



PERÚ

Ministerio  
de la Producción



**INACAL**  
Instituto Nacional  
de Calidad



# CARTA DE **SERVICIOS**

## COMPROMISOS DE CALIDAD

### CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

NORMA TÉCNICA  
PERUANA

NTP-JSO 37001  
2017

Dirección de Normalización - INACAL  
Calle Las Cañitas 817, San Isidro (Lima 27)

Lima, Perú

Norma Técnica Peruana



**AENOR**

CARTAS  
DE SERVICIO

UNE 93200

CDS-2019/0035



**INACAL**  
Instituto Nacional  
de Calidad

**EL PERÚ PRIMERO**

# INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

## OBJETIVO Y FINES

El INACAL es el ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad, responsable de su funcionamiento en el marco de lo establecido en la Ley N.º 30224; la misma que crea, en julio del año 2014, el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, iniciando este último sus operaciones en el mes de junio del 2015.

El INACAL tiene por finalidad promover y asegurar el cumplimiento de la Política Nacional para la Calidad con miras al desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor.

Son competencias del INACAL la normalización, la acreditación y la metrología. Tiene entre sus funciones promover una cultura de la calidad, contribuyendo a que instituciones públicas y privadas utilicen la infraestructura de la calidad, y adoptando prácticas de gestión para la mejora de la competitividad empresarial, la eficiencia del Estado, y la protección de los ciudadanos y del medio ambiente.

El Centro de Información y Documentación, tiene como función principal reunir, custodiar, gestionar y difundir la documentación técnica y material bibliográfico producido por el INACAL, utilizando la tecnología y recursos disponibles para poner a disposición de los usuarios un servicio de información técnica en materia de calidad.

Para tal efecto, el Centro de Información y Documentación del INACAL, ha elaborado la Carta de Servicios donde se detallan los productos y servicios en materia de calidad, orientados a satisfacer la demanda de la ciudadanía.



## SERVICIOS

Los servicios brindados por el Centro de Información y Documentación del INACAL que se detallan en la presente carta son los siguientes:

- ✓ Venta de Normas Técnicas y textos afines.
- ✓ Cotización de Normas Técnicas y textos afines.
- ✓ Consulta en sala de lectura, de normas técnicas y textos afines.
- ✓ Atención de solicitudes de información en materia de Infraestructura de la Calidad.



## DATOS IDENTIFICATIVOS DEL INACAL Y DEL SERVICIO

**Razón Social:**

Instituto Nacional de Calidad – INACAL

**Sede central:**

Calle Las Camelias 817 – San Isidro

**Teléfono:**

(51-1) 640 8820

**Horario de atención:**

De lunes a viernes de 8:30 a 16:30 h (horario corrido)

**Responsable de la carta de servicios:**

Centro de Información y Documentación - CID

**Para mayor información de nuestros servicios acceder a:**

<https://www.inacal.gob.pe/cid/categoria/inicio1>



## MARCO NORMATIVO

- Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad y sus modificatorias.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.
- Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- Ley N° 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y sus modificatorias.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N°822, Ley sobre el Derecho de Autor y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 024-2015-PRODUCE, que aprueba el TUPA del INACAL y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 106-2015-INACAL/PE que aprueba el TUSNE del INACAL y sus modificatorias.
- Resolución de Secretaría General N° 023-2016-INACAL/SG, que aprueba la Directiva N° 007-2016-INACAL “Normas y Procedimientos para la atención de quejas y/o reclamos presentados en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL”.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Lograr un nivel de usuarios satisfechos sobre el servicio de ventas presencial de normas técnicas y textos afines, no menor del 80%.
2. Atender en un plazo máximo de dos (02) horas al menos al 80% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones vía correo electrónico de normas técnicas internacionales presentadas hasta las 10:30 h, siempre que no excedan de quince (15) por solicitud.
3. Atender en un plazo máximo de un (01) día hábil al 100% de los usuarios que realizan solicitudes de cotizaciones vía correo electrónico de Normas Técnicas Internacionales, presentadas en horario posterior a las 10:30 h.
4. Lograr un nivel de usuarios satisfechos sobre el servicio de consultas de normas técnicas y textos afines en sala de lectura, no menor del 80%.
5. Responder al menos 80% de las solicitudes de información efectuadas por correo electrónico, en un plazo máximo de un (01) día hábil.



## INDICADORES DE CALIDAD

Para medir, mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios utilizamos los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de venta presencial de normas técnicas y textos afines.
2. Porcentaje de solicitudes de cotizaciones recibidas vía correo electrónico de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido (02 horas).
3. Porcentaje de solicitudes de cotizaciones recibidas vía correo electrónico de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido (01 día hábil).
4. Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de consulta de normas técnicas y textos afines en sala de lectura.
5. Porcentaje de solicitudes de información efectuadas por correo electrónico, atendidas dentro del plazo establecido.





## **DERECHOS DE LOS USUARIOS RESPECTO DEL SERVICIO BRINDADO**

- ✓ Ser tratados con respeto, equidad y cortesía.
- ✓ Atención preferencial a adultos mayores, embarazadas y personas con discapacidad.
- ✓ Recibir orientación personalizada y eficiente por parte del personal del Centro de Información y Documentación.
- ✓ Requerir el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos.
- ✓ Presentar sugerencias y/o reclamos respecto de los servicios prestados por el Centro de Información y Documentación.
- ✓ Protección y confidencialidad de sus datos personales.



## **DEBERES DE LOS USUARIOS RESPECTO DEL SERVICIO BRINDADO**

- ✓ Presentar una conducta de respeto, ante el personal y usuarios del Centro de Información y Documentación.
- ✓ Cumplir con la presentación de documentos y datos requeridos para hacer uso de los servicios brindados por el Centro de Información y Documentación.
- ✓ Cumplir con el pago de los derechos de tramitación, de ser el caso, establecidos en el Tarifario Único de Servicios No Exclusivos del INACAL.
- ✓ Respetar y cumplir la normativa vigente, así como los procedimientos establecidos para cada servicio incluido en la carta de servicios.
- ✓ Respetar los derechos de autor y de propiedad intelectual de los documentos proporcionados por el Centro de Información y Documentación.
- ✓ Abstenerse de formular solicitudes contrarias al Código de Ética del INACAL.



## **MECANISMOS DE COMUNICACIÓN**

El INACAL, difunde la Carta de Servicios a los usuarios a través de su página web: [www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe) y por medio de afiches ubicados en el Centro de Información y Documentación.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de reuniones internas, reuniones de capacitación y el correo electrónico institucional.

El resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos se encuentran a disposición en la página web del INACAL dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del mes.



## FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios de los servicios del Centro de Información y Documentación, contribuyen en la mejora del servicio a través de la expresión de opiniones en las distintas encuestas que realizamos.

La Carta de Servicios será revisada como máximo cada dos (02) años por el INACAL y la versión que se obtenga será prepublicada en la página web [www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe), a fin que los usuarios, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles desde la fecha de prepublicación, formulen sus opiniones y sugerencias para la mejora del servicio.



## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

De detectarse algún incumplimiento relacionado con los compromisos de calidad señalados en la Carta de Servicios, se remitirá una comunicación electrónica al usuario afectado siempre y cuando sea factible su identificación. En la comunicación se detallarán los motivos que originaron dicha situación, luego se procederá a tomar las medidas correctivas y preventivas necesarias, para la mejora continua del servicio.



## RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre los servicios descritos en la Carta de Servicios, a través del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Calidad – INACAL, de manera presencial o virtual, las cuales serán respondidas dentro del plazo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su recepción.

Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias en el buzón o a través del correo electrónico: [cid@inacal.gob.pe](mailto:cid@inacal.gob.pe), las que serán atendidas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de presentación.





## UBICACIÓN Y HORARIOS

Con la finalidad de brindar los servicios de la presente carta, el Centro de Información y Documentación cuenta con una oficina ubicada en el segundo piso de la Sede Central del INACAL.

### Sede Central:

Calle Las Camelias N° 817, San Isidro, Lima 27, Perú

### Horario de atención del Centro de Información y Documentación:

De lunes a viernes de 8:30 a 16:30 h (horario corrido)

### Teléfono:

(51-1) 640 8820 anexos: 2222 / 2223

### Correo electrónico:

[cid@inacal.gob.pe](mailto:cid@inacal.gob.pe)



## PLANO DE UBICACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL INACAL



**Fecha de entrada en vigor:** 05 de diciembre de 2019 (Segunda edición)



PERÚ

Ministerio  
de la Producción



**INACAL**

Instituto Nacional  
de Calidad



CDS-2019/0035

**EL PERÚ PRIMERO**



/inacalperu



@INACALPERU



INACAL



@inacalperu

Calle Las Camelias 817, San Isidro, Lima 27, Perú

**Central:** (51-1) 640 8820

[www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe)