



PERÚ

Ministerio  
de la Producción



**INACAL**  
Instituto Nacional  
de Calidad

# CARTA DE SERVICIOS

## Resultado de Indicadores

## Noviembre 2019

Perú, calidad que deja huella.

# Compromiso N° 01

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre el servicio de ventas presencial de normas técnicas y textos afines, no menor del 80%.

## INDICADOR

Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de venta presencial de normas técnicas y textos afines

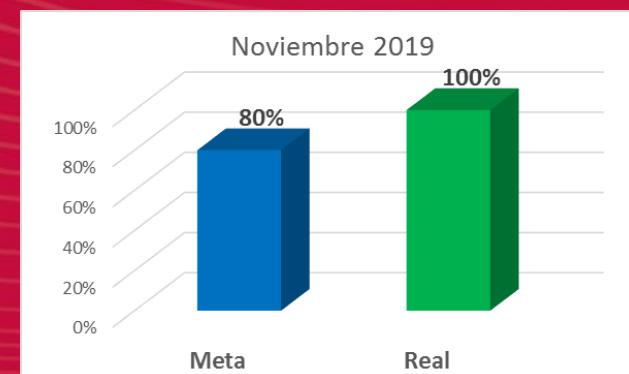
## META

Lograr un nivel de usuarios satisfechos no menor al 80%

## RESULTADO

100% de usuarios satisfechos

Total de usuarios atendidos: 61  
Total de usuarios satisfechos: 61



# Compromiso N° 02

Atender en un plazo máximo de dos (02) horas, al menos al 80% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones vía correo electrónico de de normas técnicas internacionales presentadas hasta las 10:30 h, siempre que no excedan de quince (15) por solicitud.

## INDICADOR

Porcentaje de solicitudes recibidas vía correo electrónico de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido (02 horas).



## META

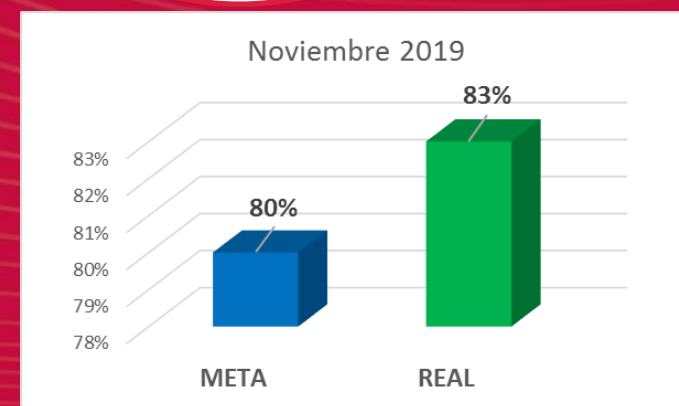
Atender en el plazo establecido al menos al 80% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales, presentadas hasta las 10:30 h, siempre que no excedan de quince (15) por solicitud.



## RESULTADO

83% de solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido

Total de solicitudes ingresadas: 12  
Total de solicitudes atendidas  
Dentro del plazo establecido : 10



# Compromiso N° 03

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 am

## INDICADOR

Porcentaje de solicitudes de cotizaciones recibidas vía correo electrónico de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido. (01 día hábil)

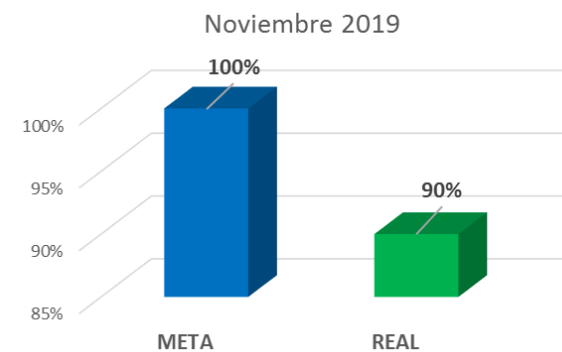
## META

Atender en el plazo establecido al 100% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones vía correo electrónico de normas técnicas internacionales, presentadas posterior a las 10:30 h

## RESULTADO

90% de solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido

Total de solicitudes ingresadas: 19  
Total de solicitudes atendidas  
Dentro del plazo establecido : 17



# Compromiso N° 04

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%.

## INDICADOR

Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de consulta de normas técnicas en sala de lectura.



## META

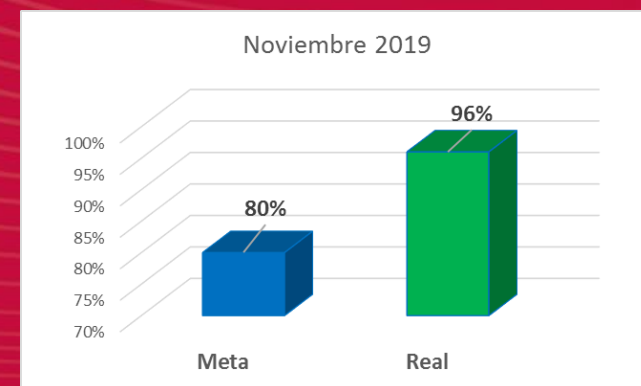
Lograr un nivel de usuarios satisfechos no menor al 80%



## RESULTADO

96 % de usuarios satisfechos

Total de usuarios atendidos: 24  
Total de usuarios satisfechos: 23



# Compromiso N° 05

Responder al menos 80% de solicitudes de información efectuadas por correo electrónico, en un plazo no mayor a un (01) día hábil

## INDICADOR

Porcentaje de solicitudes de información, efectuadas por correo electrónico, atendidas dentro del plazo establecido.

## META

Responder al menos 80% de solicitudes de información efectuadas por correo electrónico.

## RESULTADO

93% de consultas respondidas dentro del plazo establecido

Total de consultas ingresadas: 66  
Total de consultas respondidas dentro del plazo establecido: 62

