certificaciones de calidad a empresas	Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico e Innovación - Promóvate.	Nacional	Focalización	El servicio se orienta a la selección de mercados de abastos locales a nivel nacional de acuerdo con criterios de priorización establecidos en el Programación Multianual de Inversión del Sector Producción.	Número de empresas cofinanciadas que obtienen certificaciones de calidad.	Porcentaje de proyectos cofinanciados de empresas para obtener certificaciones de calidad.
		L1.3: Incrementar mecanismos financieros y no financieros para mejorar la calidad de la producción y/o comercialización de bienes y servicios en las entidades públicas y					Oportunidad	El servicio se brinda considerando características específicas que responde a la evaluación del entorno, visión de futuro y coyuntura.		

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son las causas directas?	¿Cuáles son los objetivos prioritarios?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuál es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	¿Qué estándar de cumplimiento del servicio?	¿Mide la cobertura del servicio?
		empresas a nivel nacional.			15. Servicio de cofinanciamiento para capacitación y transferencia tecnológica a Mipymes para la mejora de la calidad de productos o procesos.	Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico e Innovación – ProInnovate	Nacional	Oportunidad  Focalización	El servicio se brinda de acuerdo con un cronograma establecido anualmente.  El servicio se brinda considerando características específicas que respondan a la evaluación del entorno, visión de futuro y coyuntura.	Número de MIPYME capacitadas o que accedieron a transferencias tecnológicas para la mejora de la calidad de sus procesos y/o productos a través del cofinanciamiento.	Porcentaje de proyectos cofinanciados de MIPYME para la mejora de la calidad de sus procesos y/o productos.
					16. Servicio de elaboración de normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado.	Dirección de Normalización del Instituto Nacional de Calidad.	Nacional	Fiabilidad  Oportunidad	El servicio será prestado por especialistas con experiencia laboral en normalización y en la materia a tratar.  Se programa anualmente la aprobación de normas técnicas peruanas de adopción internacional y se publica en la página web del INACAL el Programa de Normalización a través del cual se indica la fecha probable de aprobación de las normas técnicas peruanas, incluidas las de adopción internacional.	Porcentaje de normas técnicas peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional desarrollados con la participación de los agentes interesados.	Porcentaje de normas técnicas peruanas, guías y textos afines desarrollados a solicitud aprobados por año.
	Limitada oferta de servicios de la IC a nivel nacional.	OP2 Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.	Índice ponderado de la oferta de la NQM (Normalización, Acreditación y Metrología).	L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.	17. Servicio de acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC).	Dirección de Acreditación del Instituto Nacional de Calidad.	Nacional	Oportunidad  Confiablez	Asegurar plazos razonables y convenientes de entrega de servicios, para alcanzar los objetivos y la satisfacción de los usuarios.  Servicios consistentes, basados en procesos estandarizados que generen seguridad y garantía para los usuarios. Alineados principalmente a normas y buenas prácticas internacionales.	Porcentaje de acreditaciones emitidas a Organismos de Evaluación de la Conformidad solicitantes.	Porcentaje de acreditaciones emitidas a Organismos de Evaluación de la Conformidad solicitantes.
Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios.	Limitada oferta de servicios de la IC a nivel nacional.	OP2 Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.	Índice ponderado de la oferta de la NQM (Normalización, Acreditación y Metrología).	L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.	18. Servicios metrologógicos oportunos de soporte a las actividades de las empresas y el sector público.	Dirección de Metrología del Instituto Nacional de Calidad.	Nacional	Oportunidad  Fiabilidad	Los servicios se brindan según necesidad de los usuarios y considerando los plazos que se realizan.  El servicio será realizado por profesionales que acrediten especialización en cumplimiento con disposiciones nacionales e internacionales.	Porcentaje de servicios metrologógicos que se realizan dentro de los plazos establecidos.	Porcentaje de departamentos atendidos con servicios metrologógicos.

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son sus causas directas?	¿Cuáles son los objetivos prioritarios?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuál es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	Mide el estándar de cumplimiento del servicio	Mide la cobertura del servicio
					19. Diseño e implementación de estrategias de intervención para la atención oportuna de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) especializada de entidades públicas.	Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad del Instituto Nacional de Calidad.  Nacional	Nacional	Oportunidad	El servicio se brinda en concordancia con las prioridades y las agendas establecidas por las entidades públicas en los tres niveles de gobierno para la atención de las brechas de calidad en la realización de sus funciones y para el apoyo al sector empresarial.  El servicio se desarrolla en base al instructivo aprobado para tal fin y con participación del personal técnico de las entidades beneficiarias.	Porcentaje de ensayos de intervención implementados.	Porcentaje de departamentos con estrategias de intervención en ejecución.
					20. Servicios idóneos y accesibles de ensayos de laboratorios para el soporte a la actividad productiva y a la innovación de las MIPYME a nivel nacional.	Centros de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica (CITE).	Nacional	Idoneidad	El servicio se brinda en cumplimiento de los requisitos de competencia técnica de los servicios de ensayos de laboratorio de la RED CITE con base en la norma NTP ISO/IEC 17025.  El servicio se brinda priorizando la accesibilidad geográfica a través del ámbito de alcance de cada una de las CITE ubicadas en cada departamento.	Porcentaje de ensayos de laboratorios prestados utilizando procesos basados en un sistema de gestión basado en ISO/IEC 17025 en los CITE operativos.	Porcentaje de departamentos del país que cuentan con laboratorios operativos de la Red CITE con servicios de ensayos que cumplen los procesos basados en un sistema de gestión basado en NTP ISO/IEC 17025.
					21. Servicio de capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC), a nivel nacional.	Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad – EFOIC de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad del Instituto Nacional de Calidad.	Nacional	Oportunidad	El servicio se brinda en concordancia con las prioridades identificadas de acuerdo con una programación establecida de manera participativa con los diversos interesados, tanto en apoyo a cadenas de valor de relevancia estratégica para la entidad; para el sector o entidades públicas en sus tres niveles de gobierno como soporte para sus actividades de fiscalización y control; así como, para entidades de investigación científica, tecnológica y académica.  Las capacitaciones se realizarán considerando los plazos establecidos, la experiencia del capacitador y los elementos metodológicos predefinidos, los asegure cumplir el nivel satisfacción de los usuarios de este servicio.	Porcentaje promedio de satisfacción de los participantes respecto a la calidad de los cursos.	Porcentaje de participantes (con excepción de Lima y Callao) que recibieron capacitación en Infraestructura de la Calidad respecto del total de participantes.
		L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios de la IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.			22. Servicio de capacitación oportuna de servidores públicos en materia de Infraestructura de la	Dirección de requisitos técnicos al Comercio Exterior del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.	Nacional	Satisfacción de los usuarios	Los Comités de Obstáculos Técnicos al Comercio son el espacio de discusión adecuada para llevar a cabo la gestión del servicio.	Porcentaje promedio de satisfacción de los participantes respecto a la calidad de los cursos.	Porcentaje de funcionarios que desarrollan capacidades en temas de
		L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios de la IC en las						Oportunidad			

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son sus causas directas?	¿Cuáles son los objetivos prioritarios?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuál es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	Mide el estándar de cumplimiento del servicio	Mide la cobertura del servicio
Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios.	Limitada oferta de servicios de la IC a nivel nacional.	OP2 Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.	Índice ponderado de la oferta de la NAM (Normalización, Acreditación y Metrología).	entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.	Calidad (C) en el marco de proyectos de cooperación internacional.	Dirección de requisitos técnicos al Comercio Exterior del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.	Nacional	Accesibilidad	Las capacitaciones se realizarán considerando los plazos establecidos, la experiencia del capacitador y los elementos metodológicos predefinidos, que asegure cumplir el nivel de satisfacción de los usuarios de este servicio.	Porcentaje de empresas beneficiarias satisfechas con respecto a los servicios de fortalecimiento de capacidades.	Infraestructura de la Calidad a acciones de capacitación de proyectos de cooperación.
				L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios de la IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.	23. Servicio de fortalecimiento de capacidades para el uso de estándares internacionales de calidad orientado a la mejora de la competitividad.			Accesibilidad	Durante el contexto de emergencia sanitaria, todos los servicios de capacitaciones serán dictados mediante modalidad virtual. Los servicios de fortalecimiento de capacidades son gratuitos para los participantes.	Porcentaje de empresas beneficiarias satisfechas con respecto a los servicios de fortalecimiento de capacidades.	
					24. Servicio de desarrollo de capacidades idóneo y accesible para el aseguramiento en la comercialización de productos de la pesca artesanal.	Dirección General de Pesca Artesanal - Dirección de Promoción y Formalización Pesquera Artesanal (responsable)	Nacional	Idoneidad	El servicio se brinda asegurando la participación de expertos y/o personal cualificado, así como con especialistas en los temas de servicios de infraestructura de la calidad aplicables a actividad pesquera y comercialización.	Nivel de satisfacción promedio en las acciones de desarrollo de capacidades.	Porcentaje de agentes de la pesca artesanal que reciben asistencia técnica para la aplicación de buenas prácticas pesqueras, calidad sanitaria e inocuidad.
					25. Servicios de capacitación empresarial oportuna en gestión de la calidad que incorpora temas de infraestructura de la Calidad (IC).	Programa Nacional TU EMPRESA	Nacional	Idoneidad	El servicio se brinda asegurando la participación de expertos y/o personal cualificado, así como con especialistas en los temas de servicios de infraestructura de la Calidad.	Porcentaje de satisfacción de las MYPE capacitadas respecto a los cursos brindados.	Porcentaje de Empresas MYPE regionales beneficiadas que han recibido el servicio de capacitación empresarial sobre los

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son sus causas directas?	¿Cuáles son los objetivos prioritarios?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuál es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	Mide el estándar de cumplimiento del servicio	Mide la cobertura del servicio
								Satisfacción de los usuarios	Las capacitaciones se realizarán considerando los plazos establecidos, la experiencia del capacitador y los elementos metodológicos predefinidos, que asegure cumplir el nivel de satisfacción de los usuarios de este servicio, en este caso de los representantes de las empresas del sector MYPE.		servicios de gestión de la calidad que incorpore temas de Infraestructura de la Calidad.
	Bajo nivel de cultura de la calidad en los consumidores.	OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía.	Porcentaje de la población que presentó sus reclamos o denuncias respecto a la calidad de productos o servicios.	L3.1: Implementar mecanismos que promuevan el incremento del uso de bienes y servicios que incorporan estándares de calidad, en la ciudadanía, entidades públicas, empresas y academia.	26. Servicio de promoción y difusión de información fiable acerca del cuidado ambiental para fomentar el consumo sostenible en la ciudadanía.	Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental del Ministerio del Ambiente	Nacional	Fiabilidad	El MINAM procesa la información ambiental incorporada a través de la plataforma tecnológica del SINIA, para permitir su acceso y uso, con observancia de los principios que rigen el Sistema Nacional de Transformación Digital y la normativa nacional aplicable.	Porcentaje de ciudadanos que participan en las acciones de educación ambiental sobre consumo responsable que se encuentran satisfechos con las mismas.	Número de visitas de los ciudadanos que acceden al conocimiento ambiental publicado en el Sistema Nacional de Información ambiental.
Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios.	Bajo nivel de cultura de la calidad en los consumidores.	OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía.	Porcentaje de la población que presentó sus reclamos o denuncias respecto a la calidad de productos o servicios.	L3.1: Implementar mecanismos que promuevan el incremento del uso de bienes y servicios que incorporan estándares de calidad, en la ciudadanía, entidades públicas, empresas y academia.	27. Servicio de gestión de los procesos para el reconocimiento mutuo de los resultados de los Procedimientos de Evaluación de la Conformidad (PEC) en el marco de los comités de estándares técnicos	Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.	Nacional	Oportunidad	Las solicitudes de reconocimiento mutuo de resultados de los Procedimientos de Evaluación de la Conformidad (PEC) son presentadas en fechas previstas por los Comités de Estándares Técnicos al Comercio. Estos comités son el espacio de discusión adecuada para llevar a cabo la gestión del servicio.	Porcentaje de Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados cuyos resultados de Procedimientos de Evaluación de la Conformidad - PEC son reconocidos por	Número de acuerdos de reconocimiento mutuo para resultados de procedimientos de evaluación de la conformidad de los Organismos de Evaluación de la

¿Cuál es el problema público?	¿Cuáles son sus causas directas?	¿Cuáles son los objetivos prioritarios?	¿Qué indicador mide el objetivo prioritario?	¿Cuáles son los medios para alcanzar el objetivo prioritario?	¿Cuáles es el servicio que implementa el medio?	¿Qué entidad es responsable de proporcionar el servicio?	¿En qué áreas se entrega el servicio?	¿Cómo debe entregarse el servicio?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento aceptable para el estándar?	Mide el estándar de cumplimiento del servicio	Mide la cobertura del servicio
					al comercio de los acuerdos comerciales.			Fiabilidad	El servicio es gestionado ante los Comités de Obstáculos Técnicos al Comercio que reúnen a especialistas y técnicos en comercio exterior. Estos Comités son reconocidos por los países miembros de la Organización Mundial del Comercio (OMC).	Acuerdos de Reconocimiento Mútuo (ARM) con respecto al total de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados.	Conformidad acreditados.
					28. Servicio de información fiable sobre el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC).	Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad del Instituto Nacional de Calidad.	Nacional	Oportunidad	El servicio se brinda en concordancia con las prioridades identificadas de acuerdo con una programación establecida de manera participativa con los diversos interesados, tanto en apoyo a cadenas de valor de relevancia estratégica para la entidad, para el sector o entidades públicas en sus tres niveles de gobierno como soporte para sus actividades de fiscalización y control; así como, para entidades de investigación científica, tecnológica y académica.	Nivel promedio de satisfacción de los participantes.	Porcentaje de participantes regionales en acciones de difusión sobre el uso de los servicios de Infraestructura de la Calidad.
					29. Servicio de información sobre el conocimiento y los beneficios de la aplicación de normas técnicas peruanas focalizado a Mipyme de cadenas productivas y clústeres priorizados.	Dirección General de Desarrollo Empresarial del Ministerio de la Producción.	Nacional	Satisfacción de los usuarios	Las acciones para la disposición de la información se realizarán considerando los plazos establecidos, la experiencia y conocimientos del especialista y los elementos metodológicos predefinidos, lo cual asegure cumplir las expectativas de los usuarios de este servicio.	Porcentaje de satisfacción de personas (los agentes económicos de los clústeres y cadenas productivas, sensibilizados).	Porcentaje de MIPYME que reciben información de las normas técnicas peruanas.