



INACAL
Instituto Nacional
de Calidad

Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional - PEI 2019 - 2024

Correspondiente al año 2021

San Isidro, 2022



Firmado digitalmente por
HUERTO VICTORIO Katherine
FAU 20600283015 soft
Fecha: 2022/07/27
19:59:05-0500
Motivo: Por Encargo

Sector: Producción

Pliego: Instituto Nacional de Calidad - INACAL

Fecha: 2022



Firmado digitalmente por
HUERTO VICTORIO Katherine
FAU 20600283015 soft
Fecha: 2022/07/27
19:59:05-0500
Motivo:Por Encargo

CONTENIDO

I.	RESUMEN EJECUTIVO	4
II.	ANÁLISIS CONTEXTUAL	6
III.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS	7
	3.1. OEI.01 Incrementar la oferta de los bienes y/o servicios con Infraestructura de la Calidad por parte de las entidades públicas y privadas.....	8
	3.2. OEI.02 Incrementar el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad a nivel nacional por parte de las entidades privadas.....	17
	3.3. OEI.03 Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.....	22
	3.4. OEI.04 Fortalecer la Gestión Institucional.....	24
	3.5. OEI.05 Implementar la gestión interna de riesgos de desastres en el INACAL	27
IV.	PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA.....	29
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
VI.	ANEXOS	30



INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2019 – 2024 DEL INACAL

CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL) es un Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio de la Producción, con personería jurídica de derecho público, con competencia a nivel nacional y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Constituye un Pliego Presupuestal, y es el ente rector y máxima autoridad técnico – normativa del Sistema Nacional para la Calidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de la Ley N° 30224 – Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.

Son competencias del INACAL la normalización, acreditación y metrología acorde con lo previsto en las normas que regulan las materias respectivas, y en el marco del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC), y los acuerdos internacionales y de integración sobre la materia de los que el Perú es parte, así como la promoción de una cultura que contribuya a la adopción de prácticas de gestión de la calidad y al uso de la Infraestructura de la Calidad.

En ese contexto, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 017-2021-INACAL/PE el 25 de mayo de 2021, se aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024 como el principal documento orientador para la gestión institucional de mediano plazo del INACAL, estableciendo la ruta y estrategias para alcanzar los objetivos propuestos y, por ende, cumplir el rol de ente rector del Sistema Nacional para la Calidad, lo que contribuye a la mejora de la competitividad y a la cultura de la calidad en los actores públicos y privados, así como en la academia y la sociedad civil.

El PEI del INACAL consta de 05 objetivos estratégicos institucionales medidos a través de 05 indicadores y 09 acciones estratégicas institucionales (con 15 indicadores). De ellos, tres (3) objetivos estratégicos institucionales (OEI) responden al rol fundamental de la institución y a los lineamientos establecidos en el Eje 3 “Crecimiento económico equitativo, competitivo y sostenible” de la Política General de Gobierno del periodo para el 2021 al 2026; los que se encuentran vinculados al objetivo estratégico 1 del PESEM 2017-2024 del sector “Incrementar la competitividad de los agentes económicos del Sector Producción”. Adicionalmente, dos (2) objetivos estratégicos institucionales (OEI) se encuentran orientados a continuar fortaleciendo la gestión institucional y la gestión de riesgo de desastres del INACAL.

La metodología aplicada para la evaluación de resultados se enfoca en analizar la evolución anual de indicadores del PEI, utilizando como insumos el reporte de seguimiento del PEI emitido a través el aplicativo CEPLAN V.01 y el Informe de evaluación anual de implementación del POI 2021.

La presente evaluación se encuentra dividida en siete partes: (i) Resumen Ejecutivo; (ii) Análisis contextual; (iii) Evaluación del cumplimiento de los logros esperados a nivel de indicadores de los objetivos estratégicos; (iv) Evaluación de las acciones estratégicas del PEI; (v) Propuesta para mejorar la estrategia; (vi) Conclusiones y recomendaciones, y (vii) Anexos, conforme a las pautas establecidas por el CEPLAN en la Guía para el Planeamiento Institucional¹.

En ese sentido, el presente Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2019-2024 del INACAL, contiene el desempeño de los indicadores correspondientes a los OEI y a las AEI ejecutados durante el año 2021 en base a la información proporcionada y validada por los órganos del INACAL; caracterizado por las medidas de emergencia sanitaria establecidas por el Gobierno para afrontar la pandemia del COVID 19 y las acciones realizadas que contribuyen a la reactivación económica; contexto que ha dificultado el alcance de metas establecidas en el periodo, debido a la baja demanda de algunos servicios metrológicos por parte de las entidades públicas y privadas.

¹ Según Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 053-2018-CEPLAN/PCD y sus modificatorias.

Desde el INACAL se continuó priorizando realizar actividades que contribuyan a la protección del ciudadano debido a la pandemia del COVID-19, como es la aprobación de normas técnicas peruanas, guías y documentos afines relacionadas al sector salud como las mascarillas orientadas al ciudadano y al personal de salud, resiliencias y gestión del riesgo, entre otras; asimismo, se aprobó la guía de termómetros de radiación, se implementó y puso a disposición la Sala de lectura virtual, plataforma web Normas Libres, entre otras acciones orientadas a contribuir con los esfuerzos del Estado por combatir la pandemia del COVID-19.

Por otro lado, en relación al Objetivo Estratégico Institucional 01 *“Incrementar la oferta de los bienes y/o servicios con Infraestructura de la Calidad por parte de las entidades públicas y privadas”*, durante el 2021 se incrementó en 52,9%(263) los OEC acreditados, respecto al año base del 2017 (172), superando la meta establecida para el año 2021; además, se brindaron 6 830 servicios de calibración demandados por la industria, sector empresarial y entidades públicas, destacando la mayor demanda por parte de las empresas metrológicas – laboratorios de calibración, alcanzando el 78,96% respecto a lo programado, esto por el estado de emergencia nacional a causa del COVID 19, que disminuyó la demanda de los servicios.

Respecto, al Objetivo Estratégico Institucional 02 *“Incrementar el uso de los servicios de la IC a nivel nacional por parte de las entidades privadas”*, en el año 2021 se ha reportado la Encuesta Nacional de Empresas (ENE) del Ministerio de la Producción, indicando que al menos el 15,2% de MIPYME hicieron uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad. En adición a esta encuesta, a través del INACAL se hicieron eventos por medios virtuales para promover el mayor uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad en las empresas. Asimismo, se brindaron servicios virtuales para la venta de normas técnicas de acreditación, así como servicios metrológicos.

El Objetivo Estratégico Institucional 03 *“Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía”*, durante el 2021 se centró principalmente en diseñar y establecer estrategias para adecuar la comunicación al contexto de la emergencia sanitaria en el país, haciendo uso principalmente de los canales digitales como medio de comunicación y vinculación social, que nos permitieron continuar con las acciones de difusión del INACAL que buscan maximizar los beneficios de los servicios vinculados a la infraestructura de la calidad en el país, para impulsar su uso por parte de las entidades públicas y privadas; y promover en los peruanos la importancia de la inclusión de criterios de calidad en su vida diaria, se realizó la *“Encuesta de satisfacción al ciudadano”* a los participantes de los eventos realizados por el INACAL se obtuvo que el 82,37% de ciudadanos consideran la calidad como la variable más importante a la hora de adquirir un producto o servicio.

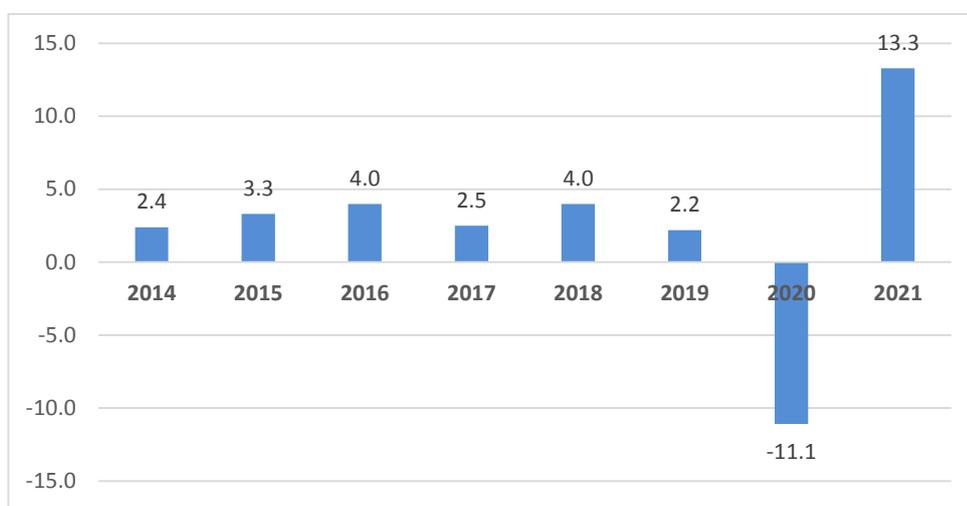
Finalmente, el Objetivo Estratégico Institucional 04 *“Fortalecer la Gestión Institucional”* es medido con el Índice de efectividad de la modernización de la gestión institucional (IEMGI), cuyo valor para el 2021 es de 0,57 alcanzando el 72% respecto a lo programado; y en cuanto al Objetivo Estratégico Institucional 05 *“Implementar la gestión interna de riesgos de desastres en el INACAL”*, se capacitó en temas de gestión del riesgo de desastres y su articulación con el Centro de Operaciones de Emergencia Sectorial (COES), obteniendo 66% de servidores civiles capacitados, que representa el 110% respecto a lo programado .

II. ANÁLISIS CONTEXTUAL

En el año 2021 la economía peruana cerró con un crecimiento anual del PBI de 13,3%, (Gráfico N°1) con relación al 2020 y de 0.8 % respecto al 2019. Esta recuperación se sustentó en la flexibilización de las medidas sanitarias y el avance del proceso de vacunación, factores que permitieron revertir en gran parte el impacto negativo proveniente del cese de actividades no esenciales en 2020.

El restablecimiento en el 2021 de los niveles de actividad previos a la crisis (2019), puede ser atribuido en mayor medida a la inversión privada, resultado que se condice con el fuerte incremento de la actividad en el sector construcción. En menor magnitud contribuyeron el consumo público, el consumo privado y la inversión pública. Este avance fue contrarrestado por las exportaciones de servicios, en particular del turismo receptivo.

Gráfico N° 1: Tasa de Crecimiento del PBI (2014-2021)



Fuente: Elaboración en base a la información del Banco Central de Reserva del Perú.

Asimismo, el 28 de julio de 2019 se aprobó el Plan Nacional de Competitividad y Productividad² (PNCP), como una estrategia integral (en el marco de la Política Nacional de Competitividad y Productividad) para mejorar la competitividad y productividad del país, que impulse su crecimiento económico. El PNCP cuenta con 84 medidas de política pública sobre la base de nueve objetivos prioritarios, entre los cuales el INACAL contribuye al cumplimiento del objetivo prioritario 6 “Generar las condiciones para desarrollar un ambiente de negocios productivo” bajo 3 lineamientos cuyos hitos tienen un horizonte hasta el año 2030:

**Cuadro N° 1:
Metas al 2030 según el Plan Nacional de Competitividad y Productividad**

Medida de Política	Hito 1	Hasta Jul-2021	Hasta Jul-2025	Hasta Jul-2030
6.7 Estándares de calidad y sostenibilidad ambiental en compras públicas.	Alrededor de 128 NTP y 376 Fichas que referencian NTP (Dic-2019)	Alrededor de 148 NTP referenciadas y 500 Fichas que referencian a NTP	Alrededor de 188 NTP referenciadas y 800 Fichas que referencian a NTP	Alrededor de 238 NTP referenciadas y 1200 Fichas que referencian a NTP

² Decreto Supremo N° 237-2019-EF de fecha 28 de julio de 2019.



Medida de Política	Hito 1	Hasta Jul-2021	Hasta Jul-2025	Hasta Jul-2030
6.8 Aplicación de estándares de calidad en las entidades reguladoras y fiscalizadoras.	Hoja de Ruta que identifica brechas y necesidades del uso de normas técnicas y evaluación de la conformidad en organismos reguladores y fiscalizadores de los sectores salud y alimentos. (Dic2019) Alrededor de 2 entidades que aplican estándares de calidad en su labor de regulación control o fiscalización - MINAM y MINEM (Dic-2019)	Hoja de Ruta que identifica brechas y necesidades del uso de normas técnicas y evaluación de la conformidad en organismos reguladores y fiscalizadores de los sectores construcción, manufacturas y energía. Alrededor de 5 entidades incluyen normas de estándares de calidad en su normativa para labores de regulación, control o fiscalización	Alrededor de 9 entidades aplican estándares de calidad en su labor de regulación control o Fiscalización.	Alrededor de 14 entidades aplican estándares de calidad en su labor de regulación control O fiscalización.
6.9 Estándares de Calidad y Reglamentación Técnica adecuados para un mercado competitivo.	Hoja de Ruta que identifica los estándares de Calidad y Reglamentación Técnica adecuados para un Mercado Competitivo (Dic-2019) Diseño, elaboración y aprobación del Programa de RT (Dic-2019)	Implementación del Programa de RT en sectores priorizados-Fase 1.	Implementación del Programa en sectores priorizados Fase 2.	-

III. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024 del Instituto Nacional de Calidad, fue aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 017-2021-INACAL/PE el 25 de mayo de 2021, encontrándose alineado a los objetivos y ejes de la Política Nacional para la Calidad y el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector Producción 2017-2024 aprobado con Resolución Ministerial N° 139-2021-PRODUCE.

Cuadro N° 2:
Vinculación de los Objetivos Estratégicos Institucionales

PESEM 2017-2024 Sector Producción				Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024	
Objetivo Estratégico Sectorial		Acción Estratégica Sectorial		Objetivo Estratégico Institucional	
Cód.	Enunciado	Cód.	Enunciado	Cód.	Enunciado
OES.01	Incrementar la competitividad de los agentes económicos del Sector Producción.	AES.01.03	Promover estándares de calidad en las empresas.	OEI.01	Incrementar la oferta de los bienes y/o servicios con Infraestructura de la Calidad por parte de las entidades públicas y privadas.
				OEI.02	Incrementar el uso de los servicios de la IC a nivel nacional por parte de las entidades privadas.
				OEI.03	Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.

El PEI consta de 05 objetivos estratégicos institucionales medidos a través de 05 indicadores y 09 acciones estratégicas institucionales (con 15 indicadores).

Cuadro N° 3:**Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI		AEI		UO Responsable
Código	Descripción	Código	Descripción	
OEI.01	Incrementar la oferta de los bienes y/o servicios con Infraestructura de la Calidad por parte de las entidades públicas y privadas	AEI.01.01	Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de Conformidad (OEC).	DA
		AEI.01.02	Servicios metroológicos oportunos y orientados a la demanda para las entidades públicas y privadas.	DM
		AEI.01.03	Normas Técnicas Peruanas (NTP) u otros documentos de normalización orientados a la demanda de las entidades públicas y privadas.	DN
		AEI.01.04	Fortalecimiento de capacidades en materia IC de manera efectiva en los profesionales y técnicos.	DDE
OEI.02	Incrementar el uso de los servicios de la IC a nivel nacional por parte de las entidades privadas.	AEI.02.01	Iniciativas para el mayor uso y desarrollo de la IC por parte de las entidades privadas.	DDE
		AEI.02.02	Iniciativas para el mayor uso y desarrollo de la IC como soporte a las funciones de control y vigilancia orientada a la demanda de las entidades públicas.	DDE
OEI.03	Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.	AEI.03.01	Campañas de difusión eficaces para incrementar una cultura de calidad en el ciudadano.	OCEI
OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional	AEI.04.01	Gestión institucional, eficaz, eficiente y moderna del INACAL.	OPP
OEI.05	Implementar la gestión interna de riesgos de desastres en el INACAL.	AEI.05.01	Identificación y prevención de riesgos de desastres en las instalaciones del INACAL.	GG

La evaluación de la ejecución de las metas del año 2021 se efectuó en base a la información reportada por los órganos del INACAL, la que ha sido revisada, procesada y analizada permitiendo conocer los resultados obtenidos por cada uno de los objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales, tal y como se detalla a continuación:

3.1. OEI.01 Incrementar la oferta de los bienes y/o servicios con Infraestructura de la Calidad por parte de las entidades públicas y privadas.

Este objetivo estratégico mide el porcentaje de empresas o entidades públicas que se encuentran certificadas o que hayan implementado algún sistema de gestión de calidad de las normas ISO como: ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 50001, ISO 22000, ISO 13485, ISO 22301, ISO/IEC 20000-1:2011, ISO 39001, ISO 28000, ISO 37001, permitiendo que los productos y servicios que se comercializan cumplan con estándares de calidad a través del fortalecimiento de la oferta de servicios de Infraestructura de la Calidad en acreditación (evaluaciones a los OEC), metrología (servicios de calibración y la autorización a las unidades de verificación metroológica), normalización (normas técnicas peruanas) y capacitación a profesionales y técnicos.

Cuadro N° 4:
Resultados obtenidos del OEI.01 y AEI 2021

Objetivo Estratégico		Indicadores	Meta Programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
OEI.01	Incrementar la oferta de los bienes y/o servicios con Infraestructura de la Calidad por parte de las entidades públicas y privadas.	Porcentaje de empresas y entidades públicas que implementan un Sistema de Gestión.	20%	40,94%	204,7%
AEI.01.01	Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC).	Porcentaje de incremento de OEC acreditados.	40%	52,9%	132,25%
		Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo normado en el proceso correspondiente a la acreditación de la OEC.	50%	53%	106,0%
AEI.01.02	Servicios metrológicos oportunos y orientados a la demanda para las entidades públicas y privadas.	Número de servicios de calibración brindado a las entidades públicas y privadas.	8 650	6 830	78,96%
		Porcentaje de unidades de verificación metrológica (UVM) evaluadas y reconocidas.	60%	100%	166,67%
AEI.01.03	Normas Técnicas Peruanas (NTP) u otros documentos de normalización orientados a la demanda de las entidades públicas y privadas.	Tasa de crecimiento porcentual de la adquisición de Normas Técnicas Peruanas (NTP) por parte de las entidades públicas y privadas. (*)	19%	- (*)	-
		Porcentaje de MIPYME que hacen uso de alguna norma técnica.	22,6%	15,2%	67,26%
AEI.01.04	Fortalecimiento de capacidades en materia IC de manera efectiva en los profesionales y técnicos.	Porcentaje de técnicos y profesionales formados como especialistas que ejecuten servicios vinculado a la Infraestructura de la Calidad.	30%	30%	100%

(*) Las medidas sanitarias establecidas por el gobierno para afrontar la pandemia COVID 19, imposibilitó la venta presencial de normas técnicas, además se implementó el acceso gratuito a las normas técnicas relacionadas a afrontar la pandemia. Para mejorar el indicador se fortaleció la venta virtual.

Los avances en este Objetivo Estratégico se miden a través del indicador “porcentaje de empresas y entidades públicas que implementan un Sistema de Gestión” habiéndose ejecutado un crecimiento del 40,94% para el año 2021 y siendo la fuente de verificación del indicador el reporte de ISO SURVEY³.

Este objetivo estratégico busca que un mayor número de productos y servicios que se comercializan en el país, tenga la calidad adecuada. Una forma de medir esto es mediante la proporción o porcentaje de empresas o entidad públicas que hayan implementado algún sistema de gestión de calidad, tales como: ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 50001, ISO 22000, ISO 13485, ISO 22301, ISO/IEC 20000-1:2011, ISO 39001.

El indicador para medir los avances de este objetivo es el “porcentaje de empresas y entidades públicas que implementan un Sistema de Gestión”, el mismo que para el año 2021, estuvo proyectado en 20% (2 377). Considerando que en el año base (2017), 1 981 empresas y entidades públicas contaban con algún sistema de gestión, para el año 2021 se logró obtener 40,94% (2 792 empresas y entidades públicas certificadas) que muestra que se ha superado la meta en 104,7% respecto a la meta programada.

³ <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>.

Cuadro N° 5:**Empresas y entidades públicas que implementan un Sistema de Gestión, 2021**

Descripción	Estado	2017 base	2018	2019	2020	2021
Empresas y entidades públicas que implementan algún Sistema de Gestión	Programado	1 981	2 080	2 179	2 278	2 377
	Ejecutado			1924	2529	2 792
Porcentaje de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión.	Programado		5 %	10 %	15 %	20 %
	Ejecutado			2,9%	29,68%	40,94%

Fuente: ISO Survey 2020.

3.1.1. AEI.01.01 Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC).

El INACAL, a través de la Dirección de Acreditación, otorga el reconocimiento formal de competencia técnica a un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC), que luego de someterse a una auditoría demuestra que cumple con las normas y directrices internacionalmente reconocidas.

La acreditación es una calificación voluntaria a la cual las entidades públicas o privadas pueden acceder para contar con el reconocimiento del Estado de su competencia técnica en la prestación de servicios de evaluación de la conformidad en un alcance determinado⁴.

a) Incremento de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados en el 2021

El INACAL durante el año 2021 acreditó a 28 OEC, obteniendo un acumulado de 263 Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados, de los cuales 124 son laboratorios de ensayo, 51 laboratorios de calibración, 3 laboratorios clínicos, 68 Organismos de Inspección, 11 Organismos de Certificación de Productos y 06 Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión.

Este resultado significa un incremento, en el acumulado, del 52,9% de OEC acreditados, superando la meta programada en el año 2021 del PEI 2019-2024; los factores que generaron el incremento de la acreditación fueron las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 009-2017-MINEM "Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética para Equipos Energéticos", , en el que establece que el INACAL acredite a los Organismos de Certificación de Productos para que lleven a cabo actividades de certificación de equipos energéticos, el Decreto Supremo N° 085-2003-PCM "Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido", entre otros.

⁴ Artículo 24° de la Ley N° 30224 - Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.

Cuadro N° 6

Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados en el 2021

Tipo de OEC	2017	2018	2019	2020	2021	Tasa de crecimiento 2017 - 2021
Laboratorio de ensayo	92	93	112	117	124	34,8%
Laboratorio de calibración	21	29	40	47	51	100,9%
Laboratorio clínico	0	1	2	3	3	100,0%
Organismos de inspección	50	57	61	60	68	36,0%
Organismos de Certificación de Productos	6	9	8	8	11	83,3%
Organismos de Certificación de Sistemas	3	4	4	4	6	100,0%
Total, OEC acreditados	172	193	227	239	263	52,9%

Fuente: Dirección de Acreditación

Entre las principales acreditaciones otorgadas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), tenemos:

Acreditación de Laboratorios de Ensayo

- Laboratorio Químico de Control de Calidad de Compañía Minera Antapaccay
- C3 Ingeniería Especializada S.A.C
- Mevalab Certificaciones E Inspecciones E.I.R.L.
- TCINGE S.A.C.
- Minera Yanacocha S.R.L. – Laboratorio Analítico
- Knight Piésold Consultores S.A.
- Laboratorio de ensayos técnicos LABMIN S.R.L.
- Control Mix Express S.A.C.

Acreditación de Laboratorios de Calibración

- Corporacion Digital Import S.A.C.
- Metrología e Instrumentación Industrial S.A.C. -METRINDUST S.A.C.
- Analytical Laboratory E.I.R.L.
- Paz Laboratorios S.R.L
- Peru Electric LAB S.A.C.
- Calimet S.R.L

Acreditación de Organismos de Inspección

- Certificaciones e Inspecciones Técnicas Consultores S.A.C. – CERTECC S.A.C.
- Mevalab Certificaciones e Inspecciones E.I.R.L
- GPI Industrial E.I.R.L
- Quasar Innovations S.A.C.
- Certificarte Perú S.A.C.
- Jove Contratistas y Servicios Generales S.A.C.
- Lenor Perú S.A.C.
- Insper S.A.C.
- Centro Peruano Evaluador de la Conformidad S.A.C. – CEVCO S.A.C."

Acreditación de Organismos de Certificación de Producto

- Sociedad Ingeniería y Certificación de Calidad SpA (INGCER SpA)
- LSQA S.A
- Sical Perú SAC



Acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión

- International Certification Organization - ICO
- Grupo de Inspecciones, Laboratorio y Certificaciones del Perú SAC.

b) Resolución de los expedientes de acreditación dentro del plazo establecido en los procedimientos de la Dirección de Acreditación

Categoría	Meta 2021	% Expedientes resueltos dentro del plazo establecido 2021	% Ejecución 2021
Expedientes de acreditación resueltos dentro del plazo establecido en el Proceso correspondiente.	50%	53%	106%

Tal como se muestra en el cuadro los expedientes de acreditación resueltos dentro del plazo normado en los procedimientos de la Dirección de Acreditación, durante el 2021 fue del 53%, superando en 3% la meta establecida en el PEI 2019-2024, respecto a la meta programada del 2021.

En este periodo se aplicaron las siguientes líneas de acción de mejora que permitieron resolver los expedientes dentro del plazo establecido.

- Mejora de procesos con enfoque en mejora de plazo y mantenimiento de la confiabilidad
- Incrementar el número de evaluadores y expertos en nuestro padrón
- Empatía y comunicación asertiva
- Nuevos servicios orientados a la demanda
- Más valor agregado al servicio de acreditación

Gráfico N° 2



3.1.2. AEI.01.02 Servicios metrológicos oportunos y orientados a la demanda para las entidades públicas y privadas.

La Dirección de Metrología del INACAL presta servicios de calibración de equipos e instrumentos de medición a los laboratorios de calibración y a la industria cuando el nivel de exactitud y/o alcance lo requiere.

a) Servicios de calibración brindado a las entidades públicas y privadas

Para el año 2021, la meta programada fue de 8 650 servicios de calibración, pero debido al estado de emergencia nacional por efecto de la pandemia del COVID-19 no se atendieron servicios durante los primeros meses del año y cuando se reanudaron los servicios éstos no fueron atendidos al 100 % de la capacidad instalada, debido que las empresas se encontraban en proceso de reactivación económica.

Además, han surgido nuevos laboratorios de calibración que han sido acreditados o han sido reconocidos como UVMS que son capaces de desarrollar y brindar al público los servicios de calibración que han estado dando los laboratorios de la DM, como el de verificación de medidores de flujo de gas que se dejan de brindar por parte de la DM, cumpliendo así con el rol subsidiario del Estado, por lo cual se reajustó esta meta a 6 790 servicios de calibración para el POI 2021, siendo esta última meta cumplida durante el año 2021 en el que se realizaron 6 830 servicios de calibración que representó una ejecución al 100,59%. Sin embargo, para la meta establecida en el PEI 2019-2024 el avance porcentual fue del 78,96%.

De los 6830 servicios de calibración que se brindaron a la industria, sector empresarial y entidades públicas, se destacó la mayor demanda por parte de las empresas metrológicas - laboratorios de calibración 9,82%, seguido por las empresas de servicio de calibración de balanzas de gran capacidad 9,72%, empresas de servicio de energía eléctrica con 7,45%, empresas metrológicas – laboratorios de ensayo 7,16%, entre otros. Tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 7:
Servicios de calibración por Empresas en el año 2021

EMPRESAS	TOTAL	% Ejecución 2021
Empresas con certificación ISO 9000	40	0,59%
Empresas Metrológicas – Laboratorio Ensayo	489	7,16%
Grifos	69	1,01%
Servicio de Calibración de balanzas de gran capacidad	664	9,72%
Laboratorios Farmacéuticos	55	0,81%
Empresas Servicio de Energía Eléctrica	509	7,45%
Otros	4,154	60,82%
Empresas de Saneamiento	179	2,62%
Empresas Metrológicas - Laboratorio Calibración	671	9,82%
TOTAL	6,830	100%

Fuente: Sistema METRO - Dirección de Metrología

Asimismo, se muestra los servicios de calibración brindados por tipo de laboratorio, siendo el laboratorio de potencia y energía con 38,48% que tuvo mayor demanda del servicio por parte de las entidades públicas y privadas, seguido por el laboratorio de longitud y ángulo con 10,23%, entre otros.

Cuadro N° 8:
Servicios de calibración realizados según laboratorios en el año 2021

LABORATORIOS	Cantidad de Servicios	% Ejecución 2021
Laboratorio de potencia y energía	2628	38,48%
Laboratorio de longitud y ángulo	699	10,23%
Laboratorio de fuerza y presión	551	8,07%
Laboratorio de masa	497	7,28%
Laboratorio de flujo de líquidos	370	5,42%
Laboratorio de termometría	367	5,37%
Laboratorio de electricidad	358	5,24%
Laboratorio de acústica	250	3,66%
Laboratorio de higrometría	227	3,32%
Laboratorio de flujo de gases	188	2,75%
Laboratorio de tiempo y frecuencia	175	2,56%
Laboratorio de fotometría y radiometría óptica	172	2,52%
Laboratorio de medidores volumétricos - lab. itinerante 1	61	0,89%
Laboratorio de grandes masas	58	0,85%
Laboratorio de volumen y densidad	58	0,85%
Laboratorio de medidores volumétricos - lab. itinerante 2	55	0,81%
Laboratorio de metrología química	51	0,75%
Laboratorio de grandes distancias	21	0,31%
Laboratorio de fuerza y presión - lab. itinerante 1	13	0,19%
Laboratorio de fuerza y presión - lab. itinerante 2	8	0,12%
Laboratorio de metrología química - MRC	7	0,10%
Laboratorio de masa - lab. itinerante 1	6	0,09%
Laboratorio de masa - lab. itinerante 2	6	0,09%
Laboratorio de electricidad - lab. itinerante 2	3	0,04%
Laboratorio de volumen y densidad - lab. itinerante 1	1	0,01%
Laboratorio de higrometría - lab. itinerante 1	0	0,00%
TOTAL	6830	100,00%

Fuente: Dirección de Metrología – Sistema METRO

b) Unidades de verificación metrológica (UVM) evaluadas y reconocidas

Se han autorizado a 12 Unidades de Verificación Metrológica (UVM) nuevas, obteniendo con ello un acumulado de 52 UVM vigentes y autorizadas por el INACAL que representa un incremento en 189% respecto al año base del 2017, que otorgaron 2 230 345 certificados de verificación a medidores de agua, energía eléctrica, medidores de gas, vehículos tanque, tolvas y balanzas de uso comercial sujetos a control metrológico, que contribuyen a la reactivación económica, lo que permite asegurar la salud y seguridad del consumidor en el marco de la Metrología Legal.

Cuadro N° 9:
Acumulado de UVM Habilitados al 2021

Tipo	Estado	2017	2018	2019	2020	2021
Acumulado	Habilitadas	18	27	39	43	52
	UVM Nuevas aprobadas	18	30	46	54	66
	Solicitudes aprobadas (nuevas y ampliaciones)	18	30	48	59	72
Por año	UVM nuevas		12	16	8	12
	UVM canceladas		3	4	4	3
	ampliaciones		0	2	3	1

Fuente: Dirección de Metrología

3.1.3. AEI.01.03 Normas Técnicas Peruanas (NTP) u otros documentos de normalización orientados a la demanda de las entidades públicas y privadas.

La normalización es el proceso mediante el cual se elaboran y aprueban normas técnicas que son reconocidas como referentes nacionales; estas promueven el desarrollo de la industria, la protección del consumidor y la mejora de la competitividad de los agentes económicos a nivel nacional e internacional.

a) Adquisición de Normas Técnicas Peruanas (NTP) por parte de las entidades públicas y privadas

Esta acción estratégica AEI.01.03 está orientada a promover el uso de Normas Técnicas Peruanas (NTP) y tiene como uno de sus indicadores “La tasa de crecimiento porcentual (respecto al año base) de la adquisición de Normas Técnicas Peruanas (NTP) por parte de las entidades públicas y privadas”

En el marco de este indicador, para el 2021 estaba programado que 11 500 Normas Técnicas Peruanas u otros documentos de normalización⁵ fueran adquiridas por las entidades públicas y privadas, alcanzando al cierre del año que 7 235 NTP fueran adquiridas que representa un 75,1% respecto a lo programado en el año base.

Descripción	Estado	2017 base	2018	2019	2020	2021
Número de Normas Técnicas Peruanas (NTP) u otros documentos de normalización adquiridos por parte de las entidades públicas y privadas	Programado	9 636	9 918	10 500	11 000	11 500
	Ejecutado		9 918	9 688	5 149	7 235
% de ejecución						75,1%

En el 2021, se esperaba un crecimiento del 19% (11 500 NTP adquiridas) sin embargo cayó en – 24.9% para el 2021, esto se debió a la continuidad de las medidas sanitarias establecidas por el gobierno para afrontar la pandemia COVID 19, que imposibilitó la venta presencial de Normas Técnicas, por lo cual se fortaleció la venta virtual. Además, se implementó dos plataformas virtuales: Normas Libres para disponer las NTP y textos afines a libre lectura de las partes interesadas, principalmente vinculadas al sector salud relacionadas a las medidas sanitarias para afrontar la pandemia; la Plataforma de “Sala de Lectura Virtual”, que consiste en la virtualización de la consulta y lectura de NTP de manera remota sin costo y por un espacio de tiempo, logrando abarcar todo el territorio nacional; de estas normas adquiridas el 93% fueron solicitadas de manera virtual y el 7% de manera presencial.

b) MIPYME que hacen uso de alguna norma técnica.

Respecto, al segundo indicador de esta acción estratégica también está orientado a promover la adopción y uso de estándares (normas técnicas) en los procesos de producción de las empresas y es medida por el “Porcentaje de MIPYME que hacen uso de alguna norma técnica”, este indicador es reportado en base a la Encuesta Nacional de Empresas (ENE), realizado por el Ministerio de la Producción en coordinación con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Para el 2021, estaba programado alcanzar que el 22,6% de MIPYME hacen uso de alguna norma técnica y según la

⁵ Encontrándose en otros documentos de normalización: Especificación Técnica Peruanas (ETP), Reporte Técnico Peruano (RTP), Acuerdo Sectorial Peruano (ASP) y Guía Peruana (GP).

encuesta realizada se obtuvo como resultado que solo el 15,2% MIPYME hizo uso de alguna norma técnica, que representa un cumplimiento de la meta del 67,3% respecto a lo programado en el 2021.

Detalle	Estado	2017 base	2018	2019	2020	2021
Porcentaje de MIPYME que hacen uso de alguna norma técnica	Programado	18,6 %	18,6 %	20,6 %	21,6 %	22,6 %
	Ejecutado			22,7%	22,7%	15,2%
% ejecutado 2021						67,3%

3.1.4. AEI.01.04 Fortalecimiento de capacidades en materia IC de manera efectiva en los profesionales y técnicos.

En el marco de esta acción estratégica institucional se viene formando a profesionales y técnicos, con el objetivo de dotar de recursos humanos especializados en el país que garanticen la adecuada gestión de los componentes de la Infraestructura de la Calidad.

En relación al indicador “Porcentaje de técnicos y profesionales formados como especialistas que ejecuten servicios vinculado a la Infraestructura de la Calidad”, para el 2021 la meta era del 30%, la cual se cumplió con la realización de 8 cursos y talleres virtuales y presenciales y se contó con la participación de 486 profesionales y/o técnicos. Entre los temas tratados están: “Estimación de la incertidumbre de medición en muestras de productos hidrobiológicos”, “Aplicación de normas técnicas (NTP) sobre Alpacas en las regiones de Pasco, Huancavelica, Arequipa y Puno”, “Aplicación de Normas Técnicas (NTP) sobre Granos Andinos en la región de Puno” y “Modelo de Gestión para la Mipyme en situaciones de crisis sanitaria”, entre otros. (Ver Cuadro N° 10).

Cuadro N° 10:

Capacitaciones a profesionales y técnicos en materia de Infraestructura de la Calidad 2021

N°	Curso / Regiones comprendidas /Tipo de participante	Participantes
1	(1) Curso-taller “Estimación de la incertidumbre de medición en muestras de productos hidrobiológicos”. <u>Regiones comprendidas:</u> Ancash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tumbes y la provincia constitucional del Callao. <u>Tipo de participantes:</u> profesionales, técnicos y supervisores relacionados a labores de mediciones y ensayos químicos.	215
2	(4) Curso: Aplicación de normas técnicas (NTP) sobre Alpacas en las regiones de Pasco, Huancavelica, Arequipa y Puno. <u>Regiones comprendidas:</u> Pasco, Huancavelica, Arequipa, Puno <u>Tipo de participantes:</u> Criadores de Alpaca	176
3	(2) Curso-taller presencial: “Aplicación de Normas Técnicas (NTP) sobre Granos Andinos en la región de Puno <u>Regiones comprendidas:</u> Puno <u>Tipo de participantes:</u> Productores y técnicos relacionados con la producción del grano andino “Quinua”	70
4	(1) Curso: “Modelo de Gestión para la Mipyme en situaciones de crisis sanitaria” <u>Región comprendida:</u> Ancash, Puno, La Libertad, Lima, Puno y Tumbes <u>Tipo de participantes:</u> Gerentes, profesionales, técnicos y supervisores de micro, pequeñas y medianas empresas	25
TOTAL		486

Fuente: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad.

3.2. OEI.02 Incrementar el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad a nivel nacional por parte de las entidades privadas.

El incremento del uso de los servicios de infraestructura de la calidad constituye un desafío para el INACAL; por ello, se promueve el mayor uso de los servicios de la infraestructura de la calidad en las empresas privadas a través de intervenciones que buscan cerrar las brechas de calidad en las cadenas de valor priorizadas.

Este objetivo mide el uso de los servicios de Infraestructura de la Calidad por parte de las entidades públicas y privadas, la fuente de verificación de este indicador, es la Encuesta Nacional de Empresas (ENE), el mismo que fue aplicada en el año 2020 y reportada en el año 2021; tal como se muestra a continuación:

Detalle	Estado	2017 base	2018	2019	2020	2021
Porcentaje (proyectado) de MIPYME que hacen uso de al menos de un servicio de la Infraestructura de la Calidad.	Programado	18,6%	18,6%	20%	21%	22%
Porcentaje (real) de MIPYME que hacen uso de al menos de un servicio de la Infraestructura de la Calidad.	Ejecutado			22,7%	22,7%	15,2%
Total ejecutado 2021						69,1%

Fuente: Oficina de Estudios Económicos - INACAL – Encuesta Nacional de Empresas - PRODUCE

Asimismo, con la finalidad de contribuir a la competitividad de las empresas y dar soporte a las entidades públicas en sus funciones de control y vigilancia a nivel nacional, se realizaron las siguientes actividades:

- Se implementó y fortaleció los servicios digitales, como la venta virtual de normas técnicas, la entrega virtual gratuita de normas técnicas peruanas relacionadas a la manufactura, dispositivos sanitarios; así como, los servicios de acreditación y metrología, para brindar facilidades de acceso a los servicios de Infraestructura de la Calidad.
- Se han incorporado 40 Normas Técnicas Peruanas (NTP) en las fichas de compras públicas, dando un acumulado de 188 NTP referenciadas en las fichas de Perú Compras (Subasta Inversa Electrónica y Homologación) y son aplicables a 631 instrumentos de estandarización utilizados por el Estado que contribuyen a optimizar las contrataciones de bienes y servicios con calidad
- En ese sentido, bajo el lineamiento 6.8 del Plan Nacional de Competitividad y Productividad se desarrollaron 3 hojas de ruta que han identificado las brechas y uso de las normas técnicas y evaluación de la conformidad en los sectores de salud, Agricultura (Alimentos), PRODUCE, Vivienda (Construcción) y Ambiente.

En el cuadro se muestra los resultados de los indicadores del objetivo estratégico y las acciones estratégicas institucional del PEI correspondiente al año 2021.

Cuadro N° 11:
Resultados obtenidos del OEI.02 y AEI 2021

Objetivo Estratégico		Indicadores	Meta Programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
OE2	Incrementar el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad a nivel nacional por parte de las entidades privadas	Porcentaje de MIPYME que hacen uso de al menos un servicio de la Infraestructura de la Calidad.	22%	15,2%	69,09%
AEI.02.01	Iniciativas para el mayor uso y desarrollo de la IC por parte de las entidades privadas.	Porcentaje de MYPE que participan en Compras MYPerú vienen implementando el sistema de gestión de la NTP 933.961:2017 "Gestión Integral de la MIPYME" u otro Sistema de Gestión de Calidad.	5%	0%*	0%
		Porcentaje de MIPYME manufacturera que hace uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad.	21%	20.4%	92,73%
AEI.02.02	Iniciativas para el mayor uso y desarrollo de la IC como soporte a las funciones de control y vigilancia orientada a la demanda de las entidades públicas.	Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la IC en las entidades públicas.	6	6	100%

(*) Se programó su ejecución para el año 2021. Sin embargo, no se ha alcanzado el logro esperado, razón por la cual se está desarrollando una iniciativa articulada con PRODUCE.

3.2.1. AEI.02.01 Iniciativas para el mayor uso y desarrollo de la IC por parte de las entidades privadas.

Esta acción estratégica mide el uso de los servicios de la IC en las MIPYME, con la finalidad de generar mejoras en sus niveles de calidad y productividad y, de esta manera, esto llegue a nivel nacional, por lo que resulta necesario continuar con los programas de asistencia técnica que se han brindado.

a) MYPE que participan en Compras MYPerú vienen implementando el sistema de gestión de la NTP 933.961:2017 "Gestión Integral de la MIPYME" u otro Sistema de Gestión de Calidad.

Esta acción estratégica se mide a través de este indicador "Porcentaje de MYPE que participan en Compras MYPerú vienen implementando el sistema de gestión de la NTP 933.961:2017 "Gestión Integral de la MIPYME" u otro Sistema de Gestión de Calidad", pero en el año 2021 no se alcanzó el logro esperado.

Sin embargo, como parte de las iniciativas para el uso de la IC en las entidades privadas se aplicaron diversas estrategias regionales y nacionales tal como se indica a continuación:

- **Estrategia PRODUCE GORE:** Como parte de las estrategias regionales de reactivación, recuperación e Impulso de las MYPES (ERRI), el Ministerio de la Producción (PRODUCE), en el periodo 2021, realizó el denominado PRODUCE GORE, el cual funcionó como un espacio de integración entre las diversas instancias de PRODUCE a fin de facilitar sus servicios a los gobiernos regionales, de manera que estos establezcan sus planes ERRI. En ese marco, la DDE del INACAL gestionó la articulación correspondiente, realizándose un total 18 actividades, compuestas por

6 (seis) correspondientes al plan de difusión de la Dirección Normalización y 12 (doce) desarrolladas por el EFCIC.

- **BID (Strengthening of the National Quality and Standardization System):** El proyecto Strengthening of the National Quality and Standardization System, en ejecución con apoyo de la cooperación coreana y gestionado por el BID, está orientado a desarrollar las bases para el fortalecimiento del Sistema Nacional para la Calidad, a través del Componente 3: Apoyo a la promoción del uso de servicios de Infraestructura de la Calidad por parte de las MIPYME.
- **PROYECTO INACAL – PTB:** El Proyecto “Fortalecimiento de la Infraestructura Nacional de la Calidad para apoyar la gestión de los Recursos Naturales y el monitoreo de parámetros ambientales y climáticos” tiene como objetivo que los diferentes actores del sector ambiente incrementen el uso de servicios de la infraestructura de la calidad en el monitoreo ambiental y la gestión de los recursos naturales, así como en la prevención y adaptación al cambio climático; en ese sentido uno de los ejes de acción es la implementación del Plan de Acción para promover la Infraestructura de la Calidad en las Cadenas de Valor de la Castaña y la Tara. En año 2021 se ha realizado lo siguiente:
 1. Se facilitó la capacitación virtual a 4 profesionales de la DM en medición de humedad en sólidos (madera, cereales, semillas, otros), ofrecida por CENAM de México.
 2. Se culminó el diseño, edición y publicó un Manual de buenas prácticas de recolección de la castaña amazónica.
 3. Se concretó la ejecución de la asistencia técnica para la incorporación del enfoque de género y la infraestructura de calidad en las cadenas de valor, con base en la experiencia de la castaña y se culminó la propuesta de "Lineamientos para la incorporación del enfoque de género en la promoción del uso de la infraestructura de la calidad en cadenas de valor".
 4. Se publicó el informe: “El aporte de la infraestructura de la calidad al monitoreo ambiental y la gestión de los recursos naturales”.
- **ONUDI (Proyecto Café y Cacao - ONUDI):** Se ha continuado con la implementación del Plan de Acción para la aplicación de los servicios de la IC en cadena de valor del Café y Cacao – ONUDI
 - Se aprobaron 11 Guías Técnicas de NTP de café (8) y cacao (3).
 - Se aprobaron dos NTP 107.310:2021 CACAO Y DERIVADOS. Buenas prácticas de manufactura. 1ª Edición; y la NTP 107.311:2021 CHOCOLATE. Lineamientos para la evaluación sensorial de chocolate. 1ª Edición.
 - Se culminó el diagnóstico y el desarrollo de planes de trabajo para la implementación de la IC para la mejora de la calidad en 8 organizaciones de productores de café (5) y cacao (3) de San Martín.
 - Se culminó la evaluación de la aplicación de la metodología Blockchain en organizaciones de café y cacao de San Martín.
 - Se concretó la evaluación de 6 laboratorios de control de calidad de café de cooperativas (4), del GORE San Martín (1) y de la Cámara Peruana de café y cacao (1). Se cuenta con propuestas de trabajo para su fortalecimiento.
 - Se realizó el Programa de capacitación en "Calidad e inocuidad alimentaria" en San Martín del 13 al 18 octubre en 8 sesiones asistieron 20 personas. En el desarrollo del curso se contempló el uso de la infraestructura de la calidad.

b) MIPYME manufacturera que hace uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad.

Asimismo, para esta acción estratégica se tiene un segundo indicador que mide el “Porcentaje de MIPYME manufacturera que hace uso de al menos un servicio de infraestructura de la calidad”, a través de la Encuesta Nacional de Empresas (ENE) del Ministerio de la Producción para el año 2021 se alcanzó que el 20,4% de MIPYME manufactureras hacen uso de algún servicio de la IC que representa el 92,7% respecto a lo programado. A pesar de las medidas de emergencia sanitaria, se ha continuado por medios virtuales con la promoción del uso de normas y otros servicios de infraestructura.

Detalle	Estado	2017 base	2018	2019	2020	2021
Porcentaje de MIPYME manufacturera que hace uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad	Programado	ND	ND	20%	21%	22%
	Ejecutado				22,7%	20,4%
% ejecución 2021						92,7%

Fuente: Oficina de Estudios Económicos - INACAL – Encuesta Nacional de Empresas – PRODUCE

3.2.2. AEI.02.02 Iniciativas para el mayor uso y desarrollo de la IC como soporte a las funciones de control y vigilancia orientada a la demanda de las entidades públicas.

De manera articulada con los distintos actores públicos a nivel nacional, el INACAL desarrolló iniciativas, de manera priorizada, que promueven la aplicación de servicios integrados de la IC en las entidades públicas, lo que permite brindar soporte a las funciones de las reglamentaciones técnicas.

A la fecha, existen reglamentos técnicos que requieren el desarrollo de esquemas de acreditación y la medición a través de la metrología legal. Con ellos, se promueve que las entidades públicas -reguladoras y fiscalizadoras- autoricen a los OEC acreditados a cumplir sus funciones de control y vigilancia, a fin de proteger la salud del consumidor y la del medio ambiente.

En ese contexto, durante el 2021 se gestionó con entidades públicas la aplicación de los servicios de la IC como soporte a las actividades de control y vigilancia, por lo que se desarrollaron seis (06) iniciativas, de esta manera se cumple con la meta del indicador en un 100%, (Ver Cuadro N°12)

Cuadro N° 12:
Iniciativas que promueven el uso de la IC en Sectores, 2021

Sectores	N° de Iniciativas	Principales resultados
Salud (Instituto Nacional de Salud)	<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo que implementa la Hoja de Ruta para el sector salud con el Instituto Nacional de Salud (INS), para mejorar la capacidad del INS y de sus laboratorios Nacionales, Regionales y Locales, para asegurar la calidad de los resultados mediante el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad, en atención de la emergencia sanitaria por el brote del virus COVID-19. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó el diagnóstico metrológico a 4 laboratorios de Referencia Regional en Salud Pública del INS, en base a aspectos generales de la NTP/IEC 17025:2017 y a la Directiva N° 054-INS/CNSP V.01 del INS "Directiva que establece disposiciones para la constatación y verificación de los laboratorios públicos y privados para realizar la detección molecular del Virus SARS CoV- 2", presentando los hallazgos y recomendaciones metrológicas a través de 4 informes del Servicio de Asistencia Metrológica de la DM para los laboratorios de Referencia Regional en Salud Pública: (1) DIRESA Lima(Huaral), (2) DIRESA Huánuco, (3) Tacna y (4) Ucayali. Se fortalecieron las capacidades de ocho (8) profesionales del INS en la norma ISO/IEC 17043 Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los ensayos de aptitud, a través de la realización de 4 módulos.
Alimentos (PRODUCE – MIDAGRI)	<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo que implementa la Hoja de ruta para el sector alimentos con el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES). Plan de trabajo que implementa la Hoja de ruta para el sector alimentos con el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) y el Ministerio de Agricultura y Riego (MIDAGRI). 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó el Curso Virtual "Estimación de la Incertidumbre de medición en muestras de productos hidrobiológicos", con un total de 215 participantes, de los cuales 45 participantes fueron servidores públicos. Se gestionó la realización de ensayos a muestras de quesos, a solicitud de la Dirección de Normalización, como un insumo para el desarrollo de la NTP sobre Queso Andino. Se tiene previsto contar con la NTP para el primer trimestre del 2022.
Construcción (MVCS)	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de la Hoja de ruta para el sector construcción con el MVCS. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del hito N° 3 "Hoja de Ruta que identifica brechas y necesidades del uso de normas técnicas y evaluación de la conformidad en organismos reguladores y fiscalizadores de los sectores construcción, manufacturas y Transporte", de la Medida de política 6.8 del Plan Nacional de Competitividad y Productividad (MP 6.8 del PNCP). Se realizó reunión de trabajo con el MVCS para dar inicio a la formulación del plan de trabajo que implemente la hoja de ruta para el sector construcción.

Sectores	N° de Iniciativas	Principales resultados
<u>Manufactura</u> (PRODUCE)	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de la Hoja de ruta para el sector manufactura con PRODUCE. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del hito N° 3 de la MP 6.8 del PNCP. Se realizó reunión de trabajo con PRODUCE para dar inicio a la formulación del plan de trabajo que implemente la hoja de ruta para el sector manufactura.
<u>Transporte</u> (MTC)	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de la Hoja de ruta para el sector transporte con el MTC 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del hito N° 3 de la MP 6.8 del PNCP Se realizó la convocatoria al MTC para sostener reunión inicial para la formulación del plan de trabajo que implemente la hoja de ruta para el sector transporte.

Fuente: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad

3.3. OEI.03 Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.

Este objetivo estratégico se vincula al segundo eje “Cultura para la calidad” de la Política Nacional para la Calidad, a través del cual se viene impulsando la demanda de bienes y servicios de calidad en los ciudadanos, que las empresas produzcan con eficacia y el Estado exija los requisitos mínimos de seguridad y protección al consumidor y medio ambiente. Sin embargo, para medir el indicador del objetivo estratégico institucional no fue posible contar con información disponible de la encuestadora externa⁶. Para la medición de este indicador se utilizó información del INACAL para identificar la efectividad de las campañas de difusión del INACAL en las Plataformas Digitales.

La gestión de las comunicaciones se centró principalmente en diseñar y establecer estrategias para adecuar la comunicación al contexto de la emergencia sanitaria en el país, haciendo uso principalmente de los canales digitales como medio de comunicación y vinculación social, que nos permitieron continuar con las acciones de difusión del INACAL que buscan maximizar los beneficios de los servicios vinculados a la Infraestructura de la Calidad en el país, para impulsar su uso por parte de las entidades públicas y privadas; y promover en los peruanos la importancia de la inclusión de criterios de calidad en su vida diaria.

Es así como, durante el 2021, para el caso de la medición del PEI correspondiente al 2021, las intervenciones estuvieron orientadas principalmente a las actividades de difusión que se desarrollaron mediante los eventos virtuales (100%) organizados por el INACAL a través de los órganos de línea (Normalización, Acreditación, Metrología y Desarrollo Estratégico), en talleres, foros, seminarios, conferencias webinar, workshop y cursos, ejecutados para fomentar la cultura de la calidad en el país y promover el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad, logrando alcanzar a un promedio de 17,466 personas en este periodo.

Este impacto ha permitido obtener de manera orgánica, un total de 43,575 nuevos seguidores, interacciones en las publicaciones realizadas en las plataformas digitales (Facebook, Twitter Instagram).

De igual forma, utilizando la plataforma audiovisual - INACAL TV, se han obtenido 15 200 reproducciones de los videos producidos en el 2021, de las cuales 13,879 es en la plataforma de Facebook y 1,321 en la red social de videos YouTube.

⁶ Se había previsto llevar la encuesta Amas de Casa realizada por la empresa IPSOS Perú. que no ha sido posible llevarse a cabo durante el 2020, dado el estado de emergencia nacional por el Covid-19

Sobre la participación del público directo en los principales eventos institucionales del INACAL durante el 2021, se obtuvo que el 82.37% de ciudadanos reconocen la importancia de la calidad en sus decisiones de consumo.

Cuadro N° 13:
Resultados obtenidos del tercer OEI y AEI del PEI 2019-2024

Objetivo Estratégico		Indicadores	Meta Programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
OE3	Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.	Porcentaje de ciudadanos que reconocen la importancia de la calidad en sus decisiones de consumo.	68%	82.37%	121,13%
AEI.03.01	Campañas de difusión eficaces para incrementar una cultura de calidad en el ciudadano.	Porcentaje de ciudadanos que participan en las campañas de difusión del INACAL manifiestan interés en usar la calidad en sus decisiones de consumo.	70%	62%	88,57%

3.3.1. AEI.03.01 Campañas de difusión eficaz para incrementar una cultura de calidad en el ciudadano.

Uno de los actores principales en este proceso de incremento de la cultura de la calidad son los consumidores, a quienes se ha previsto sensibilizarlos sobre los beneficios del uso de la IC. El propósito es motivarlos para que participen como agentes de cambio en la implementación de la cultura de la calidad en sus decisiones de consumo, a través de dos ejes de intervención:

- Difundir información pertinente para que las y los ciudadanas/os incorporen criterios de calidad en sus decisiones de consumo.
- Sensibilizar y difundir los beneficios e importancia de la infraestructura de la calidad, para mejorar la competitividad del país y la protección de la ciudadanía.

En ese sentido, durante el 2021 se han realizado importantes esfuerzos para incentivar, difundir y promover la inclusión de criterios de calidad en su vida, logrando sensibilizar a la población a través de las siguientes intervenciones:

- **Gestión de Prensa:** Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, se han desarrollado 62 publicaciones (elaboración de notas de prensa con información importante para la promoción de la cultura de la calidad y los beneficios de la IC) que se han reforzado con entrevistas a voceros del INACAL sobre diversos temas y actividades logrando 1,491 rebotes en medios de comunicación de Lima y principalmente en las regiones del país.
- **Plataforma INACAL TV:** Se han producido y difundido 46 programas en total, en donde se han difundido de 3 a 4 notas audiovisuales orientadas a la promoción de la cultura de la calidad en el país.

En el 2021 se han obtenido 15,200 reproducciones, de las cuales 13,879 es en la plataforma de Facebook y 1,321 en la red social de videos YouTube.

- **Podcast “Peruanos de Calidad”:** En este periodo se lanzó el Podcast “Peruanos de Calidad”, a través de las plataformas Spotify, YouTube y Facebook. Esta nueva herramienta de comunicación digital en formato de audio buscó informar a la ciudadanía sobre los beneficios de contar con productos y servicios de calidad en el país.

De febrero a diciembre se han producido 32 Podcast, de los cuales se han obtenido un total de 6026 reproducciones.

- **Revista digital “calidad”**
Durante este periodo se han producido y editado 06 ediciones de la Revista “Calidad Digital”, con la finalidad de promover la cultura de la calidad en los peruanos y el uso de la Infraestructura de la Calidad entre las organizaciones.

Respecto al indicador “Porcentaje de ciudadanos que participan en las campañas de difusión del INACAL manifiestan interés en usar la calidad en sus decisiones de consumo”, este responde a los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano, que se realizaron durante el 2021 en los principales eventos institucionales que organizaron las direcciones de línea del INACAL; según el cálculo efectuado por la Oficina de Estudios Económicos (OEE) sobre el porcentaje de ciudadanos que participaron en campañas de difusión del INACAL durante el año 2021, se obtuvo que el 62 % de ciudadanos manifestaron su interés en usar la calidad en sus decisiones de consumo.

3.4. OEI.04 Fortalecer la Gestión Institucional.

Este objetivo se plantea en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, y se expresa en la implementación de acciones eficaces y eficientes que conlleven a un aumento en el índice de efectividad de la modernización de la gestión institucional del INACAL.

Las Acciones Estratégicas relacionadas al cumplimiento de este objetivo están alineadas a la implementación de normas internacionales ISO/IEC/UNE y mejoras a la gestión por procesos aplicada conforme a la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

Es por ello que para medir el nivel de efectividad de la gestión de la modernización del INACAL en base a las acciones estratégicas identificadas, se utiliza el Índice de efectividad de la modernización de la gestión institucional (IEMGI), cuya fórmula de cálculo es la siguiente:

$$IEMGI = \frac{0.20 * AEI 4.1.1 Indicador 1 + 0.80 * AEI 4.1.1 Indicador 2}{2} = \frac{0.20 * 4 + 0.80 * 0.43}{2}$$
$$IEMGI = 0.57$$

El valor del índice obtenido para el año 2021, asciende a 0,57 esto se debe entre otros factores a la sostenibilidad e implementación de 4 normas de gestión; (i) Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad; (ii) Norma ISO 27001:2013, Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información; (iii) Norma ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Anti soborno; y, (iv) Norma UNE 93200:2008, Cartas de Servicios; lo que permitirá estandarizar los procesos claves del INACAL en materia de calidad, de seguridad de la información y gestión anti soborno. Así como, a la implementación de la Norma Técnica de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos (SGP-PCM), orientada a optimizar el servicio de acreditación, como parte del primer tramo.

Cuadro N° 14:**Resultados obtenidos del cuarto OEI y AEI del PEI 2019-2024, correspondiente al 2021**

Objetivo Estratégico		Indicadores	Meta Programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
OE4	Fortalecer la Gestión Institucional.	Índice de efectividad de la modernización de la gestión institucional	0.8	0.57	71,50%
AEI.04.01	Gestión institucional, eficaz, eficiente y moderna.	Número de normas de gestión NTP/ISO/IEC/UNE implementadas en el INACAL	6	4	66,67%
		Porcentaje de mejoras a la gestión por procesos implementada conforme a la Norma Técnica N° 001-2018-SGP.	50%	43%	86,00%

3.4.1. AEI.04.01 Gestión institucional, eficaz, eficiente y moderna.

El INACAL reconoce la importancia de la implementación de la gestión por procesos dentro de la organización, como un factor de cambio al servicio del ciudadano, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas, lo que conlleve a que nuestros servicios continúen generando valor y se brinden de manera eficiente y eficaz.

a) Normas de gestión NTP/ISO/IEC/UNE implementadas en el INACAL

Del indicador “Número de normas de gestión NTP/ISO/IEC/UNE implementadas en el INACAL”, durante el 2021 la entidad se mantiene con las 04 normas implementadas en los siguientes sistemas de gestión:

- Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, que contribuyó a proporcionar Normas Técnicas que satisfagan los requisitos de sus usuarios y aborden riesgos y oportunidades que se puedan presentar para brindar los servicios y mejora para procesos de la Dirección de Normalización y del Centro de Información y Documentación, en los alcances de:
 - Desarrollo y disposición al usuario de Normas Técnicas Peruanas.
 - Disposición al usuario de Normas Técnicas Internacionales.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en el Norma ISO 27001:2013, para procesos de la Dirección de Normalización y de la Dirección de Metrología, con la finalidad de asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de los procesos.

La certificación del SGSI ISO 27001:2013 fue para los procesos de Elaboración y aprobación de Normas Técnicas Peruanas y Servicio de Calibración y Verificación de equipos e instrumentos de medición respectivamente.

- Sistema de Gestión Anti soborno basado en la Norma ISO 37001:2016, para procesos de la Dirección de Metrología, se plantearon controles para poder minimizar la probabilidad de que los mismos se materialicen.

La certificación al Sistema de Gestión Anti soborno basado en la Norma ISO 37001:2016, tiene los alcances de:

- Calibración y Verificación de Equipos e Instrumentos de Medición.
- Reconocimiento como Unidad de Verificación Metrológica (UVM).
- Aprobación de Modelo de instrumentos de medición sujetos a control metrológico.
- Homologación de certificado de aprobación de modelo emitido en el extranjero.
- Evaluación de aseguramiento metrológico en fábricas.

- Aprobación de Normas Metrológicas Peruana.
- Cartas de Servicios UNE 93200:2008, para los servicios del Centro de Información y Documentación – CID, con la finalidad de complementar las actividades de mejora continua dentro del marco del SGC ISO 9001 y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

En ese sentido, el nivel de cumplimiento respecto al logro esperado de este indicador fue del 66,67%, respecto a lo programado en el PEI.

b) Mejoras a la gestión por procesos implementada conforme a la Norma Técnica N° 001-2018-SGP

Respecto al segundo indicador “Porcentaje de mejoras a la gestión por procesos implementada conforme a la Norma Técnica N° 001-2018-SGP”, durante el año 2021 se ha vinculado su ejecución con lo avanzado en el componente *fortalecimiento del servicio* que forma parte de la Norma Técnica de Gestión de la Calidad (SGP-PCM)⁷, habiéndose realizado lo siguiente:

- En relación con la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”, se realizaron 11 sesiones con el equipo de trabajo de la norma técnica de calidad de PCM como parte de las actividades correspondientes a la culminación de la etapa 3 y etapa 4 y con el término de la implementación del tramo 1 de la referida norma.
- Como resultado del trabajo realizado en el componente 3, se elaboró y ejecutó el plan de mejoras y como parte del componente 4 se consideró aplicar, de forma periódica, mediciones de los indicadores de calidad, incluyendo los relacionados a la satisfacción de los usuarios (Organismos de Evaluación de la Conformidad) con los servicios brindados por la Dirección de Acreditación y, a partir de los resultados, tomar decisiones para mejorar dichos servicios.
- En el mes de junio 2021 se culminó con la implementación Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público” en su tramo 1, reportando lo propio mediante informe dirigido a SGP-PCM. Es así que en el mes de julio se inició la implementación del tramo 2 (aplicado al servicio de calibración), culminando la etapa 1 en el mes de agosto lo cual se reportó a PCM.
- El proceso de implementación para la aplicación de la Norma Técnica fue suspendido por la SGP-PCM hasta junio del 2022 mediante RSGP N° 015-2021-PCM/SGP de fecha 24 de diciembre 2021.

Al respecto, se obtuvo una ejecución del 43% respecto a la meta programada para el 2021 (50%) que representa un nivel de cumplimiento del 86%.

⁷ Norma que fue dejada sin efecto por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

3.5. OEI.05 Implementar la gestión interna de riesgos de desastres en el INACAL.

Este objetivo se plantea en el marco del Reglamento de la Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de la Gestión del Riesgo de Desastres, donde se define el Riesgo de Desastres como la probabilidad que la población y sus medios de vida sufran daños y pérdidas a consecuencia de su condición de vulnerabilidad y el impacto de un peligro.

A continuación, se muestra los resultados obtenidos en el año 2021 respecto a las actividades realizadas sobre la identificación y prevención de riesgos de desastres en la entidad; así como, los conocimientos que se han generado al personal del INACAL.

Cuadro N° 6:

Resultados obtenidos de los OEI y AEI del PEI 2019-2024, correspondiente al 2021

Objetivo Estratégico		Indicadores	Meta Programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
OE5	Implementar la gestión interna de riesgos de desastres en el INACAL	Porcentaje de implementación de la gestión de riesgos de desastres.	60%	66%	110%
AEI.05.01	Identificación y prevención de riesgos de desastres en las instalaciones del INACAL.	Número de documentos aprobados que contiene la identificación y prevención del riesgo de desastres en la entidad.	1	1	100%
		Porcentaje de servidores civiles capacitados en el INACAL en temas de gestión de riesgos de desastre.	60%	66%	110%

En el 2021, se ha cumplido con la identificación y prevención de riesgos de desastres en la entidad, para ello se han aprobado planes que obedecen al marco normativo y fueron elaborados en coordinación con CENEPREP.

3.5.1. AEI.05.01 Identificación y prevención del riesgo de desastres en las instalaciones del INACAL.

Esta acción estratégica está conformada por 2 indicadores el primero refiere a los documentos que fueron aprobados para la identificación y prevención de riesgos de desastres del INACAL y el segundo indicador refiere a la capacitación de los servidores civiles en temas de gestión de riesgos de desastres, que se describe en adelante.

a) Documentos aprobados que contiene la identificación y prevención del riesgo de desastres en la entidad.

Se aprobó un documento cumpliendo el 100%, realizaron las siguientes acciones que contienen la identificación y prevención del riesgo de desastres en la entidad:

- **Se aprobó el “Plan de Contingencia para los servicios de tecnología de la información” PLAN N° 001-2021-INACAL/GTI**, 04 de agosto 2021 con el objetivo de definir el conjunto de actividades, roles y responsabilidades que permitan el restablecimiento de la operación de la infraestructura tecnológica del INACAL, en caso de la ocurrencia de un evento que riesgo y desastre que afecte el normal funcionamiento de los servicios de tecnología de la información críticos de la entidad, a cargo del Equipo Funcional de Tecnología de la Información.
- **Se actualizó el contenido del “Manual de Recuperación ante desastres de tecnologías de la información del Instituto Nacional de Calidad - INACAL” MANUAL N° 001-2018-INACAL/GTI** de fecha 22 de marzo 2021, con respecto a los roles y responsabilidades del personal involucrado, al esquema de comunicación

interna, a la lista de contactos de los equipos de recuperación de Tecnología de la Información y al cuadro de los sistemas de información crítico ante un riesgo y desastre, toda esta actualización está a cargo del Equipo Funcional de Tecnología de la Información.

- **Se aprobado el proyecto del “Plan de Prevención de Riesgos y desastres 2022 al 2024”** por CENEPRED 30 de diciembre 2021, estando pendiente de emitir la respectiva Resolución de Presidencia Ejecutiva encontrándose esta información en Asesoría Jurídica para la respectiva aprobación, teniendo este Plan aprobado el primer trimestre 2022.

b) Servidores civiles capacitados en el INACAL en temas de gestión de riesgos de desastre

Para contribuir a la prevención se realizaron 12 capacitaciones dirigidas a los servidores civiles del INACAL, donde se logró sensibilizar a 548 participantes en diversos temas referidos a “La gestión del riesgo de desastres” en coordinación con el Ministerio de la Producción y CENEPRED, lo que permitió que generen habilidades de resiliencia ante el riesgo de desastres, de este total de participantes se ha identificado que 127 servidores civiles del fueron capacitados que representa un 66% de personas capacitadas en el 2021. Cabe mencionar que del personal capacitada 51 son brigadistas. (Ver cuadro N° 16).

**Cuadro N° 7:
Capacitaciones realizadas en temas de Gestión de Riesgos de Desastres 2021**

N°	Tema / Evento	Fecha	Participantes	Personas
1	Curso virtual: “Preparar el Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres – PPRD	10 de febrero 2021	Integrantes del Grupo Trabajo de gestión de Riesgo y Desastre	11
2	Curso virtual: “Defensa nacional y política nacional de gestión del riesgo de desastre al 2050”	24 de marzo 2021	Todo el personal	32
3	Curso virtual: “¿Estamos preparados ante un sismo de gran magnitud?”	22 de junio	Todo el personal	68
4	Curso -Taller virtual: De entrenamiento en soporte básico de vida en tiempos de pandemia	07/07/2021	Tipo de participantes Brigadistas	37
5	Curso virtual: Gestión de riesgos y desastres	08/09/2021	Todo el personal	83
6	Curso virtual: Lucha contra incendios	14/09/2021	Todo el personal	87
7	Capacitación virtual: Como prevenir y que hacer en caso de sismos en el hogar	21/09/2021	Todo el personal	78
8	Taller virtual: Simulacro Virtual con el Centro de Operaciones de Emergencia del Sector Producción	22/09/2021	Tipo de participantes; Brigadistas	51
9	Curso -Taller virtual “Primeros auxilios en salud mental”	24/09/2021	Tipo de participantes Brigadistas	30
10	Curso virtual: “Gestión del riesgo de desastres y su articulación con el centro de operaciones de emergencia del sector producción”	29/09/2021	Tipo de participantes Brigadistas	30
11	Seminario virtual: Conferencia Magistrales de la Dirección Nacional de Inteligencia-DINI	28/10/2021	Tipo de participantes Brigadistas	14
12	Curso-Taller: “Primeros Auxilios: Principales Casuísticas en Emergencias y Desastres”	26/11/2021	Tipo de participantes Brigadistas	27

Fuente: Equipo Funcional de Seguridad y Defensa Nacional.

IV. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

El INACAL en el marco de la evaluación de resultados del PEI 2019-2024 correspondiente al año 2021, se propone las siguientes acciones a fin de conseguir los resultados establecidos en dicho documento de gestión:

- Implementar la Plataforma Informática que permita realizar la suscripción de Normas Técnicas, para el cumplimiento de la meta correspondiente al uso de las normas técnicas u otros documentos de normalización. Asimismo, la promoción del uso de normas técnicas dirigido a grupos o gremios de productores.
- Implementar una campaña focalizada de difusión de las normas técnicas orientada a sectores específicos. Esta promoción podría ser mediante eventos masivos dirigidos a gremios, según la orientación de normas técnicas que se desee promocionar. Por ejemplo, en los eventos de “Jueves de Normalización”.
- Priorización de la atención de las solicitudes de calibración de los patrones de los laboratorios de Metrología en el extranjero, a fin de brindar los servicios continuamente y asegurar la atención de las solicitudes de empresas.
- Evaluar la posibilidad de alianzas con instituciones formadoras, como universidades, para la formación de evaluadores y expertos técnicos; lo que permitirá ampliar las capacidades de los evaluadores y expertos técnicos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A pesar de la dificultad que ha significado para el Perú la pandemia COVID 19, se ha realizado las acciones a través de las direcciones de línea para cumplir con la mayoría de metas programadas para el año 2021. Al respecto, se indica lo siguiente:

- El PEI del INACAL consta de 05 objetivos estratégicos institucionales medidos a través de 05 indicadores y 09 acciones estratégicas institucionales (con 15 indicadores). De ellos, tres (3) objetivos estratégicos institucionales (OEI) responden al rol fundamental de la institución y a los lineamientos establecidos en el Eje 3 “Crecimiento económico equitativo, competitivo y sostenible” de la Política General de Gobierno al 2021.

Adicionalmente, dos (2) objetivos estratégicos institucionales (OEI) se encuentran orientados a continuar fortaleciendo la gestión institucional y la gestión del riesgo de desastres del INACAL.

De los 20 indicadores que contiene el PEI 2019-2024 del INACAL, programados para el año 2021, en 10 indicadores se cumplieron la meta al 100%, en 08 indicadores se cumplió en más del 60%, 02 indicadores no muestra ejecución debido al estado de emergencia sanitaria presentada en el 2021.

- La metodología aplicada para la evaluación de resultados se enfocó en analizar la evolución anual de indicadores del PEI, utilizando como insumos el reporte de seguimiento del PEI emitido por las direcciones y oficinas del INACAL y del Informe anual de evaluación de implementación del POI 2021.
- En relación al Objetivo Estratégico Institucional 1 “Incrementar la oferta de los bienes y/o servicios con Infraestructura de la Calidad por parte de las entidades públicas y privadas”, durante el 2021 se acreditó a 28 Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) obteniendo un acumulado de 263 OEC acreditados: de los cuales 124 son laboratorios de ensayo, 51 laboratorios de calibración, 03 laboratorios clínicos, 68 organismos de inspección, 11 organismos de certificación de productos y 06 organismos de certificación de Sistemas de Gestión,.



- Se brindaron 6 830 servicios de calibración, a 640 empresas y entidades públicas, 98% en los laboratorios de Lima y 2% en los laboratorios itinerantes, demandados por la industria, sector empresarial y entidades públicas, entre los que tenemos: 10.3% para empresas metrológicas - laboratorios de calibración; 8,1% empresas de servicio de energía eléctrica; 7,4% empresas - laboratorios de ensayo, entre otras.
- Asimismo, el resultado del indicador del OEI 1 tiene como fuente de verificación el reporte de ISO SURVEY, donde se muestra el número de certificados válidos que obtuvieron las empresas correspondientes a los Sistemas de Gestión ISO, obteniendo como último dato vigente del año 2020, el de 2 792 empresas certificadas.
- El Objetivo Estratégico Institucional 2 “Incrementar el uso de los servicios de la IC a nivel nacional por parte de las entidades privadas” en el año 2021 fue reportada la Encuesta Nacional de Empresas (ENE) por parte del Ministerio de la Producción, indicando que al menos el 15,2% de MIPYME hicieron uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad.

Además, se fortaleció los servicios digitales, como la venta virtual de normas técnicas, la entrega virtual gratuita de normas técnicas peruanas relacionadas a la manufactura, dispositivos sanitarios; así como, los servicios de acreditación y metrología, para brindar facilidades de acceso a los servicios de Infraestructura de la Calidad.

- El Objetivo Estratégico Institucional 3 “Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía” se vincula al segundo eje “Cultura para la calidad” de la Política Nacional para la Calidad, a través del cual se viene impulsando la demanda de bienes y servicios de calidad en los ciudadanos, que las empresas produzcan con eficacia y el Estado exija los requisitos mínimos de seguridad y protección al consumidor y medio ambiente. Se ha considerado medir la Efectividad de las campañas de difusión realizadas por el INACAL en Plataformas Digitales a través de encuestas de satisfacción a los participantes, donde se obtuvo que el 62% de ciudadanos consideran a la calidad como la variable más importante a la hora de adquirir un producto o servicio.
- Respecto al Objetivo Estratégico 4 “Fortalecer la Gestión institucional”, este es medido con el Índice de efectividad de la modernización de la gestión institucional (IEMGI), cuyo valor para el 2021 fue de 0,57 alcanzando el 72% respecto a lo programado en el PEI. Esto se debió al mantenimiento de las certificaciones de las 4 normas de gestión implementadas en el INACAL — Norma ISO 27001:2013, Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información; Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad; Norma ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Anti soborno; y, Norma UNE 93200:2008, Cartas de Servicios — lo que permite continuar estandarizando los procesos claves del INACAL en materia de calidad, de seguridad de la información y gestión anti soborno.
- En el Objetivo Estratégico 5, relacionado con la gestión interna de riesgo de desastres, se alcanzó capacitar a 123 servidores civiles que representa al 66% de los servidores civiles; además, se cumplió con implementar y aprobar documentos que contiene la identificación y prevención de riesgos de desastres en el INACAL.

VI. ANEXOS

- a) Reporte de Seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, correspondiente al año 2021.
- b) Informe Anual de evaluación de implementación del POI 2021.

Anexo B-7 Reporte de seguimiento del PEI

SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2021

PEI: 2019-2024
 SECTOR: MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
 PLIEGO: INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL

OEI.01 Incrementar la oferta de los bienes y/o servicios con Infraestructura de la Calidad por parte de las entidades públicas y privadas								
CODIGO	INDICADOR	PARÁMETRO DE MEDICIÓN	LB	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)	UNIDAD EJECUTORA	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			2018	2021	2021	2021		
IND.01.OEI.01	Porcentaje de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión.	Porcentaje	5%	20%	40,94%	204,70%	INACAL	OEE
AEI.01.01	Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de Conformidad (OEC).							
IND.01.AEI.01.01	Porcentaje de incremento de OEC acreditados.	Porcentaje	12%	40%	52,90%	132,25%	INACAL	DA
IND.02.AEI.01.01	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo normado en el proceso correspondiente a la acreditación de la OEC	Porcentaje	ND	50%	53,00%	106,00%	INACAL	DA
AEI.01.02	Servicios metrológicos oportunos y orientados a la demanda para las entidades públicas y privadas.							
IND.01.AEI.01.02	Número de servicios de calibración brindado a las entidades públicas y privadas.	Número	8428	8650	6 830	78,96%	INACAL	DM
IND.02.AEI.01.02	Porcentaje de unidades de verificación metrológica (UVM) evaluadas y reconocidas.	Porcentaje	25%	60%	100%	166,67%	INACAL	DM
AEI.01.03	Normas Técnicas Peruanas (NTP) u otros documentos de normalización orientados a la demanda de las entidades públicas y privadas.							
IND.01.AEI.01.03	Tasa de crecimiento porcentual de la adquisición de Normas Técnicas Peruanas (NTP) por parte de las entidades públicas y privadas.	Tasa	3%	19%	0,00%	0,00%	INACAL	OEE
IND.02.AEI.01.03	Porcentaje de MIPYME que hacen uso de alguna norma técnica.	Porcentaje	18,6%	22,6%	15,2%	67,26%	INACAL	OEE
AEI.01.04	Fortalecimiento de capacidades en materia IC de manera efectiva en los profesionales y técnicos.							
IND.01.AEI.01.04	Porcentaje de técnicos y profesionales formados como especialistas que ejecuten servicios vinculados a la infraestructura de la calidad.	Porcentaje	ND	30%	30%	100,00%	INACAL	DDE



Firmado digitalmente por
 HUERTO VICTORIO Katherine
 FAU 20600283015 soft
 Fecha: 2022/07/27
 20:01:11-0500
 Motivo: Por Encargo

SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2021

PEI: 2019-2024
 SECTOR: MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
 PLIEGO: INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL

OEI.02 Incrementar el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad a nivel nacional por parte de las entidades privadas.								
CODIGO	INDICADOR	PARÁMETRO DE MEDICIÓN	LB	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)	UNIDAD EJECUTORA	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			2018	2021	2021	2021		
IND.01.OEI.02	Porcentaje de MIPYME que hacen uso de al menos un servicio de infraestructura de la Calidad.	Porcentaje	ND	22%	15,20%	69,09%	INACAL	OEE
AEI.02.01	Iniciativas para el mayor uso y desarrollo de la IC por parte de las entidades privadas.							
IND.01.AEI.02.01	Porcentaje de MYPE que participan en Compras MYPerú vienen implementando el sistema de gestión de la NTP 933.961.2017, "Gestión Integral de la MIPYME" u otro Sistema de Gestión de Calidad.	Porcentaje	ND	5%	0%	0,00%	INACAL	DDE
IND.01.AEI.02.01	Porcentaje de MIPYME manufacturera que hace uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad.	Porcentaje	ND	22%	20,40%	92,73%	INACAL	OEE
AEI.02.02	Iniciativas para el mayor uso y desarrollo de la IC como soporte a las funciones de control y vigilancia orientada a la demanda de las entidades públicas.							
IND.01.AEI.02.02	Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la IC en las entidades públicas.	Número	2	6	6	100,00%	INACAL	DDE
OEI.03 Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.								
CODIGO	INDICADOR	PARÁMETRO DE MEDICIÓN	LB	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)	UNIDAD EJECUTORA	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			2018	2021	2021	2021		
IND.01.OEI.03	Porcentaje de ciudadanos que reconocen la importancia de la calidad en sus decisiones de consumo.	Porcentaje	62%	68%	82,37%	121,13%	INACAL	OCEI
AEI.03.01	Campañas de difusión eficaces para incrementar una cultura de calidad en el ciudadano.							
IND.01.AEI.03.01	Porcentaje de ciudadanos que participan en campañas de difusión del INACAL que manifiestan interés en usar la calidad en sus decisiones de consumo.	Porcentaje	ND	70%	62%	88,57%	INACAL	OCEI



Firmado digitalmente por
 HUERTO VICTORIO Katherine
 FAU 20600283015 soft
 Fecha: 2022/07/27
 20:01:11-0500
 Motivo: Por Encargo

SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2021

PEI: 2019-2024
 SECTOR: MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN
 PLIEGO: INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL

OEI.04 Fortalecer la Gestión Institucional.								
CODIGO	INDICADOR	PARÁMETRO DE MEDICIÓN	LB	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)	UNIDAD EJECUTORA	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			2018	2021	2021	2021		
IND.01.OEI.04	Índice de efectividad de la modernización de la gestión institucional.	Porcentaje	0,20	0,8	0,572	71,50%	INACAL	OPP
AEI.04.01	Gestión institucional eficaz, eficiente y moderna del INACAL.							
IND.01.AEI.04.01	Número de normas de gestión NTP/ISO/IEC/UNE implementadas en el INACAL.	Número	2	6	4	66,67%	INACAL	OPP
IND.02.AEI.04.01	Porcentaje de mejoras a la gestión por procesos implementada conforme a la Norma Técnica N°001-2018-SGP.	Porcentaje	ND	50%	43%	86,00%	INACAL	OPP
OEI.05 Implementar la gestión interna de riesgo de desastres en el INACAL.								
CODIGO	INDICADOR	PARÁMETRO DE MEDICIÓN	LB	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)	UNIDAD EJECUTORA	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			2018	2021	2021	2021		
IND.01.OEI.05	Porcentaje de implementación de la gestión de riesgos de desastres en el INACAL.	Porcentaje	ND	60%	66,00%	110,00%	INACAL	GG
AEI.05.01	Identificación y prevención de riesgos de desastres en las instalaciones del INACAL.							
IND.01.AEI.05.01	Número de documentos aprobados que contiene la identificación y prevención del riesgo de desastres en la entidad.	Número	ND	1	1	100,00%	INACAL	GG
IND.02.AEI.05.01	Porcentaje de servidores civiles capacitados en el INACAL en temas de gestión de riesgos de desastres.	Porcentaje	ND	60%	66%	110,00%	INACAL	GG



Firmado digitalmente por
 HUERTO VICTORIO Katherine
 FAU 20600283015 soft
 Fecha: 2022/07/27
 20:01:11-0500
 Motivo: Por Encargo