



**INACAL**  
Instituto Nacional  
de Calidad

# **Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional - PEI 2019 - 2022**

## **Correspondiente al año 2019**



**San Isidro, 2020**

**Sector:** Producción

**Pliego:** Instituto Nacional de Calidad - INACAL

**Fecha:** 2020



## CONTENIDO

I.	RESUMEN EJECUTIVO .....	4
II.	ANÁLISIS CONTEXTUAL .....	6
III.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS .....	8
	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.....	9
	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.....	16
	3.3. Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.....	20
	3.4. Fortalecer la Gestión Institucional.....	21
	3.5. Implementar la gestión interna de riesgos de desastres en el INACAL .....	23
IV.	PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA.....	25
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	26
VI.	ANEXOS .....	27
	a. Reporte de Seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2019-2022. ....	27
	b. Informe de evaluación de implementación del POI 2019.....	27



# INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2019 – 2022 DEL INACAL

## CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019

### 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° 017-2019-INACAL/PE, de fecha 05 de marzo de 2019, se aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 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 al 2021 ; los que se encuentran vinculados al objetivo estratégico 1 del PESEM 2017-2021 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 cuarto informe de evaluación de implementación del POI 2019.

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 y acciones estratégicas; (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 Institucional<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 053-2018-CEPLAN/PCD, del 31 de octubre de 2018.

En ese sentido, el presente Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2019-2022 del INACAL, contiene el desempeño de los indicadores correspondientes a los OEI y a las AEI ejecutados durante el año 2019; es importante mencionar que el informe ha sido elaborado en base a la información proporcionada y validada por los órganos del INACAL.

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 2019 se incrementó en 32% los OEC acreditados, superando la meta establecida para el año 2019, producto, entre otros factores, de las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 009-2017-MINEM “Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética para Equipos Energéticos”, Decreto Supremo N° 085-2003-PCM “Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido”, entre otros.

Asimismo, se brindaron 9 722 servicios de calibración demandados por la industria, sector empresarial y entidades públicas, destacando la mayor demanda por parte de las empresas de servicio de energía eléctrica, superando la meta establecida para el años 2019, producto, entre otros factores, de la prestación de nuevos servicios como el servicio de calibración de audiómetros de tonos puros (para auriculares aéreos y óseos), servicio de calibración de medidor de opacidad de gases vehiculares (no incluye la calibración de filtros), servicio de calibración de filtros ópticos de opacidad para medidores de opacidad de gases vehiculares.

Por otro lado, el Objetivo Estratégico Institucional 2 “Incrementar el uso de los servicios de la IC a nivel nacional por parte de las entidades privadas” constituye siempre un desafío para el INACAL; por ello, se viene promoviendo el mayor uso de los servicios de la infraestructura de la calidad en las empresas privadas a través de intervenciones que busquen cerrar las brechas de calidad en las cadenas de valor; con relación a ello, el 30,8% de MIPYME hicieron uso de al menos un servicio de IC de acuerdo con la Encuesta Nacional de Empresas 2018.

Asimismo, 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, energía y alimentos (agricultura y producción)

En relación 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” correspondiente al Objetivo Estratégico Institucional 3 “Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía”, de acuerdo al Informe Técnico 02-2020 de la Oficina de Estudios Económicos, el 71% de los participantes, es decir 414 personas, consideran como la variable más importante la “Calidad” a la hora de comprar un producto o servicio, superando la meta establecida en el PEI 2019-2022.

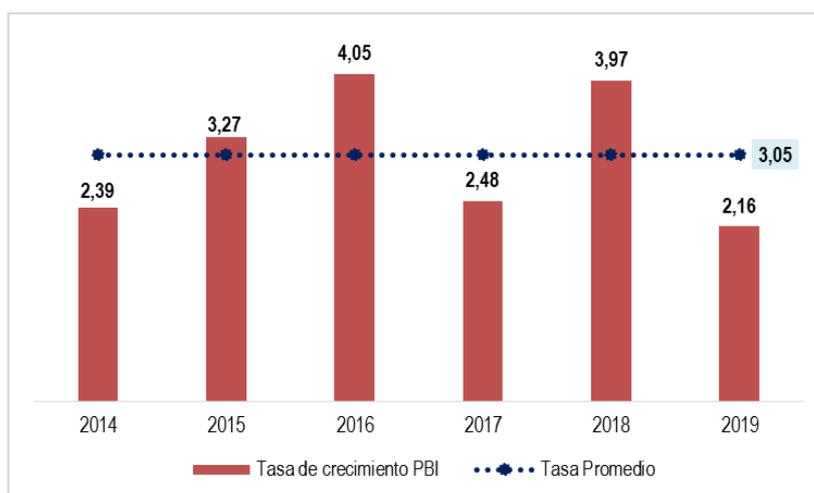
Finalmente, el Fortalecimiento institucional de la entidad es medido con el Índice de efectividad de la modernización de la gestión institucional (IEMGI), cuyo valor para el 2019 es de 0,44 superando el valor del logro esperado en 29% . Esto se debió a la implementación de 4 normas de gestión — Norma 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 Antisoborno; 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 antisoborno.



## II. ANÁLISIS CONTEXTUAL

El año 2019 coincidió con una etapa de desaceleración económica del país, en la que la evolución del PBI nacional apenas alcanzó una tasa de crecimiento promedio anual del 2,16 %, muy inferior a la tasa del año 2018 (3.9%) (Gráfico N° 1). Este desempeño es explicado, entre otros aspectos, por el entorno externo desfavorable y el deterioro de las expectativas empresariales, así como por el calentamiento del mar peruano, lo que ha influyó en la reducción de la pesca de anchoveta (retroceso del 25% respecto al año anterior). Adicional a ello, en el año 2019, la economía peruana fue impactada por la persistente incertidumbre política como consecuencia del enfrentamiento del Congreso de la República con el Poder Ejecutivo.

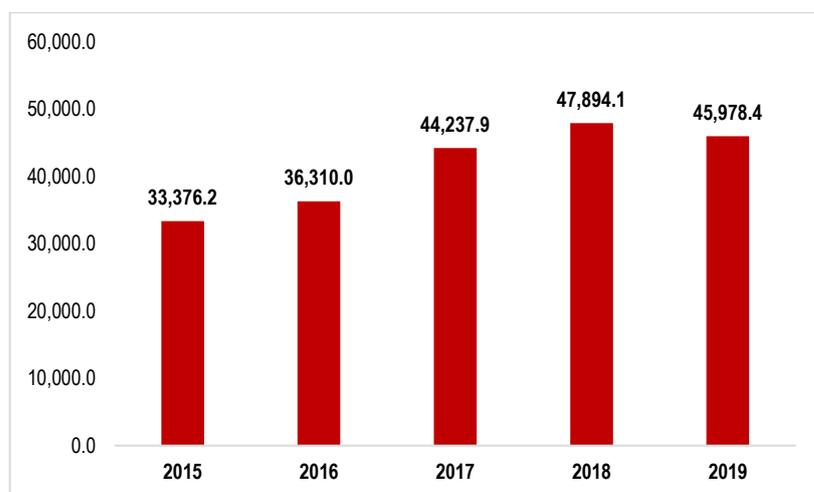
Gráfico N° 1: Tasa de Crecimiento del PBI (2014-2019)



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

En términos de exportaciones, después de cuatro años de continuo crecimiento, el año 2019 el país afrontó un decrecimiento del 4% (Gráfico N° 2); ello como consecuencia de la reducción de las exportaciones tradicionales, principalmente las mineras.

Gráfico N° 2: Valor de Exportaciones (2014-2019)



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 Productividad<sup>2</sup> (PNCP), como una estrategia integral (en el marco de la Política Nacional de Competitividad y Productividad) para mejorar la competitividad y productividad del país, lo que impulse el crecimiento económico del país. 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 cuyo hitos tienen un horizonte hasta el año 2030:

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
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.	-



<sup>2</sup> Decreto Supremo N° 237-2019-EF de fecha 28 de julio de 2019.

### III. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 del Instituto Nacional de Calidad, fue aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 017-2019-INACAL/PE, el 05 de marzo de 2019, encontrándose alineado a los objetivos y ejes de la Política Nacional para la Calidad y el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector Producción 2017-2021.

**Cuadro N° 1:**  
**Vinculación de los Objetivos Estratégicos Institucionales**

PESEM 2017-2021 Sector Producción				Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022	
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° 2:**  
**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 metrológicos 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 2019 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, 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 metrológica), normalización (normas técnicas peruanas) y capacitación a profesionales y técnicos.

**Cuadro N° 3:  
Resultados obtenidos del OEI.01 y AEI 2019**

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.	10%	-	-
AEI.01.01	Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC).	Porcentaje de incremento de OEC acreditados.	30%	31,4%	105%
		Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo normado en el proceso correspondiente a la acreditación de la OEC.	30%	69,8%	233%
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.	8 450	9 722	115%
		Porcentaje de unidades de verificación metrológica (UVM) evaluadas y reconocidas.	40%	115%	288%
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.	9%	0,5%	6%
		Porcentaje de MIPYME que hacen uso de alguna norma técnica.	21%	18,7%	91%
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.	ND	-	-



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 proyectado un crecimiento del 10% para el año 2019 y siendo la fuente de verificación del indicador el reporte de ISO SURVEY<sup>3</sup>.

La metodología del ISO SURVEY fue modificada el año 2018 respecto a años anteriores, ya que actualmente la medición se da por el número de empresas y/o entidades que cuentan con certificados válidos emitidos, no considerándose la cantidad de certificados por sede o filial, de darse el caso. En ese sentido, la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó los resultados del año 2018 en un documento individual, señalando que dada la modificación no se podrá realizar comparaciones con años anteriores<sup>4</sup>.

Asimismo, de acuerdo a la información publicada correspondiente al año 2018, 1908 empresas o entidades públicas en el Perú han implementado un 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; sin embargo, dicho resultado no puede ser comparado con años anteriores, por variaciones en la metodología de medición (Ver Cuadro N° 4).

**Cuadro N° 4:**  
**Empresas y entidades públicas que implementan un Sistemas de Gestión, 2019**

Descripción	Total de Certificados Válidos
ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad.	1 350
ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental.	465
ISO/IEC 27001: Sistema de Gestión de Riesgos y Seguridad.	49
ISO 50001: Sistema de Gestión de la Energía.	5
ISO 22000: Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria.	8
ISO 13485: Sistema de Gestión de la Calidad de Equipos Médicos.	1
ISO 22301: Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.	3
ISO/IEC 20000-1:2011: Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.	16
ISO 39001: Sistema de Gestión de la Seguridad Vial.	11
<b>Empresas y entidades públicas que implementan el SGC ISO 9001</b>	<b>1 908</b>

Fuente: ISO Survey 2018.

### 3.1.1. 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 cumplen con las normas y directrices internacionalmente reconocidas.



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

<sup>4</sup> Los certificados válidos fue menor al 2017 debido a los siguientes factores: (i) Algunos organismos de certificación informaron en encuestas anteriores el número de certificados incluyendo el número de sitios por país cubiertos por los certificados, por lo que se redujo la cantidad de certificados reportados; y, (ii) Fluctuaciones en los datos reportados por los organismos de certificación; (iii) No participación de algunos organismos de certificación.

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 determinado<sup>5</sup>.

En ese sentido, el INACAL durante el año 2019 acreditó a 55 nuevos OEC, contando con un total acumulado de 227 Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados, de los cuales 112 corresponden a laboratorios de ensayo, 40 laboratorios de calibración, 2 laboratorios clínicos, 61 Organismos de Inspección, 08 Organismos de Certificación de Productos y 04 Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión.

Este resultado muestra un incremento del 32% de OEC acreditados, superando la meta programada en el PEI 2019-2022; 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", Decreto Supremo N° 085-2003-PCM "Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido", entre otros.

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

- El segundo laboratorio clínico (SYNLAB PERÚ S.A.C.) en las áreas Inmunoquímica y hematología, así como el segundo laboratorio de ensayo (BIO LINKS S.A.) en el campo de organismos genéticamente modificados.
- Acreditación de dos Organismos de Evaluación de la Conformidad para la certificación con la Norma ISO 37001:2016: Sistemas de Gestión Antisoborno (CERPER S.A. y LOT International).
- Se acreditaron nuevos campos de pruebas en laboratorios de calibración ALEPH GROUP & ASOCIADOS S.A.C, en la magnitud "Radiaciones ionizantes", en los equipos monitores de radiación, dosímetros personales, cámaras de ionización; y el laboratorio Instituto Peruano de Metrología e Innovación S.A.C., en la magnitud "Frecuencia", para equipos tacómetros ópticos.
- Acreditación al primer Organismo de Certificación de Productos acreditado para la Certificación de Equipos Energéticos: LENOR PERU S.A.C.

Respecto a la resolución de los expedientes de acreditación dentro del plazo establecido en los procedimientos de la Dirección de Acreditación, durante el 2019 fueron resueltos 43 expedientes de los cuales el 69,8% (30 expedientes) se atendieron dentro del plazo, superando la meta establecida en el PEI 2019-2022.



<sup>5</sup> Artículo 24° de la Ley N° 30224 - Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.

### 3.1.2. 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. En el 2019 se brindaron 9 722 servicios de calibración demandados por la industria, sector empresarial y entidades públicas, destacando la mayor demanda por parte de las empresas de servicio de energía eléctrica con 22,4%, empresas metrológicas – laboratorios de ensayo 8,1%, empresas metrológicas - laboratorios de calibración 6,4%, entre otros.

**Cuadro N° 5:  
Servicios de calibración por Empresas 2019**

Empresas	Total	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Empresas de Servicio Energía Eléctrica	2177	552	975	513	137
Empresas Metrológicas - Laboratorio Ensayo	784	275	181	194	134
Empresas Metrológicas - Laboratorio Calibración	621	171	188	129	133
Empresas de Saneamiento	231	52	84	47	48
Empresas con Certificación ISO 9000	150	48	44	28	30
Grifos	114	21	25	14	54
Laboratorios Farmacéuticos	101	37	33	14	17
Servicio de calibración de balanzas de gran capacidad	73	27	15	13	18
Otros (*)	5471	1234	1290	1454	1493
<b>TOTAL</b>	<b>9722</b>	<b>2417</b>	<b>2835</b>	<b>2406</b>	<b>2064</b>

Fuente: Sistema METRO - Dirección de Metrología

(\*) Entidades públicas y privadas

El resultado obtenido el año 2019 superó la meta establecida, esto se debió a la prestación de nuevos servicios como el servicio de calibración de audiómetros de tonos puros (para auriculares aéreos y óseos), servicio de calibración de medidor de opacidad de gases vehiculares (no incluye la calibración de filtros), servicio de calibración de filtros ópticos de opacidad para medidores de opacidad de gases vehiculares, entre otros.

Respecto a las Unidades de Verificación Metrológica (UVM) al 2019 se ha superado la meta programada en 105% respecto al año base (2017), contando con 41 UVM que fueron autorizadas por el INACAL para la verificación de instrumentos de medición - medidores de agua (8 UVM), energía eléctrica (14 UVM), medidores de gas (5 UVM), vehículos tanque (6 UVM) y balanzas de uso comercial (8 UVM) - sujetos a control metrológico; lo que permite asegurar la salud y seguridad del consumidor en el marco de la Metrología Legal. Estas autorizaciones se otorgaron conforme al “Reglamento para la autorización como Unidad de Verificación Metrológica”, aprobado con Resolución Directoral N° 001-2017-INACAL/DM. En el 2019, las UVM otorgaron 1 600 479 certificados de verificación a nivel nacional.



### Cuadro N° 6:

#### Instrumentos de Medición verificados por los UVM (Certificados de Verificación)

Descripción	Total	2015	2016	2017	2018	2019
Medidor de Energía Eléctrica	3 234 634	704 073	326 978	883 565	543 184	776 834
Medidor de Agua	2 702 126	391 341	596 769	560 168	520 044	633 804
Medidor de Gas	737 119	12 000	69 788	157 942	311 434	185 955
Otros	7 493	169	423	1 183	1 832	3 886
<b>Total</b>	<b>6 681 372</b>	<b>1 107 583</b>	<b>993 958</b>	<b>1 602 858</b>	<b>1 376 494</b>	<b>1 600 479</b>

Fuente: Dirección de Metrología

### 3.1.3. 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.

Durante el ejercicio 2019, 9 688 normas técnicas peruanas u otros documentos de normalización<sup>6</sup> fueron adquiridas por empresas y entidades públicas; el 58% fueron solicitadas de manera virtual y el 42% de manera presencial.

Las principales normas demandadas por las empresas y entidades públicas fueron la NTP-ISO/IEC 17025 – “Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración”, NTP-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, NTP-ISO 37001:2017 Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos, NTP 900.058:2019 Gestión de Residuos. Código de colores para el almacenamiento de residuos sólidos, entre otros.

En ese sentido, teniendo en cuenta que en el año base (2017) el número de NTP adquiridas por parte de las entidades públicas y privadas fue de 9 636, para el año 2019 se esperaba un crecimiento del 9%; no obstante, la tasa de crecimiento fue del 0,5%, producto de la disminución en 61% de la demanda de la NTP-ISO 37001:2017 Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos y la NTP-ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

Asimismo, esta acción estratégica es medida, también, por el indicador “Porcentaje de MIPYME que hacen uso de alguna norma técnica”, cuyo valor en el año 2018 fue del 18,6%, estimándose para el año 2019 el valor de 20,6%. El mencionado indicador es reportado en base a la ENE 2018<sup>7</sup> (Encuesta Nacional de Empresas), que es un estudio ejecutado por el Ministerio de la Producción en coordinación con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el cual fue aplicado el 2019 a una muestra de 14 441 empresas que desarrollaron actividad económica durante el año 2017 (periodo de referencia), cuyas ventas netas fueron mayores o iguales a 13 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).



<sup>6</sup> Encontrándose en otros documentos de normalización: Especificación Técnica Peruanas (ETP), Reporte Técnico Peruano (RTP), Acuerdo Sectorial Peruano (ASP) y Guía Peruana (GP).

<sup>7</sup> Aprobada con Resolución Jefatural N° 123-2019-INEI.

La ENE 2018 analizó la organización, gestión empresarial, el nivel de asociatividad, los procesos productivos, prácticas de gestión, comercialización; así como calidad de procesos y productos, en donde se evidenció que el 18,7% de las MIPYME hacen uso de alguna norma técnica, cumpliendo de manera parcial (91%) la meta establecida (inferior al 20,6% previsto para el año 2019) lo cual se condice con la disminución en la demanda de NTP. No obstante, las empresas que adquirieron normas técnicas durante el año 2019 al CID (Centro de Información Documental) fueron 1 330; de este total el 72,0% (957) fueron MIPYME y el 17,4% (231) las grandes empresas.

**Cuadro N° 7:**

**Número de empresas, por tamaño empresarial, que demandaron NTP al INACAL. 2019**

Tamaño empresarial	Número de empresas	%
Mediana empresa	403	30,3
Microempresa	352	26,5
Pequeña	202	15,2
<b>MIPYME</b>	<b>957</b>	<b>72,0</b>
Grande	231	17,4
Otros (*)	142	10,7
<b>Total general</b>	<b>1 330</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos INTEGRIX del INACAL y Registro Contribuyente Sunat.

Nota: (\*) Corresponde al número de empresas que dejan de operar por el cierre o cese definitivo de sus actividades o suspensión temporal.

**3.1.4. 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 recursos humanos especializados en el país que garanticen la adecuada gestión de los componentes de la infraestructura de la calidad.

En ese sentido, se continua con la formación de profesionales y técnicos que desarrollen las capacidades en el Sistema Nacional para la Calidad, por lo que se ha desarrollado el Programa de Especialización en Metrología y cursos sobre interpretación de la NTP-ISO 15189 correspondiente a laboratorios clínicos, estimación de incertidumbre en los procedimientos de análisis clínicos, auditorías energéticas, entre otros.

En relación al indicador “Porcentaje de técnicos y profesionales formados como especialistas que ejecuten servicios vinculado a la Infraestructura de la Calidad”, la meta se encuentra programada para medirla el año 2020. Sin embargo, es importante mencionar que desde el INACAL se capacitó a 488 profesionales en temas de interpretación de la NTP-ISO 15189 correspondiente a laboratorios clínicos, estimación de incertidumbre en los procedimientos de análisis clínicos, auditorías energéticas, el Programa de Especialización en Metrología, entre otros cursos (Ver Cuadro N° 8).



**Cuadro N° 8:**  
**Capacitaciones a profesionales y técnicos en materia de Infraestructura de la Calidad 2019**

N°	Curso	Participantes
1	Taller - Aplicación de la NTP-ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración, en la matriz aire y matriz agua.	18
2	Curso: Muestreo en castañas aplicando la NTP 700.001 para PYMES.	27
3	Curso: Buenas prácticas de recolección aplicando la NTP 012.300:2019 para MYPE.	59
4	<b>Programa de Especialización en Metrología:</b>	46
	<b>Módulo Especializado de Masa:</b> M-01: Fundamento de Determinación de Masa – Calibración de Pesas. M-02: Calibración de Balanzas Clase I y II. M-03: Calibración de Balanzas Clase III y IIII.	
	<b>Módulo Especializado de Longitud y Ángulo:</b> L-02 Calibración de Pie de Rey, Comparadores y Micrómetros.	7
	<b>Módulo Especializado de Electricidad:</b> E-01: Introducción a la Metrología Eléctrica; y, E – 02 Calibración de Multímetros Digitales de 4 y 5 Dígitos. E-02: Calibración de Multímetros Digitales de 4 y 5 Dígitos. E-03: Verificación de Medidores de Energía Eléctrica (MEE).	49
	<b>Módulo Especializado de Temperatura:</b> T – 03 Calibración de Termómetros Digitales.	17
	T-04: Calibración y caracterización de medios isoterms con aire como medio termostático. T-05: Calibración de Termohigrómetros.	99
	<b>Módulo Básico:</b> B-01: Aseguramiento Metrológico. B-02: Estadística e Incertidumbre B-03: NTP-ISO/IEC 17025:2017 B-05: Estadística aplicada	
<b>Módulo Especializado de Volumen:</b> V-04 Calibración y Verificación de Medidores Volumétricos de Metal por el Método Volumétrico.	21	
4	<b>Módulo de Cursos Libres:</b> FZ-01: Calibración de máquinas de ensayo uniaxiales. TQ-01: Calibración de torquímetros usando transductores.	23
5	Curso – Interpretación de la norma NTP-ISO 15189 para Laboratorios Clínicos.	32
6	Curso – Taller "Interpretación del Control de Calidad en Laboratorios Clínicos".	28
7	Curso – Taller "Verificación de los Procedimientos Analíticos".	28
8	Curso – Taller "Estimación de la Incertidumbre en los Procedimientos de Análisis Clínicos"	28
9	Curso "Implementación de la norma ISO/IEC 17024:2012 en el campo de las Auditorías Energéticas.	3
10	Curso-Taller "Auditorías Energéticas".	3
<b>TOTAL</b>		<b>488</b>

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.

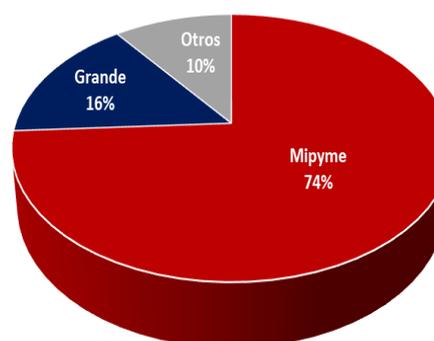
El incremento del uso de los servicios de infraestructura de la calidad constituye siempre un desafío para el INACAL; por ello, se promueve el mayor uso de los servicios de la infraestructura de la calidad en las empresas privadas a través de intervenciones que buscan cerrar las brechas de calidad en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

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, energía y alimentos (agricultura y producción)

Además, desde el INACAL durante el 2019 se brindaron 14 730 servicios, los que fueron requeridos por 1 999 empresas: 74,1% MIPYME y el 15,5% por las grandes empresas.

**Cuadro N° 9:**  
**Empresas que demandaron los servicios de Infraestructura de la Calidad**

Tamaño empresarial	Número de empresas	%
Mediana empresa	525	26,3
Microempresa	626	31,3
Pequeña	330	16,5
<b>MIPYME</b>	<b>1 481</b>	<b>74,1</b>
Grande	310	15,5
Otros (*)	208	10,4
<b>Total general</b>	<b>1 999</b>	<b>100</b>



Fuente: Base de datos INTEGRIX del INACAL y Registro Contribuyente Sunat.

Nota: Se toma en cuenta el dato por empresa como único, sin considerar que estas demandaron el servicio más de una vez.

(\*) Corresponde al número de empresas que dejan de operar por el cierre o cese definitivo de sus actividades o suspensión temporal.

En relación con la demanda de servicios por parte de las empresas, se aprecia que el 22.6% correspondió al sector económico de actividades profesionales científicas y técnicas, seguido del 20,0% a industrias manufactureras, el 18,7% al comercio al por mayor y al por menor respecto a la reparación de vehículos automotores y motocicletas, entre otros sectores.

**Cuadro N° 10:**  
**Empresas que demandaron los servicios de Infraestructura de la Calidad por sector económico**

Sectores Económicos	Número de empresas	Porcentaje
Actividades profesionales científicas y técnicas.	452	22,6
Industrias Manufactureras.	400	20,0



Sectores Económicos	Número de empresas	Porcentaje
Comercio al por mayor y al por menor reparación de vehículos automotores y motocicletas.	373	18,7
Suministro de agua evacuación de aguas residuales gestión de desechos y descontaminación.	142	7,1
Actividades de servicios administrativos y de apoyo.	140	7,0
Otras actividades de servicios.	110	5,5
Otros.	382	19,1
<b>Total</b>	<b>1 999</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos INTEGRIX del INACAL y Registro Contribuyente Sunat.

El indicador del Objetivo Estratégico 2 se encuentra orientado a medir la proporción de MIPYME que, según la Encuesta Nacional de Empresas, hacen uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad, llegando a 30,8%<sup>8</sup> y superando la meta establecida que fue del 20%. Puede atribuirse ese incremento en parte, a la incorporación de 139 NTP (Normas Técnicas Peruanas) en las fichas técnicas para las compras públicas (Perú Compras), las que son referenciadas y aplicables a 455 productos.

**Cuadro N° 11:**  
**Resultados obtenidos del OEI.02 y AEI 2019**

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.	20%	30,8%	154%
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 MYP Perú vienen implementando el sistema de gestión de la NTP 933.961:2017 "Gestión Integral de la MIPYME" u otro Sistema de Gestión de Calidad.	ND	-	-
		Porcentaje de MIPYME manufacturera que hace uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad.	20%	35.1%	176%
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.	4	5	125%

Asimismo, 1481 MIPYME hicieron uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad ofertado por el INACAL durante el año 2019, y de ellas el 42,3% fueron microempresas, 35,4% empresas medianas y el 22,3% pequeña empresa.



<sup>8</sup> A partir de la ENE 2018 la encuesta es aplicada a la micro y pequeña empresa.

### Cuadro N° 12:

#### MIPYME por tamaño de empresa que hicieron uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad, 2019

Tamaño empresarial	Número de empresas	%
Microempresa	626	42,3
Mediana empresa	525	35,4
Pequeña	330	22,3
<b>MIPYME</b>	<b>1 481</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos INTEGRIX del INACAL y Registro Contribuyente Sunat.

Nota: (\*) Corresponde al número de empresas que dejaron de operar por el cierre o cese definitivo de sus actividades o suspensión temporal.

#### 3.2.1. 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 recalcó a nivel país, por lo que resulta necesario continuar con los programas de asistencia técnica que se han brindado.

Respecto al 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" no se programó su ejecución para el año 2019. Sin embargo, el INACAL en el marco del Decreto Supremo N° 004-2019-PRODUCE Reglamento del Decreto Legislativo N° 1414, Decreto Legislativo que autoriza al Ministerio de la Producción a conformar núcleos ejecutores de compras para promover y facilitar el acceso de las micro y pequeñas empresas a las compras públicas, desarrolló una estrategia articulada con la Dirección General de Desarrollo Empresarial del Ministerio de la Producción "Mejora de los Sistemas de Gestión en las MYPE en base a la NTP 933.961:2017. Gestión Integral de la MIPYME. Modelo de gestión para micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME)".

Por otro lado al 2019, el 35.1% de MIPYME manufactureras hicieron uso de al menos un servicio de IC, medido a través de la Encuesta Nacional de Empresas (ENE)<sup>9</sup>, principalmente el uso de servicios de certificación y alguna norma técnica.

#### 3.2.2. 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.



<sup>9</sup> A partir de la ENE 2018, se aplicó la encuesta a micro y pequeñas empresas.

En ese contexto, durante el 2019 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 cinco (05) iniciativas:

**Cuadro N° 13:  
Iniciativas que promueven el uso de la IC en Sectores, 2019**

Sectores	N° de Iniciativas	Principales resultados
Salud	1) Plan de trabajo con el Instituto Nacional de Salud (INS) sobre la aplicación de los servicios de la Infraestructura de la Calidad para asegurar la calidad de los resultados de los análisis clínicos para patologías priorizadas que realizan los laboratorios del INS.	Se promovió la acreditación del Laboratorio del Centro Nacional de Salud Pública del INS bajo la NTP-ISO 15189:2014 – “Laboratorios Clínicos. Requisitos particulares para la calidad y la competencia”.
	2) Hoja de ruta para el Sector Salud con el Instituto Nacional de Salud (INS).	Cumplimiento del Hito N° 1 de la Medida de Política 6.8 “Aplicación de estándares de calidad en las entidades reguladoras y fiscalizadoras” del Plan Nacional de Competitividad y Productividad.  El propósito de la hoja de ruta es la aplicación de los servicios de la Infraestructura de la Calidad que asegure la calidad de los resultados de los análisis clínicos, priorizando las patologías de TBC, VIH y enfermedades metaxenicas.
Energía	3) Plan de trabajo con la Dirección General de Eficiencia Energética (DGEE) del MINEM sobre la certificación de Auditores Energéticos por Organismos de Certificación de Personas (OCPe) acreditados para el desarrollo de auditorías energéticas en el sector público.	Se promovió la ampliación del alcance del esquema de acreditación de Organismos de Certificación de Personas para certificar Auditores Energéticos.
Alimentos	4) Hoja de ruta con el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES).	Cumplimiento del Hito N° 1 de la Medida de Política 6.8 “Aplicación de estándares de calidad en las entidades reguladoras y fiscalizadoras” del Plan Nacional de Competitividad y Productividad.  La hoja de ruta con SANIPES tiene objetivo fortalecer las capacidades de la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) y mejorar la calidad regulatoria de la normativa de control y fiscalización de las Redes de Laboratorio y de Inspección.
	5) Hoja de ruta con el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) y el Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI).	Las hojas de ruta con SENASA y MINAGRI tiene como objetivo fortalecer las capacidades analíticas mediante el uso de los servicios IC a través del desarrollo de materiales de referencia para ensayos de metales pesados y ampliación de la capacidad analítica de Límites Máximos de Residuos (LMR) en plaguicidas; así como mejorar la calidad regulatoria de la normativa de control y fiscalización del queso andino madurado y queso paria.



Por otro lado, es de mencionar que el Ministerio del Ambiente a través de la Resolución Ministerial N° 235-2019-MINAM, aprobó disposiciones que establecen métodos de ensayo aplicables a la medición de los parámetros contenidos en los Estándares de Calidad Ambiental (ECA) para agua, en base, entre otros, a las Normas Técnicas Peruanas aprobadas el año 2018 respecto a la determinación de los parámetros de coliformes termo tolerantes (fecales), oxígeno disuelto en agua y aceites y grasas en agua, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2017-MINAM que aprueba los ECA para agua y señala que el MINAM establece los métodos de ensayo o técnicas analíticas aplicables a la medición de los referidos ECA, en coordinación con el INACAL y las autoridades competentes.

### 3.3. 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 se cuenta con información disponible<sup>10</sup>.

**Cuadro N° 14:**  
**Resultados obtenidos del tercer OEI y AEI del PEI 2019-2022**

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.	64%	-	-
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.	60%	71%	118%

#### 3.3.1. Campañas de difusión eficaces 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 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.



<sup>10</sup> Según lo señalado por la Oficina de Estudios Económicos del INACAL, la encuesta Amas de Casa realizada por la empresa IPSOS Perú no ha sido llevada a cabo durante el 2019.

En ese sentido, durante el 2019 se han realizado importantes esfuerzos para incentivar, difundir y promover la inclusión de criterios de calidad en su vida, logrando sensibilizar en promedio a 28 946 personas a través de las campañas “Verano con Calidad”, “A Clases con Calidad”, actividad “Barrio Calidad”, “Casa Segura”, “Aventura Segura”, “Mes de la Calidad”, “Calidad es Peso Exacto”, “IV Olimpiada de Normalización”, “Día Mundial de la Metrología”, “Día Mundial de la Normalización”, entre otros eventos de difusión realizados por el INACAL como por otras organizaciones públicas y privadas.

Por otro lado, a nivel de redes sociales se logró obtener 31,263 seguidores, en las redes de Facebook (25,475), Twitter (3,527) e Instagram (2,261); además, en el 2019 se obtuvo un total de 435,990 usuarios en la página web del INACAL.

En relación 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”, de acuerdo al Informe Técnico 02-2020<sup>11</sup> de la Oficina de Estudios Económicos, el 71% de los participantes, es decir 414 personas, consideran como la variable más importante la “Calidad” a la hora de comprar un producto o servicio, superando la meta establecida en el 2019.

### 3.4. 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.

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:

$$IEMGI = \frac{0.20 * AEI 4.1.1 Indicador 1 + 0.80 * AEI 4.1.1 Indicador 2}{2} = \frac{0.20 * 4 + 0.80 * 0.10}{2}$$

$$IEMGI = 0.44$$

El valor del índice obtenido para el año 2019, supera el valor del logro esperado en 29% este 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 Antisoborno; 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 antisoborno.



<sup>11</sup> Resultado de la Encuesta de Satisfacción (Piloto) aplicado a 583 asistentes a las actividades de “Barrio Calidad” en las alamedas Las Malvinas y el Emporio Comercial Gamarra de manera aleatoria.

**Cuadro N° 15:**  
**Resultados obtenidos del cuarto OEI y AEI del PEI 2019-2022**

Objetivo Estratégico		Indicadores	Meta Programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
OE4	Fortalecer la Gestión Institucional.	Índice de efectividad de la modernización de la gestión institucional	0,34	0,44	129%
AEI.04.01	Gestión institucional, eficaz, eficiente y moderna.	Número de normas de gestión NTP/ISO/IEC/UNE implementadas en el INACAL	3	4	133%
		Porcentaje de mejoras a la gestión por procesos implementada conforme a la Norma Técnica N° 001-2018-SGP.	10%	10%	100%

### 3.4.1. 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.

Es así que al año 2019 se concluyó con la segunda auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 versión 2015, certificado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), con los alcances: “Desarrollo y disposición al usuario de Normas Técnicas Peruanas” y “Disposición al usuario de Normas Técnicas Internacionales de acuerdo a convenios y membresías”, con un enfoque de satisfacción a sus usuarios.

Asimismo, se concluyó la primera auditoría de seguimiento de la NTP-ISO/IEC 27001:2014<sup>12</sup>, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con los alcances “Elaboración y aprobación de Normas Técnicas Peruanas y el Servicio de Calibración y Verificación de Equipos e Instrumentos de Medición”, lo cual demuestra el compromiso del INACAL de asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los procesos.

Se logró la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno basado en la Norma Internacional ISO 37001:2016, a través de la Asociación Española de Normalización (AENOR), respecto a los servicios de calibración y verificación de Equipos e Instrumentos de Medición; autorización de Unidad de Verificación Metrológica (UVM); aprobación del Modelo de instrumentos de medición sujetos a control metrológico o la homologación de certificado de aprobación de modelo emitido en el extranjero; evaluación de aseguramiento metrológico y elaboración y actualización de Normas Metrológicas Peruanas, lo que contribuye a prevenir los actos de soborno, establecer los canales de denuncias e identificar riesgos de soborno dentro de la entidad.

Además de ello, se implementó la Carta de Servicios basado en la Norma UNE 93200:2008, logrando la certificación por la Asociación Española de Normalización (AENOR), respecto a la Carta de Servicios del Centro de Información y Documentación – CID, lo que nos permite continuar reforzando la confianza y calidad del servicio que



<sup>12</sup> Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, aprueba el uso obligatorio de la NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2° Edición.

brindamos a nuestros usuarios; cumpliéndose así con el logro esperado establecido en el PEI 2019-2022 para el año 2019.

En relación con el logro esperado al término del año 2019 del indicador “Porcentaje de mejoras a la gestión por procesos implementada conforme a la “Norma Técnica N° 001-2018-SGP”, se alcanzó el 10% tomando como referencia las oportunidades de mejora identificadas (45) y priorizadas (24)<sup>13</sup> del INACAL.

### 3.5. 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 Desastre 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.

Durante el 2019, en el INACAL se implementó la gestión de riesgo de desastres en 20%, correspondiente a la implementación de 02 riesgos de desastres sismo e incendios.

En relación a los sismos, se participó activamente durante el desarrollo de los simulacros y se informó respecto al tiempo total de evacuación de las instalaciones. Asimismo, se capacitó a 30 servidores en “Gestión del riesgo de desastres” brindado por el responsable del Centro de Operaciones de Emergencia del Sector Producción – COES PRODUCE.

Por otro lado, se sensibilizó a 163 participantes, a través de 02 dos capacitaciones dirigidas a los servidores del INACAL referente a “Prevención y protección contra incendios” (125 personas) y “Derrame de sustancias químicas peligrosas” (38 personas).

**Cuadro N° 16:**  
**Resultados obtenidos del cuarto OEI y AEI del PEI 2019-2022**

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.	20%	20%	100%
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.	20%	20%	100%

#### 3.5.1. Identificación y prevención de riesgos de desastres en las instalaciones del INACAL.

Esta acción estratégica facilitó la identificación de los posibles riesgos de desastres, permitiendo al INACAL implementar acciones relacionadas a la identificación y prevención de riesgos, para lo cual se elaboró la Metodología N° 001-2019-INACAL/SDN “Gestión de Riesgo de Desastres” con los siguientes formatos: (i) Formato N° 001-2019-INACAL/SDN “Inventario de Peligros” y (ii) Formato N° 002-2019-INACAL/SDN “Matriz de Evaluación de



<sup>13</sup> La Norma Técnica N° 001-2018-SGP señala como documentos que utilizan la gestión por procesos como el Régimen de Transito al Régimen del Servicio Civil.

Riesgos y su Tratamiento”, con el objetivo de establecer un método estandarizado para realizar actividades de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos de desastres.

Asimismo, para contribuir a la prevención se sensibilizó a 193 participantes a través de 03 capacitaciones dirigido a los servidores civiles del INACAL en “Prevención y protección contra incendios”, “Derrame de sustancias químicas peligrosas” y “Gestión del riesgo de desastres”, lo que permitió generen habilidades de resiliencia ante el riesgo de desastres (Ver cuadro N° 17).

**Cuadro N° 17:  
Capacitaciones en Gestión de Riesgo de Desastres**

N°	Tema	Mes de ejecución	N° de asistentes	Sede
1	Prevención y protección contra incendios. (*)	Septiembre	91	San Isidro
			34	San Borja
2	Derrame de sustancias químicas peligrosas. (*)	Diciembre	38	San Borja
3	Gestión del riesgo de desastres. (**)	Octubre - Noviembre	30	San Isidro
				San Borja

Fuente: Equipo Funcional de Seguridad y Defensa Nacional.

Nota: Las capacitaciones N° 1 y 2 fueron gestionadas por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo del Equipo Funcional de Recursos Humanos. Asimismo, la capacitación N° 3 fue brindada por el responsable del Centro de Operaciones de Emergencia del Sector Producción – COES PRODUCE.



#### IV. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

El INACAL en el marco de la evaluación de resultados del PEI 2019-2022 correspondiente al año 2019, se propone las siguientes acciones a fin de conseguir los resultados establecidos en dicho documento de gestión:

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. Evaluar la posibilidad de alianzas con instituciones formadoras como universidades para la formación de evaluadores y expertos técnicos; lo que permita ampliar las capacidades de los evaluadores y expertos técnicos.
- 4.4. Coordinar con el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI y el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres – CENEPRED para la elaboración del Plan de Estimación, Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres, Plan de Preparación, Plan de Operaciones de Emergencia, entre otros vinculados a la gestión del riesgo de desastres.
- 4.5. Mejorar las herramientas y mecanismos de aplicación de la Encuesta para obtener el indicador 3.1.1. Incrementar la Cultura de la Calidad en la ciudadanía a través de preguntas concretas, sencillas y prácticas.



## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 5.1 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 de riesgo de desastres del INACAL.

De los 20 indicadores que contiene el PEI 2019-2022 del INACAL, 18 de ellos fueron programados para el año 2019, 14 cumplieron la meta al 100% y, en algunos casos, se superó la meta programada.

- 5.2 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 a través del aplicativo CEPLAN V.01 y el cuarto informe de evaluación de implementación del POI 2019.
- 5.3 El 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 2019 se incrementó en 32% los OEC acreditados, superando la meta establecida para el año 2019, producto, entre otros factores, de las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 009-2017-MINEM “Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética para Equipos Energéticos”, Decreto Supremo N° 085-2003-PCM “Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido”, entre otros.

Se brindaron 9 722 servicios de calibración demandados por la industria, sector empresarial y entidades públicas, destacando la mayor demanda por parte de las empresas de servicio de energía eléctrica, superando la meta establecida para el años 2019.

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. En relación con ello, debido a que la ISO SURVEY para el periodo 2019 modifico su metodología de medición respecto a aquella consignada en el PEI, los resultados no pueden compararse para la medición del indicador.

Se ha previsto realizar una modificación del PEI donde se considere la nueva metodología utilizada por el ISO SURVEY.

- 5.4 El Objetivo Estratégico Institucional 2 “Incrementar el uso de los servicios de la IC a nivel nacional por parte de las entidades privadas” se encuentra relacionado con la promoción del mayor uso de los servicios de la infraestructura de la calidad en las empresas privadas, mostrándose que el 30,8% de MIPYME hicieron uso de al menos un servicio de IC, de acuerdo con lo reportado por la Encuesta Nacional de Empresas 2018.



- 5.5 El Objetivo Estratégico Institucional 3 “Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía” mostró como avance al año 2019 que el 71% de los participantes, es decir 414 personas, consideran como la variable más importante la “Calidad” a la hora de comprar un producto o servicio, superando la meta establecida.

Es importante mencionar que el resultado de este indicador tiene como fuente de verificación el Reporte de la Encuesta de Amas de Casa, la cual no fue aplicada por la entidad correspondiente, por lo que se ha previsto realizar una modificación del PEI en donde se considere una nueva definición del indicador tomando en cuenta un medio de medición que sea aplicado directamente por el INACAL lo que permita la sostenibilidad en el reporte del indicador.

- 5.6 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 2019 fue de 0,44 superando el valor del logro esperado en 29% . Esto se debió a la implementación de 4 normas de gestión — 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 Antisoborno; 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 antisoborno.
- 5.7 El Objetivo Estratégico 5 relacionado con la gestión de riesgo de desastres cumplió con la meta establecida, correspondiente a la implementación de 02 acciones preventivas para en materia de sismo e incendios. En relación a los sismos, se participó activamente durante el desarrollo de los simulacros y se informó respecto al tiempo total de evacuación de las instalaciones; se capacitó a 30 servidores en “Gestión del riesgo de desastres” brindado por el responsable del Centro de Operaciones de Emergencia del Sector Producción – COES PRODUCE.
- 5.8 Es necesario se realice una actualización del documento estratégico PEI 2019-2022 tomando en cuenta la coyuntura actual que se viene atravesando en el país producto de la Emergencia Sanitaria por el COVID 19, lo que ha afectado seriamente la actividad económica y productiva y, por consecuencia, afecta a nuestra población objetivo, en especial a las empresas, que demandan servicios de Infraestructura de la Calidad y que requieren de un soporte que les permita reactivarse.

## ANEXOS

- a. Reporte de Seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2019-2022.
- b. Informe de evaluación de implementación del POI 2019.



**Anexo B-7  
SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)**

Periodo PEI : 2019 - 2022  
 Nivel de Gobierno : E - GOBIERNO NACIONAL  
 Sector : 38 - PRODUCCION  
 Pliego : 244 - 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 (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)				UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022			
IND.01.OEI.01	Porcentaje de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión.	Porcentaje	2017	5.00	2018	5.00	10.00	15.00	20.00	25.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.06-OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS
OEI.01 AEI.01.01 ACREDITACIÓN OPORTUNA Y ORIENTADA A LA DEMANDA DE ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD (OEC). (Prioridad:1)																					
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
IND.01.AEI.01.01	Porcentaje de incremento de OEC acreditados.	Porcentaje	2017	ND	2018	12.00	30.00	35.00	40.00	45.00	31.39	ND	ND	ND	*	104.63	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.04-DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN
IND.02.AEI.01.01	Porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo normado en el proceso correspondiente a la acreditación de la OEC	Porcentaje	2017	ND	2018	ND	30.00	40.00	50.00	60.00	69.80	ND	ND	ND	*	232.67	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.04-DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN
OEI.01 AEI.01.02 SERVICIOS METROLÓGICOS OPORTUNOS Y ORIENTADOS A LA DEMANDA PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS. (Prioridad:1)																					
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
IND.01.AEI.01.02	Número de servicios de calibración brindado a las entidades públicas y privadas.	Número	2017	7599.00	2018	8428.00	8450.00	8550.00	8650.00	8750.00	9722.00	ND	ND	ND	*	115.05	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.05-DIRECCIÓN DE METROLOGÍA
IND.02.AEI.01.02	Porcentaje de unidades de verificación metrológica (UVM) evaluadas y reconocidas.	Porcentaje	2017	ND	2018	25.00	40.00	50.00	60.00	70.00	100.00	ND	ND	ND	*	250.00	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.05-DIRECCIÓN DE METROLOGÍA
OEI.01 AEI.01.03 NORMAS TÉCNICAS PERUANAS (NTP) U OTROS DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN ORIENTADOS A LA DEMANDA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS. (Prioridad:1)																					
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
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	2017	ND	2018	3.00	9.00	14.00	19.00	24.00	0.50	ND	ND	ND	*	5.56	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.06-OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS
IND.02.AEI.01.03	Porcentaje de MIPYME que hacen uso de alguna norma técnica.	Porcentaje	2017	18.60	2018	18.60	20.60	21.60	22.60	23.60	18.70	ND	ND	ND	*	90.78	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.06-OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS
OEI.01 AEI.01.04 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES EN MATERIA IC DE MANERA EFECTIVA EN LOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS. (Prioridad:1)																					
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
IND.01.AEI.01.04	Porcentaje de técnicos y profesionales formados como especialistas que ejecuten servicios vinculado a la Infraestructura de la Calidad.	Porcentaje	2017	ND	2018	ND	ND	20.00	30.00	40.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.06-DIRECCIÓN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD



OEI.02 INCREMENTAR EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA IC A NIVEL NACIONAL POR PARTE DE LAS ENTIDADES PRIVADAS. (Prioridad:2)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021			2022	
IND.01.OEI.02	Porcentaje de MIPYME que hacen uso de al menos de un servicio de la Infraestructura de la Calidad.	Porcentaje	2017	ND	2017	ND	20.00	21.00	22.00	23.00	30.80	ND	ND	ND	154.00	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.06-OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

OEI.02 AEI.02.01 INICIATIVAS PARA EL MAYOR USO Y DESARROLLO DE LA IC POR PARTE DE LAS ENTIDADES PRIVADAS. (Prioridad:2)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021			2022	
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	2017	ND	2018	ND	ND	3.00	5.00	7.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.06-DIRECCIÓN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD
IND.02.AEI.02.01	Porcentaje de MIPYME manufacturera que hace uso de al menos un servicio de Infraestructura de la Calidad.	Porcentaje	2017	ND	2018	ND	20.00	21.00	22.00	23.00	35.10	ND	ND	ND	175.50	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.06-OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

OEI.02 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. (Prioridad:2)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021			2022	
IND.01.AEI.02.02	Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la IC en las entidades públicas.	Número	2017	2.00	2018	2.00	4.00	5.00	6.00	8.00	5.00	ND	ND	ND	125.00	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.06-DIRECCIÓN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD

OEI.03 INCREMENTAR LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LA CIUDADANÍA. (Prioridad:3)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021			2022	
IND.01.OEI.03	Porcentaje de ciudadanos que reconocen la importancia de la calidad en sus decisiones de consumo.	Porcentaje	2017	62.00	2018	62.00	64.00	66.00	68.00	70.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.07-OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

OEI.03 AEI.03.01 CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN EFICACES PARA INCREMENTAR UNA CULTURA DE CALIDAD EN EL CIUDADANO. (Prioridad:3)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021			2022	
IND.01.AEI.03.01	Porcentaje de ciudadanos que participan en las campañas de difusión del INACAL manifiestan interés en usar la calidad en sus decisiones de consumo.	Porcentaje	2017	ND	2018	ND	60.00	65.00	70.00	75.00	71.00	ND	ND	ND	118.33	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.07-OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

OEI.04 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL (Prioridad:4)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021			2022	
IND.01.OEI.04	Índice de efectividad de la modernización de la gestión institucional	Índice	2017	0.10	2018	0.20	0.34	0.62	0.80	1.00	0.44	ND	ND	ND	129.41	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.04-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

OEI.04 AEI.04.01 GESTIÓN INSTITUCIONAL, EFICAZ, EFICIENTE Y MODERNA DEL INACAL. (Prioridad:4)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)			UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE		
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021			2022	
IND.01.AEI.04.01	Número de normas de gestión NTP/ISO/IEC/UNE implementadas en el INACAL	Número	2017	1.00	2018	2.00	3.00	5.00	6.00	7.00	4.00	ND	ND	ND	133.33	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.04-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
IND.02.AEI.04.01	Porcentaje de mejoras a la gestión por procesos implementada conforme a la Norma Técnica N° 001-2018-SGP	Porcentaje	2017	ND	2018	ND	10.00	30.00	50.00	70.00	10.00	ND	ND	ND	100.00	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.04-OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



OEI.05 IMPLEMENTAR LA GESTIÓN INTERNA DE RIESGOS DE DESASTRES EN EL INACAL. (Prioridad:5)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)				UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022			
IND.01.OEI.05	Porcentaje de implementación de la gestión de riesgos de desastres	Porcentaje	2017	ND	2018	ND	20.00	40.00	60.00	80.00	20.00	ND	ND	ND	100.00	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.01-SECRETARIA GENERAL

OEI.05 AEI.05.01 IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES EN LAS INSTALACIONES DEL INACAL. (Prioridad:5)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO				VALOR OBTENIDO				AVANCE (%)				UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
			Año	Valor	Año	Valor	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022			
IND.01.AEI.05.01	Número de documentos aprobados que contiene la identificación y prevención del riesgo de desastres en la entidad.	Número	2017	ND	2018	ND	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	ND	ND	ND	100.00	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.01-SECRETARIA GENERAL
IND.02.AEI.05.01	Porcentaje de servidores civiles capacitados en el INACAL en temas de gestión de riesgos de desastre	Porcentaje	2017	ND	2018	ND	20.00	40.00	60.00	80.00	20.00	ND	ND	ND	100.00	*	ND	ND	ND	001632-ND ADMINISTRACION - INACAL	02.02.01-SECRETARIA GENERAL

NOTA : El porcentaje de avance de los indicadores no ha sido truncado en 100 %

