



PERÚ

Ministerio  
de la Producción



**INACAL**  
Instituto Nacional  
de Calidad

# CARTA DE SERVICIOS

## Resultado de Indicadores

### Mayo 2020

**NOTA:** Debido al aislamiento social decretado por el gobierno para evitar la propagación de la pandemia de COVID-19, algunas atenciones del mes de mayo estuvieron restringidas, por lo cual, solo publicamos indicadores de los servicios vinculados a los compromisos 2, 3 y 5 de la carta de servicios.

Perú, calidad que deja huella.

# 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

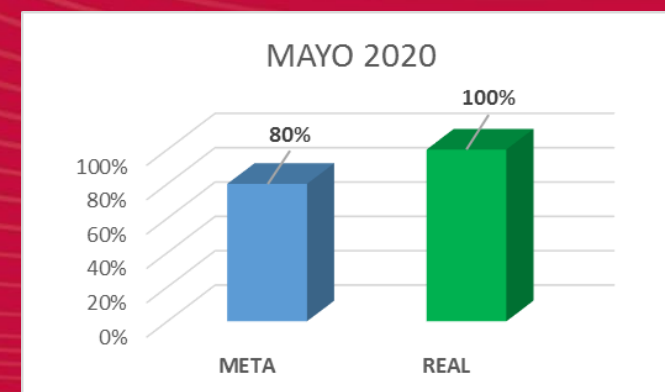
Atender en el plazo establecido al menos al 80% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales, presentadas hasta las 10:30 h, siempre que no excedan de quince (15) por solicitud.



## RESULTADO

100% de solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido

Total de solicitudes ingresadas: 03  
Total de solicitudes atendidas  
Dentro del plazo establecido : 03



# 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

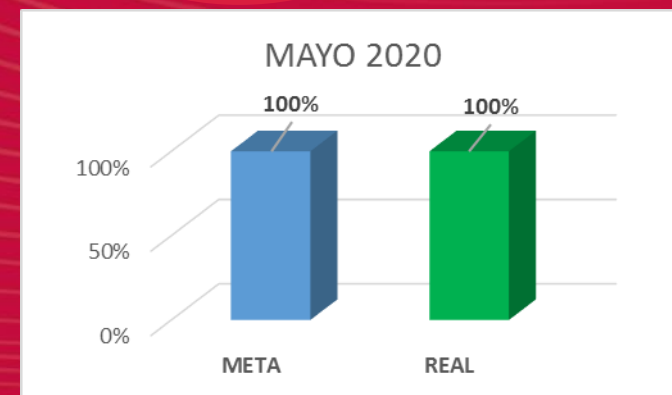
Atender en el plazo establecido al 100% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones vía correo electrónico de normas técnicas internacionales, presentadas posterior a las 10:30 h



## RESULTADO

100% de solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido

Total de solicitudes ingresadas: 03  
Total de solicitudes atendidas  
Dentro del plazo establecido : 03



# 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

100% de consultas respondidas dentro del plazo establecido

Total de consultas ingresadas: 60  
Total de consultas respondidas dentro del plazo establecido: 60

