



Plan Estratégico Institucional

PEI INACAL 2025-2030



Presidente de la República
Dina Ercilia Boluarte Zegarra

Ministro de la Producción
Sergio González Guerrero

Presidente Ejecutivo del INACAL
César José Bernabé Pérez

Gerente General
Patricia Pamela Pastor Mansilla

Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Rosa Aljobin Tejada

Instituto Nacional de Calidad - INACAL

Dirección: Calle las Camelias 817 - San Isidro - Lima - Lima - Perú

Central Telefónica: (511) 640 8820

Sede Digital: <https://www.gob.pe/inacal>

Lima, 2024

Índice General

1. Síntesis de la Situación Actual del INACAL	5
1.1. Horizonte temporal establecido	5
1.2. Base legal	5
1.3. Descripción de las funciones y/o competencias del INACAL	7
1.4. Población objetivo del INACAL	8
1.5. Contribución a los planes que se encuentra articulado	10
1.6. Identificación y descripción de los bienes y servicios que brinda el INACAL	20
1.7. Descripción de la situación actual de la entidad	23
2. Síntesis del análisis prospectivo del INACAL	25
2.1. Análisis de Impacto de los eventos de futuro	27
2.2. Backcasting	32
2.3. Definición de la situación futura deseada	35
3. Valores institucionales del INACAL	37
4. Misión Institucional	38
5. Objetivos Estratégicos Institucionales	39
6. Acciones estratégicas institucionales	42
7. Ruta Estratégica	49
8. Anexos	51
8.1. Anexo B-1: Matriz de articulación de planes	52
8.2. Anexo B-2: Matriz de articulación de las Políticas Nacionales y el PEI	54
8.3. Anexo B-3: Matriz del Plan Estratégico Institucional	63
8.4. Fichas técnicas del indicador de objetivos y acciones	68
8.5. Anexo 5. Identificación de 16 eventos de futuro que podrían afectar al INACAL	119

Índice de Tablas

<i>Tabla 1: Matriz de funciones sustanciales y/o competencias de la entidad</i>	7
<i>Tabla 2: Matriz de descripción de la población que atiende INACAL</i>	8
<i>Tabla 3: Contribución al PEDN al 2050</i>	10
<i>Tabla 4: Contribución al PESEM del Sector Producción</i>	11
<i>Tabla 5: Contribución a las Políticas Nacionales vinculadas</i>	13
<i>Tabla 6: Matriz de identificación y descripción de los servicios que atiende la entidad</i>	20
<i>Tabla 7: Eventos de futuro seleccionados</i>	26
<i>Tabla 8: Análisis de impacto de las medidas propuestas</i>	27
<i>Tabla 9: Objetivos Estratégicos Institucionales del INACAL</i>	39
<i>Tabla 10: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 01</i>	42
<i>Tabla 11: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 02</i>	45
<i>Tabla 12: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 03</i>	46
<i>Tabla 13: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 04</i>	47
<i>Tabla 14: Priorización de tendencias</i>	119
<i>Tabla 15: Priorización de riesgos</i>	119
<i>Tabla 16: Priorización de oportunidades</i>	119

Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1: Escaneo del Horizonte del INACAL al periodo 2030</i>	25
<i>Ilustración 2: Análisis de eventos de futuro del INACAL - Iconografía</i>	26

Presentación

El Plan Estratégico Institucional 2025-2030 del Instituto Nacional de Calidad – INACAL, es el principal documento de gestión de la institución el cual establece las principales líneas de acción que nuestra institución implementará en los próximos 6 años, así como el diseño de sus intervenciones y la forma de cómo contribuimos a la estrategia Sectorial y a la Política General de Gobierno vigente. Para su elaboración se tomó como referencia el marco de la Guía para el Planeamiento Institucional, actualizada mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00055-2024/CEPLAN/PCD, así como la Guía de Elaboración de Indicadores de Políticas y Planes Estratégicos, aprobada mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00046-2024-CEPLAN/PCD. Asimismo, plantean nuevos retos de acuerdo con los esquemas analizados en el contexto y con una proyección de cambio a futuro, estableciendo una mirada estratégica en general.

Este plan no solamente plantea el deseo de toda una organización hacia futuro, el mismo que se traduce en retos y compromisos en cada una de las unidades de organización, sino que a través de su implementación permitirá cumplir con nuestra misión fundamental de desarrollar los servicios de infraestructura de la calidad y promover su uso por las entidades públicas, privadas, y la academia; de manera confiable, accesible y con competencia técnica, de acuerdo con las Políticas y Planes Nacionales de la materia vigentes, así como en concordancia con las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Estado.

Estos retos nos obligan a seguir perfeccionando nuestro accionar a fin de cumplir los resultados esperados, para ello nos comprometemos a seguir modernizando la gestión institucional a través de la automatización de procedimientos, con orientación a nuestros clientes internos y externos, e incorporando nuevas tecnologías para la generación de información oportuna y de calidad que contribuya a la mejor toma de decisiones.

En conclusión, el PEI 2025-2030 del INACAL, representa una ruta consensuada para la contribución de la prestación de mejores servicios de infraestructura de la calidad en beneficio de las entidades públicas, privadas, la academia; y la ciudadanía en general.

1. Síntesis de la Situación Actual del INACAL

1.1. Horizonte temporal establecido

El Plan Estratégico Institucional del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) tiene como objetivo definir la estrategia institucional para alcanzar los objetivos de las políticas sectoriales y contribuir al desarrollo propuesto en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional¹.

Para ello, y en concordancia con los hitos del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector Producción 2024-2030, se ha planteado como hito el año 2030, por lo que el horizonte temporal del presente documento será 2025-2030.

1.2. Base legal

Referentes normativos generales

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y sus modificatorias.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y sus modificatorias.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de Simplificación Administrativa y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital y modificatoria.
- Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.
- Decreto Supremo N° 103-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 000105-2023/CEPLAN/PCD, Aprueban la “Guía de prospectiva para políticas y planes del SINAPLAN”.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0046-2024-CEPLAN/PCD, aprueban la versión actualizada de la “Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos”.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0055-2024-CEPLAN/PCD, Aprueban versión actualizada de la “Guía para el Planeamiento Institucional”.
- Decreto Supremo N° 061-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.

¹ De acuerdo con el numeral 1 del artículo 11 del Decreto Supremo 029-2018-PCM: “Las políticas nacionales desarrollan sus objetivos a través de metas, indicadores y responsables en los respectivos planes estratégicos sectoriales multianuales-PESEM, planes estratégicos multisectoriales, planes estratégicos institucionales y planes operativos institucionales de los Ministerios y sus organismos públicos, según corresponda, en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN”.

- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, Directiva N° 006-2019- CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”.
- Decreto Supremo-N° 042-2023-PCM, Decreto supremo que aprueba la Política General del Gobierno para el presente mandato presidencial y modificatoria.
- Acuerdo Nacional: Política de Estado N° 6. Política exterior para la paz, la democracia, el desarrollo y la integración.

Las normas sustantivas que establecen las competencias y funciones generales del INACAL

- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y sus modificatorias.
- Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad y modificatoria.
- Decreto Legislativo N° 1047, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 006-2024-PRODUCE, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Calidad al 2030.
- Decreto Supremo N° 345-2018-EF, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Competitividad y Productividad.
- Decreto Supremo N° 203-2024-EF, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2024 – 2030.
- Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, Decreto Supremo que aprueba la Sección Única del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad (INACAL).

1.3. Descripción de las funciones y/o competencias del INACAL

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.

Asimismo, es el ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad (SNC)²; responsable de su funcionamiento en el marco de lo establecido en la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, y ejerce sus competencias a nivel nacional en las siguientes materias:

- a. La normalización
- b. La acreditación
- c. La metrología
- d. Rectoría del Sistema Nacional para la Calidad³

Las funciones y competencias del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) están delimitadas en su ley de creación, Ley N° 30224, y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado en su Sección Única mediante Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, entre sus funciones están la de promover una cultura de la calidad, contribuyendo a que instituciones públicas y privadas utilicen la infraestructura de la calidad, y adoptando prácticas de gestión para la mejora de la competitividad empresarial, la eficiencia del Estado, y la protección de los ciudadanos y del medio ambiente.

Según el ROF, el INACAL presenta las siguientes funciones generales:

Tabla 1: Matriz de funciones sustanciales y/o competencias de la entidad

Competencias / Funciones	
a.	Conducir el Sistema Nacional para la Calidad, acorde con los principios y disposiciones previstos en la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
b.	Elaborar la propuesta de la Política Nacional para la Calidad y sustentarla ante el Consejo Nacional para la Calidad – CONACAL.
c.	Gestionar, promover y monitorear la implementación de la Política Nacional para la Calidad.
d.	Normar y regular las materias de normalización, acreditación y metrología, siguiendo los estándares y códigos internacionales reconocidos mundialmente por convenios y tratados de los que el Perú es parte.
e.	Administrar y gestionar la normalización, metrología y acreditación, pudiendo delegar tareas específicas en los integrantes del Sistema Nacional para la Calidad - SNC.
f.	Administrar el servicio nacional de información de normas técnicas y procedimientos de evaluación de la conformidad en el marco voluntario, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial del Comercio.
g.	Coordinar con los diferentes actores públicos, privados, académicos y de la sociedad civil la atención de las necesidades relacionadas a la calidad.
h.	Articular las acciones y esfuerzos de los sectores, así como de los diferentes niveles de gobierno en materia de normalización, evaluación de la conformidad, acreditación y metrología.
i.	Promover una cultura de la calidad, contribuyendo a que instituciones públicas y privadas utilicen la infraestructura de la calidad, incluyendo el fomento de prácticas y principios de gestión de la calidad y uso de instrumentos mecanismos de la calidad.
j.	Ejercer la representación internacional y participar activamente en las actividades de normalización, metrología y acreditación, pudiendo suscribir acuerdos, en el marco de la normativa vigente.

Fuente: Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, aprueba la Sección Única del Reglamento de Organización y Funciones.

² El Sistema Nacional para la Calidad tiene por finalidad promover y asegurar el cumplimiento de la Política Nacional para la Calidad (PNC) con miras al desarrollo y competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor.

³ Art 09 de la Ley 30224 Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad

1.4. Población objetivo del INACAL

La población objetivo del Instituto Nacional de Calidad (INACAL), está compuesta por diversos actores que requieren sus servicios, entre los cuales se encuentran las entidades públicas y privadas⁴, así como las personas naturales que requieren servicios de Infraestructura de la Calidad, como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 2: Matriz de descripción de la población que atiende INACAL

Entidad / Tipo de entidad	Población de la entidad
Instituto Nacional de Calidad - INACAL (Organismo público técnico especializado)	Entidades Públicas y Privadas
	Personas naturales que requieren servicios de la IC

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

1. Entidades Públicas

Son organizaciones que forman parte de la administración pública creadas para cumplir con funciones específicas en beneficio de la sociedad. Su relación con el INACAL comprende a inclusión, parcial o completa, de lo establecido en normas técnicas en sus funciones de regulación o vigilancia, así como de la exigencia de servicios de evaluación de la conformidad acreditada. Por otro lado, se cuenta con algunos laboratorios de los organismos gubernamentales que requieren servicios metrológicos, servicios de normalización y servicios de acreditación, así como también organismos de inspección de los organismos gubernamentales.

2. Entidades Privadas

Son organizaciones que se constituyen y operan bajo el régimen del derecho privado, con el objetivo de realizar actividades económicas, sociales o culturales. Su relación con el INACAL incluye a los Laboratorios de ensayo, Laboratorios de calibración, Laboratorios Clínicos, Organismos de Inspección, Organismos de Certificación de Productos, Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión, Organismos de Certificación de personas y Organismos de Verificación y Validación, y personas jurídicas o naturales que requieren servicios metrológicos y empresas que requieran servicios de la IC en materia de Normalización y los servicios de acreditación.

3. Personas naturales

Las personas naturales que requieren estos servicios suelen ser aquellas que, de forma individual, necesitan garantizar la precisión y confiabilidad en productos o servicios. Esto incluye:

- a. Profesionales independientes (como ingenieros, técnicos, y consultores) que trabajan en sectores regulados por estándares de calidad y necesitan que sus equipos e instrumentos

⁴ **Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC):** Los OEC pertenecen a entidades públicas o privadas que realizan servicios de evaluación de la conformidad, tales como: ensayo o análisis, calibración, inspección, certificación, validación y verificación; y que pueden ser objeto de la acreditación. Estas actividades tienen como objetivo garantizar que los productos, procesos y servicios cumplan con las normativas, estándares y requisitos establecidos tanto a nivel nacional como internacional. Los OEC son fundamentales para asegurar la calidad en diversos sectores.

Unidad de Verificación Metrológica (UVM): Son empresas públicas o privadas que han obtenido el reconocimiento por parte de la Dirección de Metrología del INACAL para realizar el servicio de verificación de instrumentos de medición sometidos a control metrológico. Puede ser un organismo acreditado nacional o extranjero o también una fábrica nacional o extranjera. Este reconocimiento es solicitado a través del procedimiento TUPA para el "Reconocimiento como UVM para realizar la verificación de instrumentos de medición sujetos a control metrológico".

estén calibrados o que sus prácticas cumplan con las normativas nacionales e internacionales.

- b. Consumidores individuales interesados en la seguridad y calidad de los productos que adquieren, especialmente en áreas como alimentos, salud y productos tecnológicos, que se benefician indirectamente de los servicios de acreditación.
- c. Emprendedores y pequeños empresarios que, al iniciar sus negocios, buscan certificar la calidad de sus productos o servicios para cumplir con los estándares de seguridad y eficiencia, facilitando su competitividad en el mercado.
- d. Investigadores y académicos que requieren servicios de metrología o normas técnicas para realizar investigaciones científicas o desarrollar proyectos tecnológicos con estándares de calidad reconocidos.

1.5. Contribución a los planes que se encuentra articulado

En el siguiente apartado se describe la contribución del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) a los planes a los cuales se encuentra articulado, primero se describe cómo las competencias del Instituto contribuyen al logro de las acciones estratégicas del PESEM del sector Producción; asimismo, se da a conocer cómo la labor del INACAL contribuye a la oferta de servicios de las Políticas Nacionales a las cuales se encuentra vinculado y por último, se describirá la contribución y articulación del Instituto al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050.

a. Contribución del Instituto Nacional de Calidad al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050

Tabla 3: Contribución al PEDN al 2050

N°	Documento	Objetivo / Acción Estratégica	Indicador	Contribución
1	Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050	AE 3.3.12. Elevar el uso de estándares de calidad en los productos y servicios para personas; así como en los procesos de las entidades públicas y privadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de empresas que utilizan estándares de calidad • Índice Global de la infraestructura de la calidad 	La contribución del INACAL se da a través de una serie de acciones estratégicas que abarcan la creación, difusión e implementación de normas técnicas. Al desarrollar estándares específicos que guían la calidad en diversas industrias, el INACAL ayuda a que los productos cumplan con criterios de seguridad, durabilidad y eficiencia, lo cual resulta en beneficios directos para el consumidor, quien recibe servicios confiables y que satisfacen sus necesidades de manera consistente. Para las entidades públicas y privadas, el INACAL facilita un marco de calidad que permite optimizar sus procesos, promoviendo la adopción de buenas prácticas operativas y la eficiencia en la gestión. Al incorporar estos estándares, las organizaciones pueden mejorar sus servicios, reducir costos operativos y, en última instancia, incrementar la confianza del público en sus productos. Además, mediante programas de capacitación y asesoramiento, el INACAL impulsa la comprensión y la aplicación efectiva de estas normas en los diversos sectores.

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

b. Contribución del Instituto Nacional de Calidad al Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del Sector Producción

Tabla 4: Contribución al PESEM del Sector Producción

N°	Documento	Objetivo / Acción Estratégica	Indicador	Contribución
1	Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2024 - 2030 del Sector Producción	OES 3. Elevar el uso de estándares de calidad en los productos y servicios.	Porcentaje de empresas que han utilizado alguna norma técnica de Estándar de calidad.	<p>El INACAL contribuye al objetivo desempeñando un papel fundamental en la promoción y adopción de estándares de calidad en el país, lo que se traduce en una mejora significativa en los productos y servicios ofrecidos. A través de programas de capacitación y sensibilización, el INACAL sensibiliza a las empresas sobre la importancia de implementar estándares de calidad, estas iniciativas no solo abarcan la elaboración de normativas, sino que también ofrecen asesoría técnica a pequeñas y medianas empresas, que a menudo carecen de los recursos para adoptar Sistemas de Gestión de Calidad. Esta inclusión permite que más sectores se beneficien de prácticas estandarizadas, elevando así la calidad general de los productos y servicios.</p> <p>Además, el INACAL participa en la elaboración de políticas públicas que promueven la calidad como un pilar del desarrollo sostenible, mediante la colaboración con entidades del gobierno y el sector privado, se impulsan iniciativas que integran la calidad en diversas áreas, generando un impacto positivo en la economía del país.</p> <p>Otro aspecto clave es su labor en la acreditación de organismos de certificación de productos, en donde el INACAL evalúa la competencia técnica de los organismos de certificación de productos que evalúan la conformidad de productos con estándares nacionales y/o internacionales, lo que otorga confianza al consumidor y abre puertas en mercados globales. Esta confianza se traduce en un aumento en las exportaciones, beneficiando a la economía peruana y mejorando la imagen del país en el ámbito comercial.</p>
2		AES 3.1. Incrementar la calidad de los	Porcentaje de consumidores que tuvo problemas de calidad en	Una de las principales formas en que el INACAL contribuye a este incremento de calidad es mediante la elaboración y difusión de normas técnicas peruanas. Estas normas proporcionan directrices claras y específicas que ayudan a las empresas a cumplir con requisitos de calidad y seguridad. Al facilitar la adopción

N°	Documento	Objetivo / Acción Estratégica	Indicador	Contribución
		productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.	el consumo de un producto o servicio.	de estándares, permite que las organizaciones mejoren sus procesos productivos, lo que se traduce en productos más confiables y seguros para el consumidor.
3		AES 3.2. Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.	Tasa de variación acumulada de la oferta de servicios del Instituto Nacional de Calidad (Normalización, Acreditación y Metrología)	<p>El INACAL contribuye a ampliar la oferta de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) al fortalecer las herramientas, normas y estándares que permiten a las entidades públicas y privadas mejorar sus productos, procesos y servicios. Esta ampliación de la IC es esencial para asegurar que tanto las organizaciones peruanas como sus productos puedan competir y ser reconocidos internacionalmente. Las principales formas de contribución del INACAL se dan a través de los pilares de la IC: la normalización, la acreditación y la metrología.</p> <p>A través de la normalización, el INACAL crea normas técnicas que actúan como una hoja de ruta para que sectores como la industria, la agricultura y la construcción puedan cumplir con los niveles de calidad y seguridad que se esperan en mercados globales. Respecto a la acreditación, el INACAL acredita laboratorios y organismos de certificación, quienes se convierten en guardianes de la calidad en el país. En cuanto a la metrología, el INACAL desarrolla una red de servicios de metrología de alta precisión, garantizando que los actores peruanos puedan medir y comprobar sus productos con exactitud, algo indispensable para competir en mercados globales.</p>

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

c. Contribución del Instituto Nacional de Calidad a las Políticas Nacionales al cual se vincula

Tabla 5: Contribución a las Políticas Nacionales vinculadas

N°	Documento	Servicio	Indicador	Contribución
1	Política Nacional para la Calidad al 2030	Servicio de acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de acreditaciones a Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) emitidas cumpliendo con los plazos establecidos. • Porcentaje de acreditaciones emitidas a Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) solicitantes. 	<p>La contribución del INACAL al servicio se da al garantizar que las evaluaciones se realicen conforme a estándares internacionales y a las demandas del mercado, impulsando así la competitividad y la seguridad del consumidor.</p> <p>El INACAL a través de la DA establece criterios de acreditación para ser cumplidos por un OEC que va a ser acreditado. Estos criterios complementan requisitos normativos. Al hacerlo, el INACAL asegura que las acreditaciones emitidas por estos organismos tengan un respaldo sólido confiable y alineado con estándares nacionales e internacionales.</p> <p>El impacto de esta labor se extiende más allá de la acreditación, al garantizar que los OEC operen bajo estándares de alta calidad, el INACAL promueve la confianza del consumidor en los productos peruanos, lo que es esencial para el desarrollo sostenible y el crecimiento económico del país. La acreditación efectiva de estos organismos no solo protege al consumidor, sino que también potencia la imagen del Perú en el ámbito internacional, facilitando la apertura de nuevos mercados.</p>
		Servicios metrológicos oportunos de soporte a las actividades de las empresas y el sector público.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de servicios metrológicos que se realizan dentro de los plazos establecidos. 	<p>El INACAL garantiza que las mediciones realizadas en diversas industrias sean precisas y confiables, lo que, a su vez, contribuye a la competitividad y al desarrollo económico del país.</p> <p>Desde la calibración de instrumentos hasta la verificación de equipos de medición, el INACAL apoya tanto a las empresas</p>

N°	Documento	Servicio	Indicador	Contribución
			<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de departamentos atendidos con servicios metrológicos. 	<p>como a las entidades del estado, estos servicios son fundamentales, ya que las mediciones exactas son la base de muchas operaciones industriales, comerciales y de control de calidad.</p> <p>Además, el INACAL no solo se limita a proporcionar calibración; también educa y capacita a los profesionales en el uso adecuado de equipos de medición, a través de talleres y seminarios el INACAL transmite conocimientos sobre la importancia de la metrología en la producción y en la prestación de servicios. Esta formación es crucial, ya que eleva la conciencia sobre la calidad y la precisión en las empresas, promoviendo una cultura de mejora continua.</p>
		<p>Servicio de elaboración de normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de normas técnicas peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional aprobados • Porcentaje de normas técnicas peruanas, guías y textos afines desarrollados a solicitud aprobados por año. 	<p>La contribución al servicio se da por medio de la elaboración de normas técnicas peruanas, un aspecto fundamental para garantizar la calidad y la seguridad en productos y servicios, tanto en el sector público como en el privado, también se asegura que estas normas respondan a las necesidades específicas de los diversos sectores de la economía peruana.</p> <p>Asimismo, el INACAL mantiene un proceso de revisión constante de las normas, lo que permite la actualización de las existentes y la creación de nuevas que respondan a las demandas emergentes de los sectores, esto es especialmente importante en áreas como la tecnología, la salud y la seguridad alimentaria, donde los estándares deben evolucionar para garantizar la protección del consumidor y el cumplimiento de regulaciones.</p>

N°	Documento	Servicio	Indicador	Contribución
		Servicio de información fiable sobre el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC).	<ul style="list-style-type: none"> Nivel promedio de satisfacción de los participantes. Porcentaje de participantes regionales en acciones de difusión sobre el uso de los servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) 	La contribución del INACAL se da al compilar y difundir información clara y accesible sobre la variedad de servicios disponibles dentro de la IC, que incluye metrología, acreditación y normalización. A través de su sitio web, publicaciones y eventos, el INACAL se asegura de que tanto las pequeñas y medianas empresas como las grandes industrias comprendan cómo pueden beneficiarse de estos servicios. Este acceso a la información es vital, ya que permite a las organizaciones tomar decisiones informadas que impactan directamente en la calidad de sus productos y servicios.
		Diseño e implementación de estrategias de intervención para la atención oportuna de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) especializada de entidades públicas.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de estrategias de intervención implementadas. Porcentaje de departamentos con estrategias de intervención en ejecución. 	<p>Una de las principales contribuciones del INACAL es la identificación de las áreas de mayor demanda en el sector público. A través de estudios y diagnósticos, el instituto evalúa las necesidades de calidad de los servicios públicos, lo que le permite desarrollar estrategias personalizadas. Esta capacidad de adaptación asegura que las intervenciones no solo sean pertinentes, sino que también se alineen con las expectativas y requerimientos de las diversas entidades.</p> <p>El INACAL también establece protocolos de comunicación y colaboración con las entidades públicas, lo que facilita la identificación de problemas y la búsqueda de soluciones. Al fomentar un diálogo abierto, se crean espacios para el intercambio de ideas y buenas prácticas, lo que potencia la efectividad de las estrategias implementadas. Esta colaboración no solo mejora la calidad de los servicios, sino que también promueve una cultura de calidad dentro de las instituciones públicas.</p>

N°	Documento	Servicio	Indicador	Contribución
		<p>Servicio de capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC), a nivel nacional, de manera efectiva y desconcentrada en los profesionales y técnicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje promedio de satisfacción de los participantes respecto a la calidad de los cursos. • Porcentaje de participantes (con excepción de Lima y Callao) que recibieron capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad respecto del total de participantes 	<p>Una de las principales formas en que el INACAL contribuye a la capacitación es mediante la organización de programas formativos que abordan temas esenciales de la IC, como metrología, normalización y acreditación. Estos programas están diseñados para responder a las necesidades específicas de distintos grupos, desde pequeñas y medianas empresas hasta grandes corporaciones y entidades del sector público. Al ofrecer una variedad de cursos y talleres, el INACAL garantiza que la capacitación sea accesible y relevante para todos los actores involucrados en la cadena de producción y prestación de servicios.</p> <p>La colaboración con otras instituciones educativas y organismos internacionales también es un componente clave en la estrategia de capacitación del INACAL, al asociarse con entidades reconocidas, el instituto busca ofrecer programas de formación que cumplan con estándares internacionales, asegurando que el conocimiento impartido sea de alta calidad y esté alineado con las mejores prácticas globales.</p>
2	<p>Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2024 - 2030</p>	<p>Medida de política 6.4 Estándares de calidad en compras públicas y en las entidades reguladoras y fiscalizadoras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de contrataciones que utilizan instrumentos estandarizados de compra que referencian NTP • N° de lineamientos normativos de soporte a la actividad de fiscalización y control que incorporan servicios de la infraestructura de la calidad 	<p>El mercado requiere productos certificados con garantía de calidad e inocuidad. Asimismo, es crucial la participación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) que determinen el cumplimiento de los requisitos especificados en normas o reglamentos técnicos para un producto.</p> <p>En primer lugar, se propone fortalecer la oferta de bienes y servicios de calidad por parte de los empresarios peruanos al Estado, incluyendo estándares de calidad tales como las normas técnicas peruanas (NTP), para crear procesos sostenibles. En segundo lugar, se promueve la inclusión de estándares de calidad en los documentos normativos (reglamentos técnicos, medidas sanitarias y fitosanitarias,</p>

N°	Documento	Servicio	Indicador	Contribución
				<p>protocolos de monitoreo de los estándares de calidad ambiental en lo que corresponda, entre otros); apoyando a las entidades reguladoras o fiscalizadoras a hacer más efectivas y eficaces las acciones de control y vigilancia a nivel nacional a través del uso de servicios de la Infraestructura de la Calidad (normalización, acreditación, metrología y evaluación de la conformidad). Esto permitirá a su vez, el desarrollo de la oferta de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para ejercer las labores de control y de vigilancia a nivel nacional, beneficiando a la ciudadanía</p>
		<p>Medida de Política 7.1 Plataforma de servicios para el desarrollo de la oferta exportable e internacionalización de las empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de servicios de fortalecimiento de capacidades en materia de NTP y estándares internacionales • Porcentaje de beneficiarias que han fortalecido sus capacidades 	<p>El INACAL colabora con dicha política mediante el fortalecimiento de capacidades en materia del conocimiento y uso de las NTP que contribuyen a la Ruta Productiva Exportadora (RPE). La RPE es un instrumento multisectorial articulado de provisión de servicios de desarrollo productivo - exportador y empresarial, el cual permite fortalecer la Ruta Exportadora de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERU) y una Red de inteligencia y vigilancia de mercados internacionales. Los servicios provistos por la plataforma contribuirán en el fortalecimiento de las capacidades para la internacionalización de las empresas. Estas capacidades responden a los requerimientos del mercado internacional y las necesidades específicas de las empresas.</p>
		<p>Medida de política 9.3 Transición hacia una matriz energética autosostenible y competitiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Normas Técnicas Peruanas para estaciones de recarga de vehículos eléctricos 	<p>A través del Comité Técnico de Normalización (CTN) de Transporte Eléctrico del INACAL, se continuará con la elaboración de Normas Técnicas Peruanas (NTP) para vehículos de transporte eléctricos</p>

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

d. Contribución del Instituto Nacional de Calidad a la Política Nacional de Empleo Decente

N°	Documento	Servicio	Indicador	Contribución
1	Política Nacional de Empleo Decente	Servicio de difusión de Normas Técnicas Peruanas (NTP) para la estandarización de procesos y productos	Número de empresas (MIPyME) que acceden a las normas técnicas	Este indicador permite determinar la cantidad de MIPyME que toman conocimiento de las normas técnicas, a través de la compra, consulta o participando en difusiones, lo cual permitirá medir la difusión de las NTP, siendo que al lograr una exitosa difusión una mayor cantidad de empresas accederán a las normas técnicas.

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

e. Contribución del Instituto Nacional de Calidad a la Política Nacional de Desarrollo Industrial

N°	Documento	Servicio	Indicador	Contribución
1	Política Nacional de Desarrollo Industrial	Servicio de elaboración de normas técnicas peruanas (NTP), u otros documentos de normalización orientados a la demanda	Porcentaje de Número de Normas Técnicas Peruanas, u otros documentos de normalización de adopción internacional, desarrollados con la participación de los agentes interesados	El indicador permite medir la cobertura a partir de la determinación de la cantidad total de las Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines elaborados por la Dirección de Normalización cada año. El indicador permite establecer la calidad en la prestación del servicio a través de la identificación de la incorporación de los agentes interesados en el desarrollo de Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines, de manera que se reduce al mínimo posibles fallas de contexto y análisis.
2		Servicio de acreditación orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)	Porcentaje de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero cumpliendo con los plazos establecidos	El indicador se orienta a medir como parámetro de calidad, el desarrollo de los lineamientos cumpliendo los plazos establecidos para tal fin. El cual se convierte en una herramienta esencial para evaluar la efectividad del INACAL en el fortalecimiento de la infraestructura de calidad nacional e internacional y su capacidad para atender las demandas del sector manufacturero de manera ágil y eficiente.

N°	Documento	Servicio	Indicador	Contribución
3			Número de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero	El indicador permite medir la dinámica del sistema de acreditación peruano a través del conteo de las atenciones a la demanda de acreditación, en el marco de sus competencias.
4		Servicios metrológicos orientados a la demanda de las entidades públicas y privadas	Porcentaje de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero que se realizan dentro de los plazos establecidos	El indicador permite medir la calidad en la prestación del servicio a las empresas manufactureras a partir de la identificación del cumplimiento de los plazos establecidos para tal fin
5			Número de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero realizados en el año.	El indicador permite medir la cobertura a partir de la determinación de la cantidad total de los servicios especializados de metrología prestados a las empresas manufactureras por la Dirección de Metrología cada año.

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

1.6. Identificación y descripción de los bienes y servicios que brinda el INACAL

El Instituto Nacional de Calidad tiene como fin desarrollar los servicios de infraestructura de la calidad y promover su uso por las entidades públicas, privadas, y la academia; de manera confiable, accesible y con competencia técnica. Tal propósito se logra a través de la prestación adecuada de servicios que ofrece a sus distintos grupos poblacionales, estos servicios necesitan de la conjunción de factores de producción, como la infraestructura física, equipamiento, mobiliario, procesos y procedimientos, y capacitaciones constantes del personal para una correcta gestión de los servicios.

A continuación, se dan a conocer los servicios identificados que presta el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) a su población:

Tabla 6: Matriz de identificación y descripción de los servicios que atiende la entidad

N°	Bien y servicio priorizado que ofrece la entidad	Grupo de usuarios del servicio	Descripción del servicio	Referencia/Fuente
1	Servicio de elaboración de Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado	Entidades públicas y privadas Personas naturales que requieren servicios de la IC	La normalización, es uno de los servicios de Infraestructura de la Calidad, que permite disponer de estándares para las diversas actividades de diversos sectores. Estos estándares se definen a través de las Normas Técnicas Peruanas (NTP) u otros documentos de normalización (guías peruanas, textos afines). En ese marco, la constante búsqueda de incorporar la calidad como elemento para promover la competitividad y para la protección al consumidor, impulsa el desarrollo constante de NTP y otros documentos de normalización, tomando como base a estándares internacionales. Las normas técnicas son elaboradas por los comités técnicos de normalización, bajo la conducción de la Dirección de Normalización del Instituto Nacional. Una vez elaboradas, las normas técnicas son evaluadas y puestas a consulta pública, luego, son aprobadas por la Dirección de Normalización del Instituto Nacional de Calidad. En línea con el Plan Nacional de Competitividad y Productividad, el INACAL fortalece la oferta de servicios de calidad por parte de los empresarios peruanos al Estado, incluyendo estándares de calidad tales como las normas técnicas peruanas (NTP), para crear procesos sostenibles. Adicionalmente, promueve la inclusión de estándares de calidad en los documentos normativos (reglamentos técnicos, medidas sanitarias y fitosanitarias, protocolos de monitoreo de los estándares de calidad ambiental en lo que corresponda, entre otros); apoyando a las entidades reguladoras o fiscalizadoras a hacer más efectivas y eficaces las acciones de control y vigilancia a nivel nacional a través del uso de servicios de la Infraestructura de la Calidad (normalización, acreditación, metrología y evaluación de la conformidad).	Política Nacional para la Calidad al 2030 / Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2024 - 2030

Nº	Bien y servicio priorizado que ofrece la entidad	Grupo de usuarios del servicio	Descripción del servicio	Referencia/Fuente
2	Servicio de acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC).	Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)	El Instituto Nacional de Calidad a través de la Dirección de Acreditación (INACAL-DA) acredita a los Organismos de Evaluación de la Conformidad bajo el cumplimiento de normas técnicas específicas para dicho fin. La acreditación se otorga después de una evaluación rigurosa del cumplimiento de requisitos establecidos en las normas internacionales en actividades específicas (o alcances) que desarrolla el organismo de evaluación de la conformidad. Al respecto, actualmente el INACAL-DA acredita a los siguientes tipos de organismos: organismos de certificación de productos (OCP); organismos de inspección (OI); organismos de certificación de sistemas de gestión (OSG); laboratorios de ensayo (LE); laboratorios de calibración (LC); laboratorios clínicos (LCL); organismos de certificación de personas (OCPe); y, organismos de verificación y validación (OVV). El servicio de acreditación se brinda a nivel nacional, internacional y a demanda.	Política Nacional para la Calidad al 2030
3	Servicios metrológicos oportunos de soporte a las actividades de las empresas y el sector público.	Entidades públicas y privadas Personas naturales que requieren servicios de la IC	<p>La Dirección de Metrología dispone de una cartera de servicios especializados disponibles como soporte para diversas actividades económicas, en apoyo a las labores de fiscalización y control realizado por las entidades públicas. Es importante mencionar que este servicio es brindado como actividad subsidiaria del Estado al no existir oferta privada que pueda satisfacer la demanda en determinadas especialidades metrológicas. Esta cartera está compuesta por los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calibración y Verificación • Asistencia Metrológica • Servicios de ensayos de aptitud • Provisión de materiales de referencia certificados • Elaboración de normas metrológicas • Aprobación de modelo de instrumentos de medición sujetos a control metrológico • Servicio de homologación de certificados de aprobación de modelo de instrumentos de medición sujetos a control metrológico • Servicio de reconocimiento como Unidades de Verificación Metrológica. 	Política Nacional para la Calidad al 2030
4	Diseño e implementación de estrategias de intervención para la atención oportuna de	Entidades públicas	El servicio consiste en diseñar y desarrollar estrategias de intervención para el cierre de brechas IC de acuerdo con la demanda específica de las entidades del sector público para	Política Nacional para la Calidad al 2030

N°	Bien y servicio priorizado que ofrece la entidad	Grupo de usuarios del servicio	Descripción del servicio	Referencia/Fuente
	la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) especializada de entidades públicas.		mejorar sus funciones, y sector empresarial para mejorar la productividad y calidad de productos y/o servicios en departamentos priorizados	
5	Servicio de capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad (IC), a nivel nacional.	Entidades públicas y privadas, Personas naturales que requieren servicios de la IC	Desarrollo de acciones orientadas al fortalecimiento de capacidades en materia de Infraestructura de la Calidad, para un adecuado uso y aplicación de los estándares de calidad, la evaluación de la conformidad y el control metrológico, en los sectores productivos, en la gestión y funciones de las entidades públicas y en la investigación científica, tecnológica y académica.	Política Nacional para la Calidad al 2030
6	Servicio de información fiable sobre el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC).	Entidades públicas y privadas, Personas naturales que requieren servicios de la IC	<p>Brindar información accesible y oportuna para promover el desarrollo, la competitividad y el cumplimiento de estándares de calidad en diversos sectores del país. Este servicio está relacionado con la diseminación de información acerca de la calidad, normativas, evaluación de la conformidad, y metrología, que son los pilares de la Infraestructura de la Calidad.</p> <p>En ese sentido, se desarrolla estrategias para sensibilizar y promover sobre la importancia de usar los servicios de Infraestructura de la Calidad (normas técnicas, evaluación de la conformidad acreditada y metrología) en las entidades públicas y privadas a nivel nacional.</p>	Política Nacional para la Calidad al 2030
7	Difusión y promoción permanente sobre los beneficios del uso de la Infraestructura de la Calidad (IC): normalización, acreditación y metodología para incrementar la cultura de calidad en el ciudadano.	Entidades públicas y privadas, Personas naturales que requieren servicios de la IC	El servicio busca promover una mayor conciencia y comprensión sobre la importancia de la calidad en productos, servicios y procesos. A través de campañas de comunicación dirigidas y estrategias educativas, se busca sensibilizar sobre los beneficios de la Infraestructura de la Calidad (IC), como la seguridad, confianza y cumplimiento de estándares. Estas iniciativas fomentan una cultura de calidad en el ciudadano.	PEI

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

1.7. Descripción de la situación actual de la entidad

El Instituto Nacional de la Calidad – INACAL es un organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de la Producción, ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad que contribuye a mejorar la calidad de productos, servicios y procesos en el país, así como fortalecer la competitividad de la economía peruana en el escenario nacional e internacional. Además, el INACAL enfrenta una serie de desafíos y limitaciones al intentar promover y garantizar la calidad de productos y servicios en el Perú, de igual manera experimenta una serie de obstáculos que afectan su capacidad para implementar programas de entrenamiento e información acerca de la Infraestructura de la Calidad (IC) y tiene múltiples desafíos que afectan la capacidad de la institución para implementar sus programas de normalización en el país, por los insuficientes recursos financieros y logísticos que afecta el desarrollo de las actividades de normalización a nivel nacional, especialmente en áreas rurales y apartadas. Al interior del país, el INACAL abordó este problema estableciendo alianzas estratégicas con gobiernos regionales, cámaras de comercio y universidades para extender el alcance de los programas y personalizar el contenido a necesidades específicas. Otro problema que enfrenta es la falta de cultura de la calidad en algunos sectores productivos.

Como resultado, existe poco interés en buscar información sobre la normalización y la adopción de estándares de calidad. La falta de familiaridad con los conceptos de normalización y su percepción como muy complejos por parte de algunos profesionales de entidades públicas y privadas restringe aún más el compromiso con los programas de formación e información de la normalización. Para mitigar estas limitaciones, se ha elaborado planes de trabajo con instituciones públicas y privadas para desarrollar capacitaciones, asistencias técnicas. No obstante, la sostenibilidad de estos enfoques se ve amenazada por los insuficientes recursos en muchas entidades, lo que puede resultar en la dependencia de los programas del INACAL para mantener los avances logrados mediante la capacitación.

A pesar de estos desafíos, el INACAL tiene un programa de desarrollo de normas técnicas peruanas para diversos sectores económicos y promueve su uso en los diversos sectores con énfasis en aquellas que faciliten las actividades de exportación a fin de lograr una mayor competitividad de las empresas peruanas. Ofrece talleres, seminarios y campañas de sensibilización para que las instituciones entiendan cómo la normalización puede generar beneficios tangibles, como ser más eficientes y reducir los gastos. Aunque, la falta de recursos financieros y humanos, dificulta la expansión de los servicios de normalización a nivel nacional, sumado a la falta de continuidad de acciones por parte del personal capacitado incluyendo a los tomadores de decisiones, lo que socava la eficacia de nuestras intervenciones, el INACAL despliega de manera permanente, en base a sus limitados recursos, acciones de desarrollo y difusión de las normas técnicas peruanas, en las diversas regiones del país aplicando el criterio de prioridad de acuerdo a los planes regionales existentes.

El INACAL también desempeña un papel importante en la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) en el Perú y en el extranjero, lo que, a su vez, crea un ambiente de confianza en los resultados y la calidad de los productos y servicios. En el presente, el INACAL enfrenta varios desafíos que dificultan la implementación efectiva de sus programas de acreditación.

Uno de los principales problemas es la falta de recursos financieros y humanos, lo que dificulta la expansión de sus servicios de acreditación a un mayor número de entidades, especialmente en regiones apartadas. Esta limitación impide que muchas empresas, particularmente pequeñas y medianas, accedan a los beneficios de la acreditación, que es crucial para mejorar su competitividad y reputación en el mercado. Además, la escasez de personal especializado en temas de acreditación complica la adopción de estándares necesarios para obtener acreditaciones de estas empresas.

A pesar de estos desafíos, el INACAL ha implementado diversas estrategias para fomentar la acreditación. La entidad organiza capacitaciones y talleres diseñados para mostrar a las empresas el valor de obtener acreditaciones, destacando cómo estas pueden abrir puertas a nuevos mercados y generar confianza entre los consumidores. Estas iniciativas buscan no solo aumentar la cantidad de entidades acreditadas, sino también cultivar una cultura de la calidad y competitividad en el sector empresarial.

Sin embargo, la resistencia al cambio es un obstáculo significativo muchas empresas perciben la inversión en acreditación como un costo adicional, lo que limita su disposición a adoptar prácticas de calidad, esta percepción se ve agravada por la falta de información clara y accesible sobre los beneficios de la acreditación y los procesos involucrados. La entidad está trabajando para superar estas barreras mediante la difusión de información y la promoción de casos de éxito que demuestran el impacto positivo de la acreditación en la calidad y seguridad de los productos y servicios.

Además, se ha establecido alianzas con instituciones académicas y organizaciones del sector privado para mejorar la capacitación de profesionales en gestión de calidad y acreditación. Por ejemplo, se han implementado programas de formación en colaboración con universidades, lo que contribuye a aumentar la capacidad técnica en el país. Estas colaboraciones son esenciales para fortalecer la Infraestructura de Calidad y asegurar que los servicios acreditados cumplan con los estándares nacionales e internacionales.

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL) desempeña un papel crucial en la metrología en Perú, asegurando la suficiente exactitud y fiabilidad de las mediciones en diversos sectores, como la salud, la industria alimentaria y la manufactura, entre otros. La metrología es fundamental para garantizar la calidad de productos y servicios, así como para cumplir con normativas nacionales e internacionales. Sin embargo, INACAL enfrenta varios desafíos que limitan su capacidad para implementar efectivamente sus programas de metrología.

Uno de los principales problemas es la falta de recursos financieros y humanos, lo que restringe la cobertura de capacitación y asistencia técnica en regiones alejadas. Esto significa que muchas empresas, especialmente pequeñas y medianas, no tienen acceso a la infraestructura de metrología necesaria para asegurar la calidad de sus productos. La escasez de personal especializado en metrología dentro de estas organizaciones también dificulta la adopción de prácticas adecuadas, lo que puede resultar en mediciones incorrectas y, en consecuencia, en productos de menor calidad.

A pesar de estas limitaciones, se ha implementado diversas estrategias para fortalecer la metrología en el país, se organiza talleres y cursos de capacitación que enseñan a las empresas sobre el uso correcto de herramientas y procedimientos de medición. Estas iniciativas están diseñadas para mejorar la uniformidad y calidad de los productos, lo que es especialmente crítico en sectores donde la seguridad es primordial, como el farmacéutico y el alimentario.

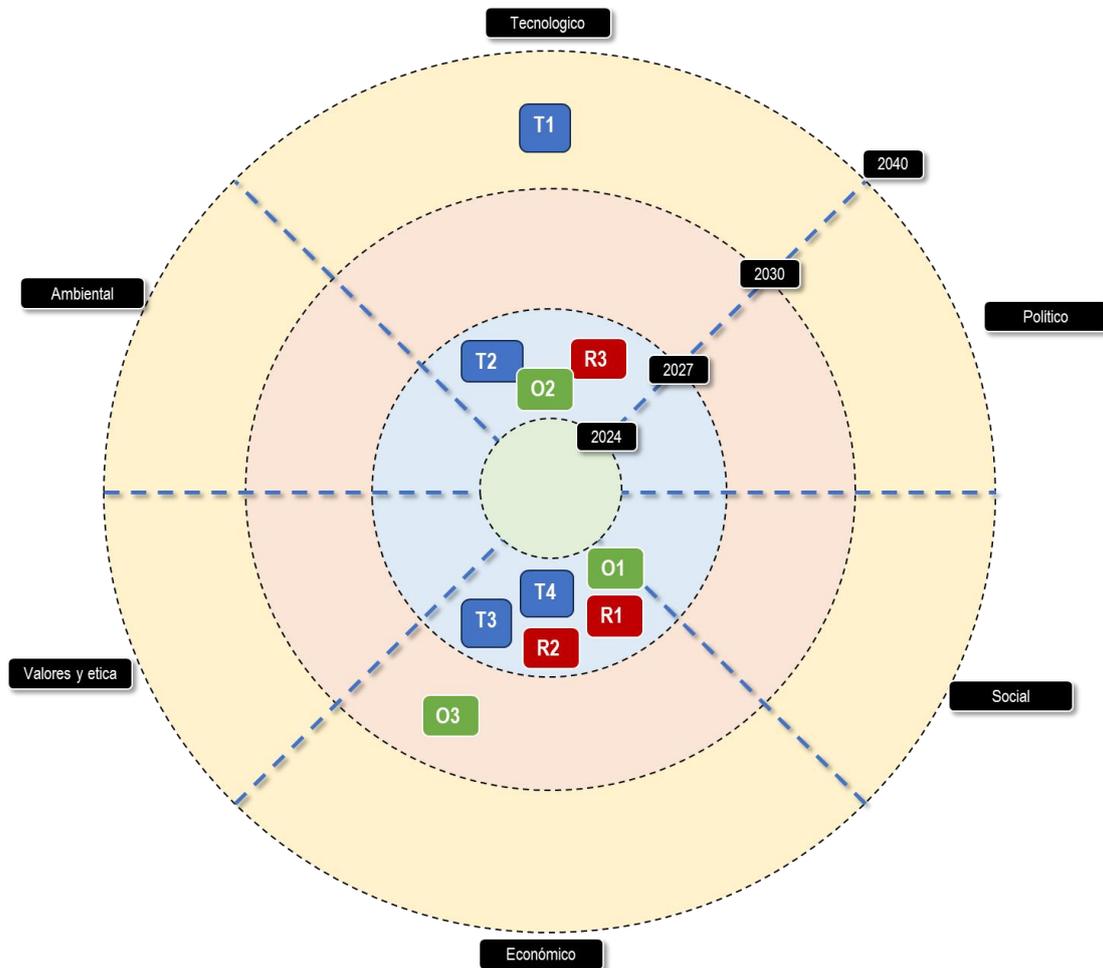
El INACAL también ha trabajado en la creación de alianzas con instituciones académicas y organizaciones del sector privado para mejorar la capacitación de profesionales en metrología. Estas colaboraciones son esenciales para aumentar la capacidad técnica en el país y asegurar que las empresas cuenten con el conocimiento necesario para implementar prácticas de medición adecuadas. Además, se ha desarrollado programas específicos para abordar las necesidades de metrología en sectores clave, lo que contribuye a la mejora continua de la calidad.

A pesar de estos desafíos, se continúa promoviendo la calidad y competitividad, resaltando el valor estratégico de la normalización, acreditación y metrología en todo el país.

2. Síntesis del análisis prospectivo del INACAL

Con el fin de orientar el análisis del estudio con una mirada hacia el futuro, se han identificado los escenarios a los que se vería enfrentado el INACAL, los mismos que se distribuyen en tendencias, riesgos, oportunidades y eventos disruptivos que podrían impactar de forma negativa o positiva al logro de los objetivos institucionales del INACAL. Durante el ejercicio participativo, se identificaron 16 elementos⁵ que tendrían un impacto en la entidad, y al final se priorizaron 10 elementos, de los cuales, se han determinado acciones para mitigar, prevenir o aprovechar los impactos.

Ilustración 1: Escaneo del Horizonte del INACAL al periodo 2030



Fuente: Elaboración propia

De los 10 elementos priorizados por la entidad, se ha realizado el análisis que permita identificar los posibles impactos que tendrían a nivel institucional, y las posibles medidas que podría desarrollar el INACAL para mitigar, prevenir o aprovechar estos elementos.

⁵ El ejercicio de identificación de los 16 elementos se encuentra en el Anexo N° 5 del presente documento, donde se evaluaron los niveles de pertinencia e impacto de las tendencias, riesgos, oportunidades y eventos disruptivos que podrían afectar a la institución.

Los eventos de futuro seleccionados fueron los siguientes:

Tabla 7: Eventos de futuro seleccionados

Tipo de evento	Código	Evento de futuro
Tendencias	T1	Aumento incesante de la tecnología
	T2	Creciente inversión en innovación global
	T3	Menor participación de la industria en el valor agregado
	T4	Creciente Integración de la producción y el comercio mundial
Riesgos	R1	Aumento de proteccionismo comercial mundial
	R2	Reducción de las exportaciones por restricciones sanitarias de acceso a mercados
	R3	Ruptura de la ciberseguridad
Oportunidades	O1	Transparencia en los procesos productivos
	O2	Universalización de la economía digital
	O3	Incremento en la adopción de estándares internacionales de calidad

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

Para la identificación de los eventos de futuro se tomó como referencia los eventos analizados por el CEPLAN en el *Observatorio Nacional de Prospectiva*, sin embargo se realizaron una serie de adaptaciones a fin de profundizar su análisis en el pliego, en el Sector y en la población afectada, otros de los aspectos analizados fue el tiempo de respuesta antes de la determinación de la crisis lo que facilitaría su priorización y posterior establecimiento de medidas. Asimismo, se identificaron un conjunto de posibles medidas anticipatorias para abordar dichos eventos en el futuro, sumado a ello, algunas tecnologías que podrían incorporarse como esquemas de respuesta en las medidas ante los posibles efectos de dichos eventos.

Ilustración 2: Análisis de eventos de futuro del INACAL - Iconografía



Fuente: Elaboración propia

2.1. Análisis de Impacto de los eventos de futuro

En la siguiente matriz se determinará el impacto de las tendencias, riesgos y oportunidades identificadas que pueden afectar en mayor medida al cierre de brechas de los bienes, servicios o regulaciones priorizados, o que generan situaciones adversas que agravan los problemas o limitaciones en la entrega de los bienes y servicios, así como las causas que impiden que lleguen la población objetivo del INACAL; asimismo, se determinará el periodo en el cual es más probable que las tendencias, riesgo u oportunidad puedan afectar en mayor medida a la institución, de igual manera se han planteado diversas medidas en una línea de tiempo para mitigar los efectos de los impactos negativos o aprovechar los efectos positivos de los eventos de futuro, dichos planteamientos han sido propuestos por todas las áreas y se encuentran en el punto 2.2: Backasting.

Tabla 8: Análisis de impacto de las medidas propuestas

Periodo ⁶	Tipo de evento futuro	Denominación	Análisis de impacto
Largo	Tendencia 1.	Aumento incesante de la tecnología	El aumento incesante de la tecnología genera un impacto significativo en el INACAL al elevar la demanda de normas técnicas actualizadas para estandarizar productos, procesos y servicios innovadores, asegurando su calidad y seguridad. Este avance también impulsa la digitalización del proceso de normalización, permitiendo al INACAL desarrollar plataformas más eficientes para la creación, consulta y adopción de normas, facilitando la colaboración entre expertos y empresas. Asimismo, la institución podría enfrentar la presión de armonizar sus normas con estándares internacionales para garantizar la compatibilidad de productos peruanos en mercados globales y facilitar la incorporación de nuevas tecnologías en el país. Adicionalmente, la creciente complejidad técnica de los procesos de acreditación exige la actualización constante de criterios y metodologías de evaluación adaptados a tecnologías emergentes. Finalmente, el auge de la digitalización y las amenazas cibernéticas incrementan la necesidad de acreditar organismos especializados en ciberseguridad, asegurando que sistemas y redes digitales cuenten con acreditaciones confiables. Esto exige que el INACAL refuerce sus capacidades técnicas y operativas, manteniéndose a la vanguardia de los desafíos tecnológicos y consolidando su rol como promotor de calidad e innovación en el Perú.
Corto	Tendencia 2.	Creciente inversión en innovación global	La creciente inversión en innovación global presenta una oportunidad para que el INACAL transforme sus procesos y fortalezca su impacto. En el futuro, la integración de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y la digitalización, permitirá que los procesos de acreditación sean más rápidos,

⁶ La determinación del periodo de tiempo establecido ha sido planteada por los expertos del INACAL en los talleres de identificación de medidas e impacto de los eventos de futuro.

Periodo ⁶	Tipo de evento futuro	Denominación	Análisis de impacto
			<p>precisos y accesibles, optimizando el servicio a empresas y organismos. Esta modernización abrirá posibilidades para que el Perú se posicione como un referente en estándares internacionales, mejorando su reputación en la comunidad global. Además, un sistema de acreditación alineado con las últimas tendencias tecnológicas incentivará a las empresas nacionales a invertir en innovación, promoviendo su competitividad y crecimiento. Las plataformas digitales también brindarán nuevas posibilidades para sensibilizar al público sobre la importancia de la calidad, utilizando herramientas educativas y canales interactivos que faciliten el acceso a la información. Esto permitirá promover una cultura de calidad más inclusiva y moderna.</p> <p>Por último, un enfoque innovador en los procesos de acreditación hará que estos sean más comprensibles y menos percibidos como burocráticos o costosos, alentando a más empresas a acreditarse y alinearse con estándares nacionales e internacionales. Esta tendencia se vislumbra como una oportunidad clave para que el INACAL lidere el cambio hacia un ecosistema productivo más innovador y competitivo.</p>
Corto	Tendencia 3.	Menor participación de la industria en el valor agregado	<p>La menor participación de la industria en el valor agregado plantea retos que pueden transformarse en oportunidades estratégicas para el INACAL. En este escenario, será esencial fortalecer la conexión entre la oferta de normas y acreditaciones con las necesidades del sector productivo, ajustando los servicios para hacerlos más accesibles y relevantes, especialmente para pequeñas y medianas empresas (PYME). Este enfoque puede estimular la adopción de estándares de calidad como una herramienta clave para mejorar la productividad y competitividad industrial. Además, la posibilidad de una menor demanda de acreditaciones abre el espacio para que el INACAL implemente campañas innovadoras que promuevan la cultura de la calidad, destacando los beneficios de la acreditación para el crecimiento empresarial y la sostenibilidad. También se presenta la oportunidad de modernizar los procesos de normalización y acreditación, incorporando tecnologías digitales que faciliten su uso incluso en empresas con recursos limitados. Finalmente, este contexto puede incentivar al INACAL a trabajar más estrechamente con asociaciones industriales y organismos internacionales, logrando desarrollar normas que no solo sean pertinentes, sino que también impulsen la innovación tecnológica y la mejora continua en la industria. Este enfoque adaptativo posicionaría al INACAL como un aliado estratégico para revitalizar el sector industrial peruano.</p>

Periodo ⁶	Tipo de evento futuro	Denominación	Análisis de impacto
Corto	Tendencia 4.	Creciente integración de la producción y el comercio global	<p>La creciente integración de la producción y el comercio global ofrece al INACAL una oportunidad estratégica para potenciar su impacto en el desarrollo del país. En este contexto, alinear las normas nacionales con estándares internacionales no solo facilitará el acceso de los productos peruanos a mercados globales, sino que también impulsará la competitividad empresarial al elevar la calidad y confiabilidad de sus bienes y servicios. Además, esta tendencia permitirá al INACAL fortalecer su infraestructura técnica y adoptar nuevas tecnologías de evaluación, garantizando que sus servicios de normalización, acreditación y metrología cumplan con las más altas exigencias nacionales e internacionales.</p> <p>La integración global también brinda la posibilidad de promover el intercambio de conocimientos y mejores prácticas, optimizando los procesos internos de la institución y fomentando la colaboración entre el sector público, las empresas y otros actores relevantes. Asimismo, podrá desarrollar programas específicos de capacitación y asistencia técnica dirigidos a pequeñas y medianas empresas, ayudándolas a cumplir con los requisitos internacionales y a aprovechar las oportunidades de comercio global.</p>
Corto	Riesgo 1.	Aumento de proteccionismo comercial mundial	<p>El aumento del proteccionismo comercial mundial plantea un escenario desafiante que puede transformarse en una oportunidad para que el INACAL fortalezca su papel en la promoción de la calidad y su papel como centro de información en lo referente a los obstáculos técnicos al comercio internacional. Este contexto impulsaría una mayor demanda de acreditaciones nacionales posicionando al INACAL como un actor clave para validar que los productos peruanos cumplan con los requisitos técnicos específicos exigidos por mercados proteccionistas. Asimismo, sería necesario ajustar las normas y metodologías de evaluación de la conformidad para alinearse con las nuevas exigencias, lo que también incentivará el desarrollo de nuevas áreas de acreditación, como seguridad alimentaria, sostenibilidad ambiental y ciberseguridad. Además, este entorno ofrece la posibilidad de implementar programas de capacitación para apoyar a los exportadores peruanos en el cumplimiento de normativas más estrictas, asegurando su competitividad en mercados internacionales. De esta manera, el INACAL podría consolidarse como un socio estratégico para las empresas peruanas en un entorno comercial más restrictivo.</p>
Corto	Riesgo 2.	Reducción de las exportaciones por restricción sanitarias de acceso a mercados	<p>El riesgo de una reducción de exportaciones debido a restricciones sanitarias representa una oportunidad para que el INACAL fortalezca su infraestructura de calidad y apoye la competitividad de los productos peruanos en mercados internacionales. Este escenario podría impulsar la actualización y armonización de normas técnicas con estándares internacionales, como los del</p>

Periodo ⁶	Tipo de evento futuro	Denominación	Análisis de impacto
			Codex Alimentarius e ISO, asegurando que los productos cumplan con los estrictos requisitos sanitarios y fitosanitarios exigidos globalmente. Además, se anticipa un aumento en la demanda de acreditaciones, lo que permitiría al INACAL ampliar su capacidad de respuesta y desarrollar nuevas áreas de acreditación. Asimismo, esta situación fomentaría una mayor conciencia sobre la importancia de la calidad e inocuidad en las exportaciones, promoviendo una cultura de cumplimiento normativo en las empresas peruanas. Al revisar y optimizar sus procesos, el INACAL podrá adaptarse rápidamente a las nuevas exigencias regulatorias, consolidándose como un actor clave para superar barreras sanitarias y facilitar el comercio internacional.
Corto	Riesgo 3.	Ruptura de la Ciberseguridad	La posibilidad de una ruptura de la ciberseguridad presenta un reto significativo, pero también una oportunidad para que el INACAL fortalezca sus sistemas y consolide su liderazgo en calidad y confiabilidad. Este escenario subraya la importancia de implementar medidas robustas de protección cibernética para salvaguardar la integridad de las normas y acreditaciones, evitando alteraciones que puedan comprometer la seguridad de productos y servicios. Además, una mayor inversión en ciberseguridad permitiría al INACAL proteger su reputación y generar confianza en sus procesos de acreditación, garantizando que las empresas peruanas cumplan con estándares nacionales e internacionales. Prepararse para este riesgo también posiciona a la institución como un referente en la promoción de buenas prácticas en ciberseguridad, fomentando la resiliencia digital en sectores clave. Esto no solo prevendría pérdidas económicas y legales, sino que impulsaría la competitividad de los productos y servicios peruanos en un entorno global cada vez más dependiente de la tecnología.
Corto	Oportunidad 1.	Transparencia en los procesos productivos	La creciente tendencia hacia la transparencia en los procesos productivos ofrece al INACAL la posibilidad de consolidarse como un referente de confianza y credibilidad. Al implementar procesos claros y accesibles en la evaluación y certificación de productos y servicios, la institución puede fortalecer su reputación y facilitar que las empresas cumplan con los estándares nacionales e internacionales. Este enfoque promueve una competencia saludable en el mercado, incentivando a las empresas a mejorar continuamente y alinearse con las mejores prácticas globales. Además, la transparencia facilita la supervisión pública y reduce oportunidades de corrupción, garantizando decisiones justas y auditables. Esto también permite una mayor comprensión de las normas por parte de las empresas, reduciendo errores y aumentando la eficiencia en el cumplimiento de requisitos.
Corto	Oportunidad 2.	Universalización por la economía digital	La universalización de la economía digital presenta una oportunidad significativa para que el INACAL se posicione como un líder en calidad y acreditación en un entorno tecnológico avanzado. Con el

Periodo ⁶	Tipo de evento futuro	Denominación	Análisis de impacto
			<p>crecimiento exponencial de la presencia digital de las empresas, la institución puede impulsar acreditaciones en áreas clave como ciberseguridad, protección de datos y estándares internacionales, fortaleciendo la competitividad del país. Además, la economía digital habilita el desarrollo de servicios innovadores en tecnologías emergentes como inteligencia artificial, IoT y blockchain, abriendo nuevos horizontes para la normalización y acreditación. El uso de plataformas digitales también permite al INACAL ofrecer capacitación en línea, ampliando su alcance y facilitando la adopción de estándares de calidad en entornos empresariales diversos. Si bien existen retos, como el acceso desigual a tecnologías digitales, estos pueden abordarse mediante programas de asistencia, asegurando que más empresas puedan adaptarse y beneficiarse de la economía digital.</p>
Mediano	Oportunidad 3.	Incremento en la adopción de estándares internacionales de calidad	<p>El incremento en la adopción de estándares internacionales de calidad ofrece una valiosa oportunidad para que el INACAL amplíe su impacto y relevancia en el ámbito global. A medida que las empresas peruanas busquen cumplir con estas normativas, se espera un aumento en la demanda de sus servicios de acreditación. Esto impulsará la necesidad de capacitar a auditores y evaluadores, además de invertir en infraestructura tecnológica avanzada para garantizar la eficiencia y precisión de los procesos. Para mantenerse al día con las normativas globales, el INACAL deberá desarrollar nuevas capacidades para atender desde la IC la regulación y adaptarse a los requisitos específicos de diversas industrias. Un desafío importante será asegurar que las pequeñas y medianas empresas también accedan a estas certificaciones, lo que implicará la creación de programas de apoyo y capacitación adaptados a sus necesidades. En conjunto, esta tendencia permitirá al INACAL consolidarse como un referente para que los actores implementen estándares internacionales.</p>

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

2.2. Backcasting ⁷

Es un enfoque estratégico de planificación que se utiliza para diseñar soluciones o estrategias orientadas al futuro. A diferencia del pronóstico, que proyecta tendencias actuales hacia adelante, el backcasting empieza con una visión clara del futuro deseado y luego trabaja hacia atrás para identificar las acciones necesarias para alcanzar ese objetivo. Se utiliza para establecer objetivos a largo plazo en áreas como sostenibilidad, salud pública o desarrollo económico.

2030

- Implementar un sistema de monitoreo para evaluar el impacto de las estrategias implementadas, ajustando las normativas y servicios de acreditación según la evolución del mercado, teniendo en la hoja de ruta de madurez digital DMAS.
- Desarrollar un aplicativo informático para la emisión de certificados de calibración digital, alineado con los estándares internacionales (Metrología 4.0).
- Ofertar servicios de calibración en distintas magnitudes para apoyar a la Industria 4.0, brindando soporte a la industria nacional.
- Fortalecer la presencia del INACAL en foros internacionales para asegurar que las especificidades del mercado peruano sean consideradas en la definición de estándares globales.
- Implementación de pilotos para fomentar el uso de NTP y/o estándares internacionales en empresas peruanas de los sectores priorizados.
- Nuevo servicio de normalización establecido para la atención de productos y servicios innovadores.

2029

- Implementar plataformas digitales que contribuyan el acceso a acreditaciones utilizando tecnologías como la realidad virtual, hologramas y cursos asincrónicos, teniendo en la hoja de ruta de madurez digital DMAS.
- Desarrollar normativas y servicios de calibración adaptados a la Industria 4.0 para asegurar que las empresas peruanas puedan cumplir con los estándares internacionales.
- Fortalecer las capacidades de medición y calibración de instrumentos, alineadas con las nuevas exigencias tecnológicas de la Industria 4.0.
- Iniciar proyectos con sectores clave como agricultura, minería, industria textil y alimentaria, a fin de asegurar su acceso a mercados internacionales.
- Establecer un sistema de revisión y apelaciones claro para los interesados en el proceso metrológico, brindando transparencia y confianza en el sistema.

2028

- Fortalecer la estrategia de comunicación y promoción del INACAL mediante concursos y eventos educativos para sensibilizar sobre la importancia de la normalización en la sostenibilidad.
- Desarrollar programas de capacitación orientados a empresas de alto valor agregado, con foco en innovación y cumplimiento normativo en nuevos mercados.
- Incorporar herramientas tecnológicas para la reducción de los tiempos de acreditación y la implementación de nuevos esquemas de acreditación.

⁷ El backcasting es una metodología utilizada en la planificación estratégica y la toma de decisiones que implica comenzar con la definición de un futuro deseado o una meta a largo plazo, y luego trabajar hacia atrás para identificar los pasos y medidas necesarios para llegar a ese futuro desde la situación actual. A diferencia del forecasting (proyección hacia adelante desde el presente), el backcasting se enfoca en el resultado final y busca las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlo, sin limitarse a las tendencias actuales.

- Ofertar servicios de calibración para la Industria 4.0, proporcionando soporte a la industria nacional mediante la certificación de instrumentos de medición.
- Promover la investigación y el desarrollo de normas técnicas peruanas para alinearse con las mejores prácticas internacionales, anticipándose a las restricciones de acceso a mercados internacionales.

2027

- Implementar un sistema de vigilancia tecnológica y normativa para monitorear estándares internacionales emergentes, manteniendo la competitividad de las empresas peruanas.
- Establecer alianzas con actores del turismo, comercio electrónico y servicios tecnológicos para diseñar esquemas de certificación adaptados a estos sectores.
- Ampliar y mejorar la infraestructura tecnológica del INACAL, desarrollando herramientas de evaluación remota basadas en inteligencia artificial y Big Data.
- Crear plataformas digitales interactivas que permitan a las empresas realizar un seguimiento en tiempo real del proceso de certificación de productos y servicios.
- Implementar programas de capacitación continua sobre ciberseguridad dirigidos a todo el personal para proteger los sistemas del INACAL.
- Diseñar y poner en marcha esquemas de acreditación específicos para tecnologías innovadoras, como IoT, inteligencia artificial y energías limpias.
- Tener implementado un sistema estadístico que permita saber cuántas empresas usan algún componente de la IC o NTP
- Implementar un sistema digital de acceso a las normas técnicas por contenidos en base a un formato digital con lenguaje legible por máquinas- SMART.
- Implementar un sistema on Line para el desarrollo de NTP, alineado al de los organismos internacionales de normalización.

2026

- Ampliar el alcance y mejorar los servicios de la Dirección de Metrología, con énfasis en sectores como salud, medio ambiente, energía, y agricultura, y aumentar las Capacidades de Medición de Calibración (CMC).
- Intensificar la presencia del INACAL en foros y organismos internacionales, como ISO, IEC, Codex Alimentarius, OIML e ILAC, para influir en la creación de normas globales relacionadas con tecnologías emergentes.
- Implementar un sistema de monitoreo para evaluar el impacto de la menor participación de la industria en el valor agregado, identificando tendencias emergentes y áreas de oportunidad.
- Desarrollar normas técnicas para productos sostenibles y de alto valor agregado, como los vinculados a la economía verde y la bioeconomía.
- Desarrollar un sistema de vigilancia tecnológica y normativa para monitorear estándares internacionales emergentes y garantizar que las NTP estén actualizadas.
- Elaborar y poner en práctica un plan de respuesta a incidentes cibernéticos para proteger los sistemas y datos del INACAL ante amenazas de seguridad.
- Iniciar la implementación de la hoja de ruta de madurez digital DMAS bajo las recomendaciones de ISO.

2025

- Desarrollar Normas Técnicas Peruanas (NTP) para vehículos de transporte eléctrico, específicamente para estaciones de recarga de vehículos eléctricos, en coordinación con el Comité Técnico de Normalización de Transporte Eléctrico y la Dirección General de Eficiencia Energética del MINEM.

- Implementar nuevos patrones de medida y su instrumentación (Hardware y Software) para dar trazabilidad a los equipos con nuevas tecnologías.
- Desarrollar programas educativos dirigidos a empresas, especialmente PYME, para integrar estándares de calidad en sus procesos de innovación.
- Fomentar una cultura de la calidad en todos los niveles de producción, sensibilizando a las empresas sobre la importancia de los estándares de calidad para la sostenibilidad y el desarrollo tecnológico.
- Diseñar programas de capacitación dirigidos a productores y exportadores peruanos, para que comprendan los requisitos sanitarios internacionales y puedan adaptarse a ellos de manera eficiente.
- Programa de servicios de fortalecimiento de capacidades en materia de NTP y estándares internacionales.
- Implementación de un piloto sobre servicio de normalización que atienda a productos y servicios innovadores.
- Definir el diseño para implementar la hoja de ruta de madurez digital DMAS bajo las recomendaciones de ISO.

2.3. Definición de la situación futura deseada

En el año 2030, el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) ha logrado avances significativos en su misión de contribuir a mejorar la calidad de los productos y servicios que se consumen en el país, a través de una serie de estrategias planteadas y ejecutadas desde el 2025, que contribuye no solo reducir los problemas de calidad en el consumo, sino también incrementar la tasa de variación acumulada de su oferta de servicios en normalización, acreditación y metrología.

Uno de los objetivos centrales del INACAL para el período 2025-2030 fue reducir el porcentaje de consumidores que enfrentan problemas relacionados con la calidad de los productos o servicios. Para el año 2030, se logró un descenso hasta un nivel del 12.3%, superando las metas planteadas inicialmente, que apuntaban a una reducción a 12.5% en 2028 y 12.8% en 2026.

Esto se logró mediante la implementación de varias medidas estratégicas clave. El desarrollo de Normas Técnicas Peruanas (NTP) para sectores emergentes como el transporte eléctrico permitió que la calidad de los productos relacionados con la movilidad eléctrica se mantuviera a la par con los estándares internacionales, evitando fallos de calidad en productos innovadores como las estaciones de recarga para vehículos eléctricos. La implementación de nuevos patrones de medida y la actualización de la instrumentación tecnológica, como el hardware y el software para la trazabilidad de equipos, fue crucial para mantener la calidad en sectores de alta precisión, como la metrología, la energía y la industria manufacturera.

Asimismo, el INACAL fomentó una cultura de la calidad a todos los niveles de producción, sensibilizando a empresas, especialmente a las pequeñas y medianas empresas (PYME), sobre la importancia de integrar estándares de calidad en sus procesos de innovación. Esto no solo redujo las incidencias de problemas de calidad en productos, sino que también mejoró la competitividad de las empresas peruanas en mercados internacionales. Los programas educativos y de capacitación, tanto a nivel de PYME como para productores y exportadores, ayudaron a que los involucrados comprendieran y adaptaran los requisitos sanitarios internacionales, asegurando que los productos peruanos cumplieran con las normativas globales y, por lo tanto, reduciendo las quejas y reclamaciones por fallos de calidad.

Desde el 2025, el INACAL implementó un conjunto de estrategias para aumentar la tasa de variación acumulada de su oferta de servicios, enfocándose en la ampliación y mejora de sus capacidades en normalización, acreditación y metrología. En el 2030, la tasa de variación alcanzó un impresionante 31%, superando los hitos planteados, que esperaban 14% para el 2026 y 23% para el 2028.

La clave de este éxito fue la expansión de los servicios de la Dirección de Metrología, con énfasis en sectores clave como la salud, el medio ambiente y la agricultura. La ampliación de la infraestructura tecnológica del INACAL, con el desarrollo de herramientas de evaluación remota basadas en inteligencia artificial y Big Data, permitió ofrecer servicios más ágiles y de mayor alcance. Además, el desarrollo de plataformas digitales interactivas y sistemas de monitoreo en tiempo real facilitaron el seguimiento de procesos de certificación y acreditación, lo que mejoró la eficiencia y permitió a un mayor número de empresas acceder a estos servicios de calidad.

Durante este período, el INACAL intensificó su presencia en foros y organismos internacionales como ISO, IEC, BIPM, OIML e ILAC. Esta colaboración permitió influir en la creación de normas globales, especialmente en sectores emergentes, como la industria 4.0, energías limpias y tecnologías innovadoras como el Internet de las Cosas (IoT) y la inteligencia artificial. Gracias a esta proactividad internacional, el INACAL no solo mantuvo a las empresas peruanas al día con las tendencias globales, sino que también garantizó su participación competitiva en los mercados internacionales.

Además, el desarrollo de normativas para productos sostenibles y de alto valor agregado, especialmente en la bioeconomía y la economía verde, resultó en un incremento de la oferta de servicios del INACAL en sectores que priorizan la sostenibilidad. Las certificaciones específicas para sectores clave, como la agricultura, minería y la industria textil, permitieron que los productos peruanos no solo cumplieran con los estándares nacionales, sino que también tuvieran acceso a mercados internacionales.

La capacidad de innovación del INACAL se reflejó en el diseño de un sistema de revisión y apelaciones claro, que brindó transparencia y confianza a las empresas en el proceso de certificación. El INACAL también desarrolló aplicativos informáticos para la emisión de certificados de calibración digital y sistemas de calibración adaptados a la Industria 4.0, así como el uso de plataformas tecnológicas para el desarrollo de normas en línea y para el acceso a contenidos de normas técnicas en base a la transformación digital basado en un formato digital con lenguaje legible por máquinas- SMART, apoyando la evolución tecnológica de las empresas peruanas y asegurando que pudieran cumplir con los estándares internacionales.

Para garantizar la seguridad de sus sistemas, el INACAL también puso en marcha un plan de respuesta a incidentes cibernéticos, protegiendo tanto sus propios sistemas como la información sensible de las empresas que confiaban en sus servicios. Las capacidades de medición y calibración fueron fortalecidas con el fin de responder a las exigencias tecnológicas de los sectores más innovadores, lo que permitió ofrecer servicios de calibración que respondieran a las nuevas demandas de la Industria 4.0 y otras tecnologías emergentes.

Al final de 2030, el INACAL se posicionó como una entidad de referencia no solo en el Perú, sino en el ámbito internacional, gracias a la implementación de sus estrategias para mejorar la calidad de los productos y servicios en el país. Las medidas implementadas no solo ayudaron a reducir los problemas de calidad de consumo, sino que también impulsaron el desarrollo y la competitividad de las empresas peruanas, asegurando un futuro próspero y sostenible para la industria nacional.

3. Valores institucionales del INACAL

El INACAL y sus colaboradores se encuentran alineados a los deberes y principios éticos del servidor público establecidos en la Ley del Código de Ética de la Función Pública y de la Política de Calidad Institucional. Tomando en cuenta este marco, los valores institucionales⁸ del INACAL se enuncian a continuación:

- a. **Excelencia:** Atender a nuestros usuarios internos y externos, con eficiencia y eficacia, buscando alcanzar su satisfacción.
- b. **Integridad:** Nuestro quehacer diario se rige por la honestidad, transparencia y veracidad, orientados al logro de las buenas prácticas institucionales.
- c. **Respeto:** Valoramos las ideas de nuestros colaboradores, buscando en conjunto fortalecer nuestros servicios a fin de alcanzar las metas institucionales y personales.
- d. **Trabajo en equipo:** La sinergia y el compromiso de colaboración interna nos permiten lograr objetivos comunes y nos impulsa al cumplimiento de las metas institucionales.
- e. **Aprendizaje continuo:** Gestionamos un aprendizaje continuo, con las destrezas y talentos de nuestros colaboradores, permitiéndonos innovar y mejorar nuestros servicios en beneficio de la sociedad.

⁸ Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 110-2015-INACAL/PE, se aprueba los valores institucionales

4. Misión Institucional

El INACAL, de conformidad a lo establecido en nuestra ley de creación, Ley N° 30224, y nuestro Reglamento de Organización y Funciones, aprobado en su Sección Única mediante Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, es el ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad (SNC), responsable de su funcionamiento. El INACAL se constituye sobre los pilares de la normalización, acreditación y metrología, y articuladamente con el desarrollo estratégico de la calidad identifica la demanda y oportunidades de la Infraestructura de la Calidad. Asimismo, como rector del Sistema Nacional para la Calidad tiene por finalidad promover y asegurar el cumplimiento de la Política Nacional para la Calidad (PNC) con miras al desarrollo y competitividad de las actividades económicas. Tomando en cuenta lo mencionado en las líneas precedentes declaramos nuestra misión y propósito fundamental dentro de la estructura del Estado, el cual es el siguiente:

“Promover y desarrollar el Sistema Nacional para la Calidad contribuyendo al bienestar de la sociedad, la competitividad de las empresas y el desarrollo sostenible del país.”



5. Objetivos Estratégicos Institucionales

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030 contiene cuatro (4) Objetivos Estratégicos Institucionales, los cuales orientan la gestión del INACAL, y están enfocados al logro de resultados a nivel inicial que se espera alcanzar en la mejora de las condiciones de la población objetivo a la que atiende el INACAL; en el marco de la Entidad en la cadena de resultados.

Cada uno de los Objetivos del PEI se desagrega en acciones estratégicas que permitirán su implementación en los próximos seis (6) años.

Los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) se han definido en concordancia con las funciones sustantivas y de administración interna definidas en la ley de creación del INACAL y en la normativa vinculada a los sistemas administrativos de la gestión pública. Asimismo, se articulan con la Misión Institucional propuesta y a la contribución del logro de los planes superiores a los cuales pertenecemos.

La siguiente tabla muestra los cuatro (4) Objetivos Estratégicos Institucionales, así como los indicadores para el presente Plan Estratégico Institucional.

Tabla 9: Objetivos Estratégicos Institucionales del INACAL

OEI			Indicadores		UO
Código	Tipo	Descripción	Código	Descripción	
OEI 01	Tipo I	Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas a nivel nacional.	Ind OEI 0.1.1	Tasa de variación acumulado de la oferta de servicios del Instituto Nacional de Calidad	OEE
OEI 02	Tipo I	Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano	Ind OEI 0.2.1	Porcentaje de consumidores que tuvo problemas de calidad en el consumo de un producto o servicio	OEE
			Ind OEI 0.2.2	Porcentaje de variación de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión	OEE
			Ind OEI 0.2.3	Porcentaje de variación interanual de servicios utilizados por las MIPYME en el sector manufacturero	DDE
OEI 03	Tipo I	Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.	Ind OEI 0.3.1	Porcentaje de la población que presentó sus reclamos o denuncias respecto a la calidad de productos o servicios	OEE
OEI 04	Tipo II	Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL	Ind OEI 0.4.1	Índice de efectividad de la gestión institucional del INACAL	GG

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

OEI.01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional

Este objetivo estratégico se vincula a las competencias del INACAL por el lado de la oferta de los servicios de Infraestructura de la Calidad que adoptan las entidades públicas y privadas. A través del INACAL se prestan los 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 la capacitación de profesionales y técnicos en materia de Infraestructura de la Calidad

Al ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad, el INACAL contribuye a la creación de un entorno en el que las organizaciones puedan cumplir con estándares nacionales e internacionales, mejorando sus procesos, productos y servicios. Actualmente, el INACAL trabaja de manera activa en la implementación de nuevos servicios de acreditación, metrología y normalización, para atender la demanda en el sector público como privado, para fomentar la confianza en los productos y servicios nacionales.

Con las acciones estratégicas se busca incrementar la adopción de estos servicios, los que contribuyen a la mejora de la competitividad de las empresas y da soporte a las entidades públicas en sus funciones de control y vigilancia a nivel nacional.

OEI.02 Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano

Este objetivo estratégico es fundamental para garantizar el bienestar y la satisfacción de la población a nivel nacional, al tiempo que fomenta la competitividad y el desarrollo económico. La calidad de los productos y servicios tiene un impacto directo en la vida diaria de los ciudadanos, pues influye en su seguridad, salud, comodidad y confianza. Para lograr este objetivo, el INACAL desempeña un papel crucial en el establecimiento de normas y estándares técnicos que promueven la excelencia en diversas áreas, sectores y servicios públicos.

Mediante los servicios de acreditación, normalización y metrología, el INACAL asegura que las empresas y entidades públicas cumplan con los requisitos de calidad necesarios en sus productos o servicios ofrecidos. En este sentido, el trabajo que actualmente realiza el INACAL incluye la elaboración y actualización de normas técnicas nacionales, el apoyo en la capacitación para el uso de otros servicios de la Infraestructura de la Calidad.

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

Este objetivo responde al tercer objetivo prioritario “Incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía” de la Política Nacional para la Calidad al 2030, a través del cual se viene impulsando la demanda de bienes y servicios de calidad producidos en base a estándares de calidad, con lo cual las empresas produzcan y el Estado exija los requisitos mínimos de seguridad y protección al consumidor y al medio ambiente. Fomentar una cultura de la calidad en la ciudadanía contribuye a la creación de una sociedad más informada, responsable y consciente de la importancia de la excelencia en los productos, servicios y procesos que consumen y realizan en su vida diaria.

Para lograr este objetivo, el INACAL viene trabajando en diversas iniciativas, tales como la implementación de programas de sensibilización, educación y capacitación sobre los beneficios de la calidad, además de promover la adopción de normas y estándares internacionales. Asimismo, se están fortaleciendo alianzas con entidades del sector público y privado para garantizar una mayor difusión de la cultura de la calidad.

En el futuro, será necesario seguir impulsando estrategias innovadoras, como la inclusión de la calidad en los programas educativos desde los niveles básicos hasta los más avanzados, la promoción de la certificación de productos y servicios, y la creación de plataformas interactivas que permitan a la ciudadanía involucrarse activamente en el proceso de mejora continua. Solo a través de un esfuerzo colectivo y sostenido se podrá alcanzar el objetivo de hacer de la calidad una norma en la vida cotidiana de los peruanos.

OEI.04 Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL

El presente objetivo responde a las funciones transversales o de soporte para el logro de los objetivos misionales, desde los enfoques establecidos en la modernización de la gestión pública buscando implementar las siguientes acciones:

- a. Fortalecer el talento humano de nuestros servidores.
- b. Implementar el modelo de integridad dentro de la entidad.
- c. Fortalecer la transformación digital e implementar herramientas tecnológicas en la entidad.
- d. Gestionar de manera efectiva los recursos operativos de la entidad.
- e. Fortalecer la gestión por procesos y de los sistemas de calidad de manera eficiente en la entidad.
- f. Gestionar de forma eficiente y oportuna el riesgo de desastres en la entidad.
- g. Fortalecimiento de la Cooperación Internacional en el INACAL

Fortalecer el talento humano es crucial para mejorar la calidad de los servicios que brinda el INACAL, mientras que implementar el modelo de integridad fortalece las capacidades de la entidad para prevenir actos de corrupción y promueve la confianza en la institución. La transformación digital y la implementación de herramientas tecnológicas coadyuvan a fortalecer la gestión por procesos y los sistemas de calidad de la Entidad, lo cual unido a una gestión efectiva de las finanzas públicas y optimización de recursos de las contrataciones públicas fortalecen la gestión institucional orientada a resultados. Fortalecer la imagen y comunicación institucional de manera efectiva, así como la gestión documental y la atención transparente contribuye a mejorar la relación con los actores del sector y la ciudadanía. Asimismo, el enfoque de mejora continua de la entidad permite adaptarse a desafíos emergentes, incluyendo la gestión efectiva de los riesgos de desastres, garantizando así la provisión efectiva y continua de los servicios que presta el INACAL.

6. Acciones estratégicas institucionales

Durante el proceso de elaboración del PEI, se ha adoptado la técnica de planificación que se basa en imaginar un futuro deseado y trabajar hacia atrás para definir cómo alcanzarlo, permitiendo el anticiparse a los cambios y planificar hacia la obtención de los resultados más óptimos, enfocando el corto plazo con base en información histórica, las políticas y planes nacionales vinculados, así como las tendencias actuales en materia de infraestructura de la calidad; de tal forma que las opciones estratégicas a formularse tengan el debido sustento en evidencias revisadas por los actores involucrados.

A continuación, se muestran las acciones estratégicas institucionales en función de sus respectivos objetivos, así como los indicadores para el presente Plan Estratégico Institucional.

OEI.01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional

Tabla 10: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 01

AEI		Indicador		UO
Código	Descripción	Código	Descripción	
AEI 01.1	Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)	Ind. AEI 01.1.1	Porcentaje de acreditaciones a Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) emitidas cumpliendo con los plazos establecidos.	DA
		Ind. AEI 01.1.2	Porcentaje de acreditaciones emitidas a Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) solicitantes.	DA
		Ind. AEI 01.1.3	Porcentaje de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero cumpliendo con los plazos establecidos.	DA
		Ind. AEI 01.1.4	Porcentaje de variación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados.	DA
		Ind. AEI 01.1.5	Número de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero.	DA
AEI 01.2	Metrología oportuna y orientada a la demanda para dar soporte a las actividades de las empresas y el sector público.	Ind. AEI 01.2.1	Porcentaje de servicios metrológicos que se realizan dentro de los plazos establecidos.	DM
		Ind. AEI 01.2.2	Porcentaje de departamentos atendidos con servicios metrológicos.	DM
		Ind. AEI 01.2.3	Porcentaje de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero que se realizan dentro de los plazos establecidos.	DM
		Ind. AEI 01.2.4	Número de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero realizados en el año.	DM
AEI 01.3	Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado	Ind. AEI 01.3.1	Porcentaje de normas técnicas peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional aprobadas.	DN
		Ind. AEI 01.3.2	Número de empresas (Mipymes) que acceden a las normas técnicas.	DDE

AEI		Indicador		UO
Código	Descripción	Código	Descripción	
		Ind. AEI 01.3.3	Porcentaje de contrataciones públicas que utilizan instrumentos estandarizados de compra que referencian NTP.	DN
		Ind. AEI 01.3.4	Número de Normas Técnicas Peruanas aprobadas para estaciones de recarga de vehículos eléctricos.	DN

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

Para el cumplimiento de las metas respecto a cada acción estratégica institucional, se ha identificado una serie de estrategias y proyectos que se podrían ejecutar durante el periodo de vigencia del Plan Estratégico Institucional, las cuales son las siguientes:

1. Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)
 - Implementar plataformas digitales que faciliten el acceso a acreditaciones, utilizando tecnologías como la realidad virtual, hologramas y cursos asincrónicos, teniendo en la hoja de ruta de madurez digital DMAS (2029).
 - Incorporar herramientas tecnológicas para la reducción de los tiempos de acreditación y la implementación de nuevos esquemas de acreditación (2028).
 - Crear plataformas digitales interactivas que permitan a las empresas realizar un seguimiento en tiempo real del proceso de acreditación de productos y servicios (2027).
 - Diseñar y poner en marcha esquemas de acreditación específicos para tecnologías innovadoras, como IoT, inteligencia artificial y energías limpias (2027).
 - Implementación de nuevos servicio de acreditación mediante el uso de herramientas tecnológicas para hacer que los procesos más ágiles y oportunos. (2027)
 - Mayor presencia Internacional en Comités de acreditación internacional para asegurar que las particularidades del mercado peruano sean consideradas en la definición de estándares internacionales. (2026)
 - Desarrollar un sistema estadístico que permitirá evaluar el uso e impacto de la acreditación en la calidad y competitividad empresarial. (2026-2028)
 - Implementación de las Evaluaciones remotas de acreditación con realidad aumentada para permitir una evaluación más ágil y efectiva. (2026)
 - Reingeniería de procesos para hacerlos más ágiles y oportunos, enfocados en la optimización del servicio y la protección al consumidor (2025).

2. Metrología oportuna y orientada a la demanda para dar soporte a las actividades de las empresas y el sector público.
 - Desarrollar un aplicativo informático para la emisión de certificados de calibración digital, alineado con los estándares internacionales (Metrología 4.0). (2030)
 - Desarrollar normativas y servicios de calibración adaptados a la Industria 4.0 para asegurar que las empresas peruanas puedan cumplir con los estándares internacionales (2029).
 - Fortalecer las capacidades de medición y calibración de instrumentos, alineadas con las nuevas exigencias tecnológicas de la Industria 4.0 (2029).
 - Ofertar servicios de calibración para la Industria 4.0, proporcionando soporte a la industria nacional mediante la certificación de instrumentos de medición (2028).

- Ampliar el alcance y mejorar los servicios de la Dirección de Metrología, con énfasis en sectores como salud, medio ambiente, energía, y agricultura, y aumentar las Capacidades de Medición de Calibración (CMC). (2026)
 - Fortalecer la presencia del INACAL en foros y organismos internacionales, como SIM, BIPM, OIML e NCSLI, para asegurar que las especificidades del mercado peruano sean consideradas en la definición de estándares globales.
 - Desarrollo de nuevos servicios metrológicos: dirigidos a las áreas energéticas, de cambio climático y en el sector salud. Para ello, es necesario contar con datos más precisos sobre la oferta, la demanda y las brechas actuales y futuras en el campo de la Metrología en Perú, para orientar mejor las perspectivas de cambio con los nuevos laboratorios de Metrología.
 - Reingeniería de procesos para hacerlos más ágiles y oportunos, enfocados en la optimización del servicio y la protección al consumidor (2025).
3. Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado
- En el marco de la medida de política 7.1 y con el apoyo del MINCETUR coordinar las acciones para la implementación de pilotos para fomentar el uso de NTP y/o estándares internacionales en empresas peruanas de los sectores priorizados (2030).
 - Nuevo servicio de normalización establecido para la atención de productos y servicios innovadores (2030).
 - Desarrollar normas técnicas y esquemas de evaluación de la conformidad para productos sostenibles y de alto valor agregado, como los vinculados a la economía verde y la bioeconomía (2026).
 - Desarrollar Normas Técnicas Peruanas (NTP) para vehículos de transporte eléctrico, específicamente para estaciones de recarga de vehículos eléctricos, en coordinación con el Comité Técnico de Normalización de Transporte Eléctrico y la Dirección General de Eficiencia Energética del MINEM (2025).
 - Programa de servicios de fortalecimiento de capacidades en materia de NTP y estándares internacionales (2025).
 - Implementación de un piloto sobre servicio de normalización que atienda a productos y servicios innovadores (2025).
 - Reingeniería de procesos para hacerlos más ágiles y oportunos, enfocados en la optimización del servicio y la protección al consumidor (2025).
 - Actualización de reglamentos: simplificación de normatividad relacionada con la elaboración y aprobación de Normas Técnicas Peruanas, Guías y textos afines a las actividades de normalización, así como, los reglamentos de los comités para hacer que el proceso de aprobación de normas sea más ágil.
 - Reuniones periódicas para atender las necesidades de normalización de la Central de Compras Públicas - Perú Compras, desarrollar Normas Técnicas Peruanas (NTP) requeridas por Perú Compras y atender oportunamente las consultas de Perú Compras a las Normas Técnicas Peruanas.
 - La Dirección de Normalización coordinará con el Ministerio de Energía y Minas con la finalidad de atender sus necesidades de normalización respecto a las estaciones de recarga de vehículos eléctricos.
 - La Dirección de Normalización priorizará el trabajo con el Comité Técnico de Normalización de Transporte eléctrico cuya secretaría está a cargo del Ministerio de Energía y Minas.

- Usar el aplicativo informático para el desarrollo de normas en línea, proporcionado por ISO/IEC.
Desarrollar un aplicativo informático para el acceso a contenidos de normas técnicas en un formato digital con lenguaje legible por máquinas- SMART.
Promover la investigación y el desarrollo de normas técnicas peruanas para alinearse con las mejores prácticas internacionales, anticipándose a las restricciones de acceso a mercados internacionales.

OEI.02 Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano

Tabla 11: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 02

AEI		Indicador		UO
Código	Descripción	Código	Descripción	
AEI 02.1	Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para el fortalecimiento del sector productivo privado	Ind AEI 02.1.1	Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la Infraestructura de la Calidad (IC) en el sector productivo privado	DDE
		Ind AEI 02.1.2	Porcentaje de departamentos beneficiados con estrategias de intervención (iniciativas) para el fortalecimiento del sector productivo privado	DDE
AEI 02.2	Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para la atención de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de las entidades públicas.	Ind AEI 02.2.1	Número de intervenciones implementadas orientadas a la atención oportuna de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de entidades públicas	DDE
		Ind AEI 02.2.2	Porcentaje de departamentos con entidades públicas de gestión, fiscalización y control beneficiados con estrategias de intervención (iniciativas).	DDE
		Ind AEI 02.2.3	Número de entidades que aplican servicios de la Infraestructura de Calidad en su labor de regulación, control o fiscalización	DDE

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

Para el cumplimiento de las metas respecto a cada acción estratégica institucional, se ha identificado una serie de estrategias y proyectos que se podrían ejecutar durante el periodo de vigencia del Plan Estratégico Institucional, las cuales son las siguientes:

1. Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para el fortalecimiento del sector productivo privado
 - Implementar procedimientos de identificación de adelantos tecnológicos y regulación que generen necesidades y oportunidades de aplicación de servicios IC como soporte a la actividad productiva (2027).
 - Identificar las oportunidades de aplicación de servicios integrados de Infraestructura de la Calidad (IC) en cadenas de valor de relevancia en coordinación con Entidades Regionales, en especial con el Gobierno Regional como primer punto de acceso.
2. Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para la atención de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de las entidades públicas.

- Implementar procedimientos de identificación de adelantos tecnológicos y desafíos nacionales que permitan identificar oportunidades de aplicación de servicios IC como soporte a la función de fiscalización y control (2027).
- Implementar procedimientos para la identificación de requerimientos de estándares aplicables a eslabones o procesos en cadenas de valor (2028).
- Promoción de convenios con el propósito de articular el trabajo conjunto para la incorporación de los servicios IC en la dinámica operativa de la entidad.
- Realizar el diagnóstico oportuno de la demanda de cooperación a las direcciones de línea (NAM y DDE), a fin de determinar las prioridades institucionales e incluirlas en la demanda anual de CTI que se canaliza a través de PRODUCE o directamente con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento y modalidades de cooperación: triangular, multiactor, sur-sur, entre otros.

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

Tabla 12: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 03

AEI		Indicador		UO
Código	Descripción	Código	Descripción	
AEI 03.1	Capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) dirigida a entidades públicas y privadas	Ind AEI 03.1.1	Índice de satisfacción de los participantes respecto a la calidad de los cursos de capacitación	EFCIC (DDE)
		Ind AEI 03.1.2	Porcentaje de participantes fuera de Lima Metropolitana y Callao que recibieron capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad (IC)	EFCIC (DDE)
		Ind AEI 03.1.3	Porcentaje de empresas de manufactura que participan en los cursos de capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad (IC)	EFCIC (DDE)

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

Para el cumplimiento de las metas respecto a cada acción estratégica institucional, se ha identificado una serie de estrategias y proyectos que se podrían ejecutar durante el periodo de vigencia del Plan Estratégico Institucional, las cuales son:

1. Capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) dirigida a entidades públicas y privadas
 - Se establece como lineamiento la priorización del desarrollo de capacidades en temas de IC que fomenten la generación de productos de calidad y contribuyan en la mejora de la productividad y competitividad.
 - Identificación de necesidades, programación de actividades de capacitación e incorporación en el Plan de Capacitación y Difusión.

OEI.04 Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL

Tabla 13: Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 04

AEI		Indicador		UO
Código	Descripción	Código	Descripción	
AEI 04.1	Gestión del clima laboral efectiva en el INACAL	Ind. AEI 04.1.1	Índice de clima laboral.	EFRH (OA)
AEI 04.2	Gestión del rendimiento óptimo de los servidores públicos del INACAL	Ind. AEI 04.2.1	Porcentaje de trabajadores del INACAL que son evaluados mediante la Gestión de Rendimiento.	EFRH (OA)
		Ind. AEI 04.2.2	Porcentaje de trabajadores del INACAL que obtienen una calificación de desempeño adecuado o superior.	EFRH (OA)
AEI 04.3	Plan de Desarrollo de Personas implementado en el INACAL	Ind. AEI 04.3.1	Porcentaje de servidores civiles capacitados con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas PDP	EFRH (OA)
		Ind. AEI 04.3.2	Porcentaje de servidores civiles encuestados que manifiestan estar satisfechos o muy satisfecho con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas (PDP).	EFRH (OA)
AEI 04.4	Modelo de Integridad fortalecido en el INACAL	Ind. AEI 04.4.1	Índice de capacidad preventiva contra la Corrupción.	UFII (PE)
AEI 04.5	Procesos de mejora continua implementados en el Inacal	Ind. AEI 04.5.1	Porcentaje de mejoras implementadas provenientes de las auditorías internas y externas a los Sistemas de Gestión.	EFPM (OPP)
		Ind. AEI 04.5.2	Tasa de variación de alcances implementados en los sistemas de gestión ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001.	EFPM (OPP)
AEI 04.6	Plan de Gobierno Digital implementado en la entidad en beneficio de usuarios internos y externos del INACAL	Ind. AEI 04.6.1	Porcentaje de implementación de los proyectos de desarrollo de sistemas del Plan de Gobierno Digital.	EFTI (OA)
AEI 04.7	Gestión del abastecimiento oportuna en el INACAL	Ind. AEI 04.7.1	Porcentaje del cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC).	EFA (OA)
AEI 04.8	Gestión del riesgo de desastres fortalecida dentro del INACAL	Ind. AEI 04.8.1	Porcentaje de servidores civiles capacitados en el INACAL en temas de gestión del riesgo de desastres.	GG
AEI 04.9	Fortalecimiento de la Cooperación Internacional en el Inacal	Ind AEI 04.9.1	Porcentaje de implementación de proyectos financiados por cooperación internacional.	OCOOP
AEI 04.10	Comunicación estratégica de la cultura de la Calidad difundida oportunamente en la población en general con énfasis a los actores de interés de SNC	Ind AEI 04.10.1	Tasa de variación de seguidores en las redes sociales del INACAL	OCEI
		Ind AEI 04.10.2	Tasa de variación de menciones y/o rebotes en medios de comunicación y redes sociales de notas de prensa	OCEI
		Ind AEI 04.10.3	Porcentaje de participantes regionales en acciones de difusión sobre el uso de los servicios de Infraestructura de la Calidad (IC).	EFCIC (DDE)

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

Para el cumplimiento de las metas respecto a cada acción estratégica institucional, se ha identificado una serie de estrategias y proyectos que se podrían ejecutar durante el periodo de vigencia del Plan Estratégico Institucional, las cuales son:

- Implementación de mejoras basadas en la retroalimentación de usuarios y rendimiento de los sistemas. (2030)
- Modernizar las plataformas existentes, establecimiento de protocolos, así como la transparencia y accesibilidad de información. (2029)
- Implementar programas de capacitación continua sobre ciberseguridad dirigidos a todo el personal para proteger los sistemas del INACAL (2027).
- Implementación avanzada de las soluciones digitales del INACAL. (2028)
- Diseño de soluciones tecnológicas para optimizar las actividades misionales del INACAL. (2026)
- Realizar la identificación de requerimientos para mejorar los sistemas de información del INACAL. (2025)
- Implementación de un sistema integrado, con el propósito de automatizar la información y poder conocer en tiempo real las gestiones que realizan simultáneamente las Direcciones de Línea.
- Sistematización de la programación y el seguimiento de los planes a nivel institucional. Así como, los subsistemas o proceso más importantes de RRHH.
- Desarrollo del talento humano: mediante el mejoramiento de los espacios de integración, promoción del incremento de EPS y/o seguros alternos de salud para los trabajadores, suscripción de convenios para capacitación con instituciones educativas y culminar la implementación del proceso Gestión del Rendimiento que cubre a todo el personal del INACAL.
- Identificación de necesidades, programación de actividades de difusión de servicios IC para la actividad productiva, gestión MIPYME y otros temas relevantes e incorporación en el Plan de Capacitación y Difusión.
- Generación de plataforma WEB (Repositorio de contenidos) de contenidos multimedia realizados sobre diversos temas de relevancia con la finalidad de ampliar el alcance y su acceso.
- Diseño y distribución de instrumentos de difusión sobre temas de relevancia identificados en cadenas de valor y entidades públicas.
- Participación en ferias de relevancia nacional e internacional para la difusión de la importancia de la calidad y la oferta de servicios IC.
- Diseño de estrategias comunicacionales para promover una cultura de calidad en las entidades públicas, privadas y el ciudadano realizado en coordinación con las direcciones de línea del INACAL mediante el uso de herramientas tecnológicas apropiadas, aplicación de nuevas tendencias y formatos interactivos de marketing digital para la eficiencia en la promoción de eventos institucionales, plataformas comunicacionales digitales con gran capacidad de alcance.
- Fortalecer la estrategia de comunicación y promoción del INACAL mediante la difusión de información en los medios orgánicos de la institución para sensibilizar sobre la importancia de la Infraestructura de la Calidad (IC).
- Apoyar el fortalecimiento de una cultura de calidad en todos los niveles de producción, mediante la difusión de información especializada sobre la Infraestructura de la Calidad (IC) de importancia para las empresas que deseen alcanzar los estándares de calidad para la sostenibilidad y el desarrollo tecnológico de sus productos o servicios.

7. Ruta Estratégica

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG ⁹	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
1	OEI 01	Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.	Eje 4 Lin 4.4	1	AEI 01.1	Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)	Eje 4 Lin 4.4	DA
				2	AEI 01.2	Metrología oportuna y orientada a la demanda para dar soporte a las actividades de las empresas y el sector público.		DM
				3	AEI 01.3	Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado		DN
2	OEI 02	Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano	Eje 4 Lin 4.4	1	AEI 02.1	Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para el fortalecimiento del sector productivo privado	Eje 4 Lin 4.4	DDE
				2	AEI 02.2	Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para la atención de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de las entidades públicas		DDE
3	OEI 03	Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.	Eje 4 Lin 4.4	1	AEI 03.1	Capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) dirigida a entidades públicas y privadas	Eje 4 Lin 4.4	DDE
4	OEI 04	Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL	Eje 4 Lin 4.4	2	AEI 04.1	Gestión del clima laboral efectiva en el INACAL	Eje 4 Lin 4.4	EFRH (OA)

⁹ Política General de Gobierno, aprobada mediante Decreto Supremo N° 042-2023-PCM y modificatoria. * Eje 4: Reactivación económica; LIN 4.4: Brindar apoyo al desarrollo empresarial, con énfasis en las Mipyme, a fin de aumentar su competitividad y productividad en apoyo al crecimiento de la economía peruana.

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG ⁹	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
				1	AEI 04.2	Gestión del rendimiento óptimo de los servidores públicos del INACAL		EFRH (OA)
				3	AEI 04.3	Plan de Desarrollo de Personas implementado en el INACAL		EFRH (OA)
				5	AEI 04.4	Modelo de Integridad fortalecido en el INACAL		UFII (PE)
				9	AEI 04.5	Procesos de mejora continua implementados en el INACAL		EFRH (OA)
				4	AEI 04.6	Plan de Gobierno Digital implementado en la entidad en beneficio de usuarios internos y externos del INACAL		EFTI (OA)
				6	AEI 04.7	Gestión del abastecimiento oportuna en el INACAL		EFA (OA)
				7	AEI 04.8	Gestión del riesgo de desastres fortalecida dentro del INACAL		EFDN (GG)
				8	AEI 04.9	Fortalecimiento de la Cooperación Internacional en el INACAL		OCOOP
				10	AEI 04.10	Comunicación estratégica de la cultura de la Calidad difundida oportunamente en la población en general con énfasis a los actores de interés de SNC		OCEI

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI.

8. Anexos



8.1. Anexo B-1: Matriz de articulación de planes

Articulación con el Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM 2024-2030 del Sector Producción aprobado mediante Resolución Ministerial N° 00088-2024-PRODUCE.

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES con el OEI del PEI
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
OES 3	Elevar el uso de estándares de calidad en los productos y servicios.	Porcentaje de empresas que han utilizado alguna norma técnica de Estándar de calidad	AES 3.1	Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.	Porcentaje de consumidores que tuvo problemas de calidad en el consumo de un producto o servicio.	OEI 02	Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.	Porcentaje de consumidores que tuvo problemas de calidad en el consumo de un producto o servicio	La manera en que el OEI del INACAL contribuye a la AES del sector se da mediante el establecimiento de normas técnicas nacionales, que actúan como un marco claro y uniforme sobre qué estándares deben cumplir los productos y servicios en el país, esto proporciona un punto de referencia para las empresas y las entidades públicas del país. El INACAL también contribuye mediante el fortalecimiento de capacidades, brindando capacitación y asesoría técnica a las empresas y entidades públicas para implementar sistemas de gestión de calidad. Asimismo, promueve una cultura de la calidad en todo el país, sensibilizando sobre su importancia para la competitividad y satisfacción ciudadana.
						OEI 03	Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.	Porcentaje de variación de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión	

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES con el OEI del PEI
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
			AES 3.2	Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.	Tasa de variación acumulada de la oferta de servicios del Instituto Nacional de Calidad (Normalización y Metrología)	OEI 01	Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.	Tasa de variación acumulada de la oferta de servicios del Instituto Nacional de Calidad	<p>El INACAL, como ente rector en materia de calidad en el Perú, tiene un rol clave en la expansión de esta infraestructura, ya que a través de sus actividades y servicios contribuye al fortalecimiento de los sistemas de calidad tanto en el sector público como en el privado. Al incrementar la oferta de servicios de la IC, el INACAL facilita que más entidades puedan acceder a herramientas esenciales para cumplir con los estándares de calidad internacionales, como la acreditación de laboratorios, la certificación de productos y servicios, y el desarrollo de normas técnicas.</p> <p>Este objetivo del INACAL se alinea con la acción del PESEM porque, al ampliar la oferta de servicios, tanto empresas como instituciones públicas pueden mejorar sus procesos, lo que resulta en productos y servicios de mejor calidad. De esta forma, el INACAL contribuye a la competitividad del país y al bienestar de los ciudadanos.</p>

Fuente: Elaboración equipo técnico para la formulación del PEI

8.2. Anexo B-2: Matriz de articulación de las Políticas Nacionales y el PEI

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
Política Nacional para la Calidad al 2030	OP2.	Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional	L 2.1	Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.	2.1.16	Servicio de elaboración de normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado	Porcentaje de normas técnicas peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional aprobadas	AEI 01.3	Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado	Porcentaje de normas técnicas peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional aprobadas
					2.1.17	Servicio de acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)	Porcentaje de acreditaciones a Organismos de Evaluación de la Conformidad emitidas cumpliendo con los plazos establecidos.	AEI 01.1	Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)	Porcentaje de acreditaciones emitidas a Organismos de Evaluación de la Conformidad solicitantes.
							Porcentaje de variación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados			
2.1.18	Servicios metrológicos oportunos de soporte a las actividades de las	Porcentaje de servicios metrológicos que se realizan dentro de los plazos establecidos	AEI 01.2	Metrología oportuna y orientados a la demanda para dar	Porcentaje de servicios metrológicos que se realizan dentro de los plazos establecidos					

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
						empresas y el sector público	Porcentaje de departamentos atendidos con servicios metrológicos		soporte a las actividades de las empresas y el sector público.	Porcentaje de departamentos atendidos con servicios metrológicos
					2.1.19	Diseño e implementación de estrategias de intervención para la atención oportuna de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) especializada de entidades públicas	Porcentaje de departamentos con estrategias de intervención en ejecución.	AEI 02.1	Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para el fortalecimiento del sector productivo privado	Porcentaje de departamentos beneficiados con estrategias de intervención (iniciativas) para el fortalecimiento del sector productivo privado
				Porcentaje de estrategias de intervención implementadas			Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la IC en el sector productivo privado			
							Porcentaje de departamentos con estrategias de intervención en ejecución.	AEI 02.2	Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para la atención de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de las entidades públicas	Número de intervenciones implementadas orientadas a la atención oportuna de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad de entidades públicas implementadas

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
										control beneficiados con estrategias de intervención (iniciativas).
							Porcentaje de estrategias de intervención implementadas			Número de entidades que aplican servicios de la infraestructura de calidad en su labor de regulación, control o fiscalización
			L 2.2	Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios de la IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.	2.2.21	Servicio de capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC), a nivel nacional	Porcentaje promedio de satisfacción de los participantes respecto a la calidad de los cursos	AEI 03.1	Capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) dirigida a entidades públicas y privadas	Índice de satisfacción de los participantes respecto a la calidad de los cursos de capacitación
							Porcentaje de participantes (con excepción de Lima y Callao) que recibieron capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad respecto del total de participantes.			Porcentaje de participantes fuera de Lima Metropolitana y Callao que recibieron capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad
										Porcentaje de personas capacitadas que aplican los conceptos obtenidos sobre servicios de infraestructura de la calidad
										Porcentaje de empresas de manufactura que

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
										participan en los cursos de capacitación en materia de Infraestructura de Calidad
	OP3.	Incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía	L 3.1	Implementar mecanismos que promuevan el incremento del uso de bienes y servicios que incorporan estándares de calidad, en la ciudadanía, entidades públicas, empresas y academia.	3.1.28	Servicio de información fiable sobre el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC)	Nivel promedio de satisfacción de los participantes	AEI 04.10	Comunicación estratégica de la cultura de la Calidad difundida oportunamente en la población en general con énfasis a los actores de interés de SNC	Porcentaje de participantes regionales en acciones de difusión sobre el uso de los servicios de Infraestructura de la Calidad (IC).
						Porcentaje de participantes regionales en acciones de difusión sobre el uso de los servicios de Infraestructura de la Calidad.				
Política Nacional de Desarrollo Industrial	OP3.	Incrementar la infraestructura productiva industrial adecuada y servicios especializados para las empresas manufactureras	L 3.3	Mejorar la diversidad, accesibilidad y cobertura pública y privada de servicios de infraestructura de la calidad, desarrollo productivo, innovación, digitalización, transferencia y	3.3.2	Servicio de acreditación orientada a la demanda de organismos de evaluación de la conformidad (OEC).	Porcentaje de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero cumpliendo con los plazos establecidos	AEI 01.1	Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)	Porcentaje de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero cumpliendo con los plazos establecidos Número de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
				extensionismo tecnológico en las empresas del sector manufactura.						Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero
					3.3.3	Servicios metrológicos orientados a la demanda de las entidades públicas y privadas.	Porcentaje de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero que se realizan dentro de los plazos establecidos	AEI 01.2	Metrología oportuna y orientados a la demanda para dar soporte a las actividades de las empresas y el sector público.	Porcentaje de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero que se realizan dentro de los plazos establecidos
							Número de servicios de metrología para las empresas sector manufacturero realizados en el año.			Número de servicios de metrología para las empresas sector manufacturero realizados en el año.
Política Nacional del Empleo Decente	OP3.	Incrementar la generación de empleo formal en las unidades productivas.	L 3.3	Mejorar las capacidades y acciones para el desarrollo de competencias de gestión empresarial o de negocio, de innovación y de adopción de la tecnología de las y los conductores de unidades productivas y emprendimientos (incluye a las y los autoempleados).	3.3.3	Servicio de difusión de Normas Técnicas Peruanas (NTP) para la estandarización de procesos y productos.	Número de empresas (Mipymes) que acceden a las normas técnicas	AEI 01.3	Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado	Número de empresas (Mipymes) que acceden a las normas técnicas

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2024 - 2030	OP 6.	Generar las condiciones para desarrollar un ambiente de negocios productivo	MP 6.4	Estándares de calidad en compras públicas y en las entidades reguladoras y fiscalizadoras	El plan tiene medidas de política			AEI 01.3	Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado	Porcentaje de contrataciones públicas que utilizan instrumentos estandarizados de compra que referencian NTP
	OP 9.	Promover la sostenibilidad ambiental en la operación de las actividades económicas	MP 9.3	Transición hacia una matriz energética autosostenible y competitiva	El plan tiene medidas de política					Número de Normas Técnicas Peruanas para estaciones de recarga de vehículos eléctricos
Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2030	OP2.	Mejorar la gestión interna en las entidades públicas	L.2.2	Fortalecer el desarrollo de mecanismos de integración de la programación, adquisición y administración de las obras, servicios y bienes muebles e inmuebles en las entidades públicas.	S.2.2.1	Asistencia técnica en materia de abastecimiento de manera oportuna y con pertinencia territorial para las entidades públicas bajo el marco de aplicación del Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA).	Porcentaje de asistencias técnicas no complejas atendidas, en el plazo oportuno.	AEI 04.7	Gestión del abastecimiento oportuna en el INACAL	Porcentaje del cumplimiento del PAC
			L2.10	Fortalecer la implementación de la gestión de rendimiento en las entidades públicas	2.10.2	Asistencia técnica diferenciada, en materia de Gestión del Rendimiento, a las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de oficinas de recursos humanos de las entidades públicas que reciben la asistencia técnica en materia de Gestión del Rendimiento.	AEI 04.1	Gestión del clima laboral efectiva en el INACAL	Índice de clima laboral
								AEI 04.2	Gestión del rendimiento óptimo de los servidores	Porcentaje de trabajadores del INACAL que son evaluados mediante la

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
									públicos del INACAL	Gestión de Rendimiento
										Porcentaje de trabajadores del INACAL que obtienen una calificación de desempeño adecuado o superior
			L2.8	Fortalecer las capacidades de los funcionarios, directivos y servidores civiles	2.8.2	Asistencia técnica diferenciada y permanente en materia de desarrollo de capacidades para las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	Porcentaje de entidades públicas asistidas que ejecuten el Plan de Desarrollo de las Personas, por segmento diferenciado.	AEI 04.3	Plan de Desarrollo de Personas implementado en el INACAL	Porcentaje de servidores civiles capacitados con los cursos del PDP
						Porcentaje de entidades públicas programadas y asistidas en materia de desarrollo de capacidades.	Porcentaje de servidores civiles encuestados que manifiestan estar satisfechos o muy satisfecho con los cursos del PDP			
			L2.11	Fortalecer el enfoque de integridad en la gestión institucional en las entidades públicas	Lineamiento de carácter técnico normativo			AEI 04.4	Modelo de Integridad fortalecido en el INACAL	Índice de capacidad preventiva contra la Corrupción
	OP3.	Fortalecer la mejora continua en el Estado	L3.1	Fortalecer la implementación de la gestión de la información en	S.3.1.2	Sistema de información de gestión organizacional interoperable para las entidades públicas de los tres niveles de gobierno	-	AEI 04.9	Fortalecimiento de la Cooperación Internacional en el INACAL	Porcentaje de implementación de proyectos financiados por cooperación internacional

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
				las entidades públicas				AEI 04.5	Procesos de mejora continua implementados en el INACAL	Porcentaje de mejoras implementadas provenientes de las auditorías internas y externas a los Sistemas de Gestión Tasa de variación de alcances implementados en los sistemas de gestión ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001
	OP4.	Garantizar un gobierno abierto que genere legitimidad en las intervenciones públicas	L 4.3	Mejorar la comunicación estatal efectiva y accesible para las personas.	4.3.1	Asistencia técnica con pertinencia intercultural y accesible para los procesos de comunicación efectiva para las entidades públicas del Poder Ejecutivo.	Porcentaje de entidades públicas del Poder Ejecutivo que reciben asistencia técnica para los procesos de comunicación efectiva	AEI 03.30	Comunicación estratégica de la cultura de la Calidad difundida oportunamente en la población en general con énfasis a los actores de interés de SNC	Tasa de variación de seguidores en las redes sociales del INACAL Tasa de variación de menciones y/o rebotes en medios de comunicación y redes sociales de notas de prensa
Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050	OP5	Asegurar la atención de la población ante la ocurrencia de emergencia y desastres	L5.1	Mejorar la capacidad de respuesta en los tres niveles de gobierno, con carácter inclusivo y enfoque de género e intercultural	5.1	Capacidad instalada para la respuesta	Porcentaje de entidades públicas con capacidad instalada para la atención de emergencias y desastres	AEI 04.8	Gestión del riesgo de desastres fortalecida dentro del INACAL	Porcentaje de servidores civiles capacitados en el INACAL en temas de gestión del riesgo de desastres

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
Política Nacional de Innovación y Transformación Digital	OP3	Garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos	3.1	Incorporar el enfoque de transformación digital en la formulación del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, políticas nacionales, regionales y locales	3.1.1	Fortalecimiento de capacidades sobre la importancia de la transformación digital en la formulación de los instrumentos de planeamiento, de manera continua en beneficio de los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en entidades públicas de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de servidores públicos que reciben asistencia técnica sobre la importancia de la transformación digital en la formulación de los instrumentos de planeamiento de manera continua	AEI 04.6	Plan de Gobierno Digital implementado en la entidad en beneficio de usuarios internos y externos del INACAL	Porcentaje de implementación de los proyectos de desarrollo de sistemas del Plan de Gobierno Digital
			3.5	Implementar el estándar de datos para contrataciones abiertas en los procesos de contrataciones públicas	3.5.1	Cadena de bloques en los procedimientos de selección para las contrataciones de bienes, servicios y ejecución de obras, de manera segura para los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en las entidades públicas que forman parte del Registro de Entidades Contratantes.	Número de nodos que constituyen la red de la Cadena de bloques.			

Fuente: Equipo técnico para la formulación del PEI

8.3. Anexo B-3: Matriz del Plan Estratégico Institucional

Sector: Sector Producción
Pliego: Instituto Nacional de Calidad – INACAL
Periodo: 2025 – 2030

Misión Institucional: Desarrollar los servicios de la Infraestructura de la Calidad y promover su uso por las entidades públicas, privadas y la academia; de manera confiable, accesible y con competencia técnica

Código	OEI / AEI Descripción	Nombre del Indicador	Línea Base		Logros esperados					
			Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
OEI 01	Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.	Tasa de variación acumulado de la oferta de servicios del Instituto Nacional de Calidad	3	2023	12	14	19	23	27	31
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI.01										
AEI 01.1	Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)	Porcentaje de acreditaciones a Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) emitidas cumpliendo con los plazos establecidos.	95.00	2023	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00
		Porcentaje de acreditaciones emitidas a Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) solicitantes.	90.00	2023	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
		Porcentaje de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero cumpliendo con los plazos establecidos.	90.00	2023	92.00	92.00	93.00	93.00	94.00	95.00
		Porcentaje de variación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados.	SLB	2023	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Línea Base		Logros esperados					
Código	Descripción		Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
		Número de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero.	20.00	2023	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
		Tasa de variación de los alcances de acreditación.	0	2023	0	0	2	2	2	2
AEI 01.2	Metrología oportuna y orientada a la demanda para dar soporte a las actividades de las empresas y el sector público.	Porcentaje de servicios metroológicos que se realizan dentro de los plazos establecidos.	90.00	2023	90.00	90.00	91.00	91.00	91.00	92.00
		Porcentaje de departamentos atendidos con servicios metroológicos.	25.00	2023	29.17	29.17	33.33	33.33	37.50	37.50
		Porcentaje de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero que se realizan dentro de los plazos establecidos.	90.00	2023	90.00	90.00	91.00	91.00	91.00	92.00
		Número de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero realizados en el año.	301.00	2023	310.00	315.00	320.00	325.00	330.00	335.00
AEI 01.3	Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado	Porcentaje de normas técnicas peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional aprobadas.	44	2023	44	45	45	46	46	47
		Número de empresas (Mipymes) que acceden a las normas técnicas.	3309	2023	3441	3613	3830	4098	4426	4825
		Porcentaje de contrataciones públicas que utilizan instrumentos estandarizados de compra que referencian NTP.	0	2023	37.15	37.21	37.27	37.32	37.38	37.38
		Número de Normas Técnicas Peruanas aprobadas para estaciones de recarga de vehículos eléctricos.	0	2023	12	12	13	13	14	15

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Línea de Base		Logros esperados					
Código	Descripción		Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
OEI 02	Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades públicas y las empresas ofrecen al ciudadano	Porcentaje de consumidores que tuvo problemas de calidad en el consumo de un producto o servicio.	13.30	2023	12.90	12.80	12.60	12.50	12.40	12.30
		Porcentaje de variación de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión	0	2023	5	10	15	20	25	30
		Porcentaje de variación interanual de servicios utilizados por las MIPYME en el sector manufacturero	0	2023	0.5	1	3	3	4	5
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI.02										
AEI 02.1	Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para el fortalecimiento del sector productivo privado	Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la Infraestructura de la Calidad (IC) en el sector productivo privado	0	2023	5	6	6	7	7	8
		Porcentaje de departamentos beneficiados con estrategias de intervención (iniciativas) para el fortalecimiento del sector productivo privado	0	2023	20.83	25.00	25.00	29.17	29.17	33.33
AEI 02.2	Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para la atención de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de las entidades públicas	Número de intervenciones implementadas orientadas a la atención oportuna de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de entidades públicas	0	2023	10	10	11	11	12	12
		Porcentaje de departamentos con entidades públicas de gestión, fiscalización y control beneficiados con estrategias de intervención (iniciativas).	0	2023	20.83	20.83	25.00	25.00	25.00	29.17
		Número de entidades que aplican servicios de la Infraestructura de Calidad en su labor de regulación, control o fiscalización	11	2024	12	12	13	13	14	14

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Línea de Base		Logros esperados					
Código	Descripción		Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
OEI 03	Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.	Porcentaje de la población que presentó sus reclamos o denuncias respecto a la calidad de productos o servicios	73.50	2023	74.50	75.00	75.50	76.00	76.50	77.00
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI.03										
AEI 03.1	Capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) dirigida a entidades públicas y privadas	Índice de satisfacción de los participantes respecto a la calidad de los cursos de capacitación	SLB	2023	80.00	81.00	82.00	83.00	84.00	85.00
		Porcentaje de participantes fuera de Lima Metropolitana y Callao que recibieron capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad (IC)	SLB	2023	5.00	8.00	10.00	12.00	14.00	15.00
		Porcentaje de empresas de manufactura que participan en los cursos de capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad (IC)	SLB	2023	15.00	20.00	25.00	30.00	35.00	40.00

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Línea de Base		Logros esperados					
Código	Descripción		Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
OEI 04	Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL	Índice de efectividad de la gestión institucional del INACAL	53.61	2023	66.39	69.98	73.23	76.13	81.28	85.29
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI.03										
AEI 04.1	Gestión del clima laboral efectiva en el INACAL	Índice de clima laboral	SLB	2023	50.00	53.00	56.00	59.00	62.00	65.00
AEI 04.2	Gestión del rendimiento óptimo de los servidores públicos del INACAL	Porcentaje de trabajadores del INACAL que son evaluados mediante la Gestión de Rendimiento	35.91	2023	85.08	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
		Porcentaje de trabajadores del INACAL que obtienen una calificación de desempeño adecuado o superior	69.23	2023	73.38	77.90	82.87	88.40	92.82	96.13
AEI 04.3	Plan de Desarrollo de Personas implementado en el INACAL	Porcentaje de colaboradores capacitados con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas PDP	87.29	2023	89.89	90.43	90.43	90.43	90.43	90.43

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Línea de Base		Logros esperados					
Código	Descripción		Valor	Año	2025	2026	2027	2028	2029	2030
		Porcentaje de servidores civiles encuestados que manifiestan estar satisfechos o muy satisfecho con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas (PDP)	87.3	2023	85.1	85.1	85.1	85.1	85.1	85.1
AEI 04.4	Modelo de Integridad fortalecido en el INACAL	Índice de capacidad preventiva contra la Corrupción.	1.72	2023	1.80	2.50	3.80	4.50	4.8	5
AEI 04.5	Procesos de mejora continua implementados en el INACAL	Porcentaje de mejoras implementadas provenientes de las auditorías internas y externas a los Sistemas de Gestión.	SLB	2023	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00
		Tasa de variación de alcances implementados en los sistemas de gestión ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001.	SLB	2023	7.14	14.29	21.43	28.57	35.71	42.86
AEI 04.6	Plan de Gobierno Digital implementado en la entidad en beneficio de usuarios internos y externos del INACAL	Porcentaje de implementación de los proyectos de desarrollo de sistemas del Plan de Gobierno Digital.	75.00	2023	75.00	75.00	80.00	85.00	90.00	100.00
AEI 04.7	Gestión del abastecimiento oportuna en el INACAL	Porcentaje del cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC).	100.00	2023	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
AEI 04.8	Gestión del riesgo de desastres fortalecida dentro del INACAL	Porcentaje de servidores civiles capacitados en el INACAL en temas de gestión del riesgo de desastres.	65.00	2023	70.00	72.00	74.00	76.00	78.00	80.00
AEI 04.9	Fortalecimiento de la Cooperación Internacional en el INACAL	Porcentaje de implementación de proyectos financiados por cooperación internacional.	62.50	2023	33.33	28.57	20.00	20.00	50.00	66.67
AEI 04.10	Comunicación estratégica de la cultura de la Calidad difundida oportunamente en la población en general con énfasis a los actores de interés de SNC	Tasa de variación de seguidores en las redes sociales del INACAL	SLB	2023	20.48	24.46	28.44	32.43	36.41	40.39
		Tasa de variación de menciones y/o rebotes en medios de comunicación y redes sociales de notas de prensa	SLB	2024	3.69	5.99	8.29	10.60	12.90	15.21
		Porcentaje de participantes regionales en acciones de difusión sobre el uso de los servicios de Infraestructura de la Calidad (IC).	SLB	2023	10.00	15.00	20.00	25.00	28.00	30.00

Fuente: Equipo técnico para la formulación del PEI. Nota: OEI=Objetivo Estratégico Institucional; AEI=Acción Estratégica Institucional

**8.4. Fichas técnicas del
indicador de objetivos
y acciones**



Ficha Técnica del Indicador OEI 01 – Ind 1.1			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.		
Nombre del Indicador	Tasa de variación acumulado de la oferta de servicios del Instituto Nacional de Calidad		
Justificación	Medir el presente indicador permite al INACAL evaluar si los servicios ofrecidos se alinean con las necesidades cambiantes del mercado y la industria, ayudando a adaptar la oferta para mantener la competitividad del país. Además, facilita la toma de decisiones sobre la asignación de recursos y la capacitación del personal, asegurando que el INACAL pueda responder de manera ágil a las demandas del sector privado, público y a los compromisos internacionales de Perú.		
Responsables	De la medición, integración de datos e información:	Oficina de Estudios Económicos	
	Del OEI:	Oficina de Estudios Económicos	
Limitaciones para la medición del indicador	La fórmula del cálculo del indicador presenta cierta complejidad, debido a que incluye varios componentes de manera desagregada.		
Método de cálculo	<p>Formula:</p> $Valor\ del\ indicador = \left[\left(\frac{N_t}{N_0} - 1 \right) + \left(\frac{A_t}{A_0} - 1 \right) + \left(\frac{M_t}{M_0} - 1 \right) \right] \frac{1}{3} * 100$ <p>Donde: Nt: Número de normas técnicas vigentes en el año t. N0: En el año base (2022), estuvieron vigentes, 5,356 normas técnicas. At: Número de Organismos de Evaluación de la Conformidad (empresas) con acreditación vigente en el año t. A0: En el año base (2022), 316 OEC contaban con acreditación vigente. Mt: Número de laboratorios metrológicos operativos en el año t. M0: En el año base (2022), 19 laboratorios de metrología estuvieron operativos</p> <p>Especificaciones técnicas La oferta de los servicios de la Infraestructura de la Calidad se expresa en la capacidad de atención que tienen las instancias que brindan estos servicios, principalmente los servicios de normalización, acreditación y metrología (NAM). El indicador se construye mediante la tasa de variación acumulada respecto al año base de la oferta de normas técnicas, del número de Organismos de Evaluación de la Conformidad acreditados y del número de laboratorios metrológicos operativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de normas técnicas vigentes: Un mayor número de normas técnicas implica mayores posibilidades de uso estos instrumentos para estandarizar productos o servicios. En este sentido, el mayor número de normas técnicas implica mayor oferta de servicios de normalización. - Número de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) con acreditación vigente: Cuanto mayor sea el número de OEC acreditados, mayores son las posibilidades de acceder al servicio y mejorar los estándares de calidad. - Número de servicios en laboratorios metrológicos: Los servicios de calibración, así como la verificación de equipos de medición, se desarrollan en laboratorios metrológicos. El año 2022, se contó con 19 laboratorios metrológicos operativos y en la medida de que este número se incremente, serán mayores las posibilidades de brindar servicios metrológicos. Se espera que la tasa de variación de la oferta de los servicios de la NAM respecto al año base (2022) se incremente paulatinamente en los siguientes años. El presente indicador proviene del PESEM del Ministerio de la Producción 		
Sentido esperado del indicador	Ascendente		
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.
	Paso 2	OEE	Recopila la información de las direcciones de línea

	Paso 3	OEE	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente
	Paso 4	OEE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones
	Paso 5	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la oficina
	OEE: Oficina de Estudios Económicos OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto		

Fuente y bases de datos	Fuente: Direcciones de línea NAM (Normalización, Acreditación y Metrología) del INACAL
	Base de Datos: Inventario de servicios NAM de la Oficina de Estudios Económicos

	Línea de base	Logros esperados (*)					
--	----------------------	-----------------------------	--	--	--	--	--

Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	3	12	14	19	23	27	31

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido a que incluye varios componentes de manera desagregada que está orientado a incrementar la oferta de servicios en materia de normalización, acreditación y metrología, lo que implica atender la demanda explícita contenida en las regulaciones, para contribuir en la competitividad del comercio nacional e internacional de las empresas, así como de las entidades públicas para la adopción de los servicios de la Infraestructura de la Calidad, estas situaciones genera una variación de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.1 – Ind 1.1.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.1. Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)						
Nombre del Indicador	Porcentaje de acreditaciones a Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) emitidas cumpliendo con los plazos establecidos.						
Justificación	El indicador se orienta a medir como parámetro de calidad, la emisión de los certificados de acreditación a los Organismos de Evaluación de la Conformidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos correspondientes, cumpliendo los plazos establecidos para tal fin mediante el uso de herramientas digitales.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Dirección de Acreditación				
	De la AEI:		Dirección de Acreditación				
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	Formula: $\%AIC = (uAIC / A) \times 100$						
	<p>Donde: %AIC: Porcentaje de acreditaciones a organismos de la evaluación de la conformidad emitidas dentro de los plazos establecidos en el año n uAIC: Número de acreditaciones a organismo de la evaluación de la conformidad emitida dentro de los plazos establecidos en el año n A: Número de acreditaciones a organismos de la evaluación de la conformidad emitidas en el año n n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas El indicador hace referencia a la cantidad de acreditaciones que el INACAL ha otorgado a las entidades encargadas de evaluar la conformidad de productos, servicios o sistemas, dentro de los plazos establecidos por la normativa o reglamentación vigente y con el soporte de herramientas digitales. El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030</p>						
Sentido esperado del indicador	No definido, Mínimo permisible de 90%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DA	Identifica el número de acreditaciones a organismo de la evaluación de la conformidad emitidas en el año n				
	Paso 3	DA	Calcula el total de acreditaciones a organismo de la evaluación de la conformidad emitida dentro de los plazos establecidos en el año n				
	Paso 4	DA	Genera el cálculo de la fórmula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DA	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DA: Dirección de Acreditación OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Acreditación (DA)						
	Base de Datos: Registros de la Dirección de Acreditación						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido a que durante la realización de las evaluaciones a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para el otorgamiento de una acreditación pueden presentarse diversos factores exógenos y endógenos, como por ejemplo los expedientes presentados por estos organismos deben cumplir con los criterios de acreditación generales, específicos y complementarios que se encuentran establecidos en los documentos de la Dirección de Acreditación, estas situaciones genera una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.1 – Ind 1.1.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.1. Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)						
Nombre del Indicador	Porcentaje de acreditaciones emitidas a Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) solicitantes.						
Justificación	El indicador permite medir la dinámica del sistema de acreditación peruano a través la determinación del nivel de acreditaciones emitidas en atención a las solicitudes realizadas por parte de los Organismos de Evaluación de la Conformidad. Al respecto, el proceso para la acreditación se realiza por la Dirección de Acreditación en el marco de sus competencias asignadas según la Ley de Creación de Instituto Nacional de Calidad.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Dirección de Acreditación De la AEI: Dirección de Acreditación						
Limitaciones para la medición del indicador	El servicio de acreditación se realiza a demanda en función del interés sector privado para participar en esta actividad. Por otro lado, la acreditación en si depende de que la empresa cumpla con los requisitos establecidos para tal fin.						
Método de cálculo	<p>Formula: $\%AE = (TAE / TSR) \times 100$</p> <p>Donde: %AE: Porcentaje de solicitudes atendidas con la emisión de la Acreditación en el año n TAE: Total de Acreditaciones emitidas en el año n TSR: Total de Solicitudes de Acreditación recibidas en el año n n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Las solicitudes atendidas con la emisión de la Acreditación por el Instituto Nacional de Calidad del Perú (INACAL) hacen referencia a los procedimientos mediante los cuales se evalúa y garantiza que una entidad cumple con los requisitos establecidos en normas técnicas internacionales para desempeñar actividades de evaluación de la conformidad, como certificación, inspección o ensayos de laboratorios. El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030</p>						
Sentido esperado del indicador	No definido, Mínimo permisible de 90%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DA	Identifica el total de Acreditaciones emitidas				
	Paso 3	DA	Determina el total de Solicitudes de Acreditación recibidas				
	Paso 4	DA	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DA	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
	DA: Dirección de Acreditación OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Acreditación (DA) Base de Datos: Registros de la Dirección de Acreditación						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido a la variación de la cantidad de solicitudes atendidas para la emisión de la acreditación debido a los procedimientos usados para las evaluaciones a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.1 – Ind 1.1.3							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.1. Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)						
Nombre del Indicador	Porcentaje de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero cumpliendo con los plazos establecidos						
Justificación	El indicador se orienta a medir como parámetro de calidad, el desarrollo de los lineamientos cumpliendo los plazos establecidos para tal fin.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Acreditación			
	De la AEI:			Dirección de Acreditación			
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	<p>Formula:</p> $\%AIC = (NSI / A) \times 100$ <p>Donde: %AIC: Porcentaje de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero dentro de los plazos establecidos en el año n NSI: Acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero dentro de los plazos establecidos en el año n A: Acreditaciones totales en el año n n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas El indicador hace referencia a la cantidad de acreditaciones que el INACAL ha otorgado a las entidades encargadas de evaluar la conformidad de productos, servicios o sistemas para servicios al sector manufacturero, dentro de los plazos establecidos por la normativa o reglamentación vigente con el uso de herramientas digitales. El presente indicador proviene de la Política Nacional de Desarrollo Industrial</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DA	Identifica el número de acreditaciones totales en el año n				
	Paso 3	DA	Calcula el total de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero dentro de los plazos establecidos en el año n				
	Paso 4	DA	Genera el cálculo de la fórmula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DA	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DA: Dirección de Acreditación OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Acreditación (DA) Base de Datos: Registros de la Dirección de Acreditación						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	90.00	92.00	92.00	93.00	93.00	94.00	95.00

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido que el procedimiento de las evaluaciones a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para el otorgamiento de la acreditación, está sujeto a que la documentación recibida por estos organismos cumpla con los criterios establecido en los documentos normativos de la Dirección de Acreditación, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.1 – Ind 1.1.4							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.1. Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)						
Nombre del Indicador	Porcentaje de variación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados						
Justificación	Medir el presente indicador permitirá al INACAL conocer el crecimiento y capacidad técnica nacional que tiene el instituto para evaluar y certificar la conformidad de productos y servicios, al monitorear el aumento o disminución de los OEC acreditados, el INACAL puede identificar sectores que requieren más servicios de acreditación, mejorando el acceso de industrias clave a la evaluación de conformidad.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Acreditación			
	De la AEI:			Dirección de Acreditación			
Limitaciones para la medición del indicador	No se cuenta con línea base dado que se contabilizará la información de OEC acreditadas desde el año 2023						
Método de cálculo	Formula: $TV = ((A / B) - 1) \times 100$						
	Donde: TV: Porcentaje de variación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados A: Σ de OEC acreditadas al año N B: Σ de OEC acreditadas en el año anterior n: Año de medición Especificaciones técnicas Los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados por el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) son entidades reconocidas formalmente por su competencia técnica para llevar a cabo actividades que verifican si un producto, servicio, sistema, proceso o persona cumple con requisitos específicos establecidos en normas técnicas nacionales o internacionales. La acreditación por parte de INACAL garantiza que estos organismos operan bajo estándares internacionales, brindando confianza en los resultados de sus evaluaciones y promoviendo la calidad y competitividad en el mercado.						
Sentido esperado del indicador	No definido, Límite mínimo permisible 5%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DA	Identifica el número de acreditaciones que han sido aprobadas en el periodo actual				
	Paso 3	DA	Identifica el número de acreditaciones aprobadas del año anterior				
	Paso 4	DA	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DA	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DA: Dirección de Acreditación OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Acreditación (DA)						
	Base de Datos: Archivos de control propios de la Dirección de Acreditación						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
Numerador	397	437	480	528	581	639	703
Denominador		397	437	480	528	581	639

* No cuenta con línea de base, su medición inicia en el año 2025 con la variación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados en el año, es un indicador nuevo.

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.1 – Ind 1.1.5							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.1. Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)						
Nombre del Indicador	Número de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero						
Justificación	El indicador permite medir la dinámica del sistema de acreditación peruano a través del conteo de las atenciones a la demanda de acreditación, en el marco de sus competencias.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Acreditación			
	De la AEI:			Dirección de Acreditación			
Limitaciones para la medición del indicador	No existen limitaciones						
Método de cálculo	Formula: ΣA						
	Donde: A: Acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero n: Año de medición Especificaciones técnicas El número de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero hace referencia a la cantidad de organizaciones o entidades que han sido oficialmente aprobadas y reconocidas por una autoridad competente (como un organismo de acreditación nacional o internacional) para realizar actividades de evaluación de la conformidad en el sector manufacturero. El presente indicador proviene de la Política Nacional de Desarrollo Industrial						
Sentido esperado del indicador	No definido, límite mínimo permisible de 20						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable		Actividad			
	Paso 1	OPP		Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.			
	Paso 2	DA		Identifica el total de acreditaciones emitidas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) para servicios al sector manufacturero			
	Paso 3	DA		Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente			
	Paso 4	DA		Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones			
	Paso 5	OPP		La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección			
DA: Dirección de Acreditación OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Acreditación (DA)						
	Base de Datos: Registros de la Dirección de Acreditación						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	20	20	20	20	20	20	20

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.1 – Ind 1.1.6							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.1. Acreditación oportuna y orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC)						
Nombre del Indicador	Tasa de variación de los alcances de acreditación						
Justificación	El presente indicador medirá la variación de los alcances de acreditación que cumplen con estándares nacionales e internacionales brindando confianza en los resultados emitidos por organismos acreditados, lo cual permitirá obtener información de la cobertura de los servicios de acreditación						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Acreditación			
	De la AEI:			Dirección de Acreditación			
Limitaciones para la medición del indicador	La información no se encuentra sistematizada, la información no cuenta con línea base, al ser un indicador nuevo						
Método de cálculo	<p>Formula: $T = (A/B-1) * 100$</p> <p>Donde: A: Numero de alcances acreditados disponibles al año n B: Numero de alcances acreditados disponibles al año base n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas El OEC define el alcance para el cual desea ser acreditado declarando las actividades de ensayo, calibración, análisis clínicos, inspección, certificación, ensayos de aptitud, validación o verificación para las cuales considere que cuenta con competencia técnica. La acreditación es una calificación voluntaria, a la cual las entidades privadas o públicas 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. En este sentido, son las empresas que de acuerdo con sus necesidades (comercial, cumplimiento legal, etc.), solicitan la acreditación ante el INACAL-DA.</p>						
Sentido esperado del indicador	No definido, Límite mínimo permisible de 1%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DA	Identifica el número de alcances acreditados disponibles al año n y lo compara con el año base				
	Paso 3	DA	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 4	DA	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 5	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DA: Dirección de Acreditación OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Acreditación (DA)						
	Base de Datos: Registros de la Dirección de Acreditación						
	Línea de base	Logros esperados (***)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	0**	0**	2	2	2	2

* No cuenta con línea de base, los primeros años se va a procesar data para identificar los alcances de acreditación que cumplen con estándares nacionales e internacionales emitidos por organismos acreditados, es un nuevo indicador para la institución.

** Se construirá la línea base.

*** Nota: No se indica los valores absolutos debido que en el presente año se va a iniciar a procesar data para determinar los alcances de acreditación según el tipo de evaluación para laboratorios, organismos de inspección y organismos de certificación, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.2 – Ind 1.2.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.2. Metrología oportuna y orientada a la demanda para dar soporte a las actividades de las empresas y el sector público.						
Nombre del Indicador	Porcentaje de servicios metrológicos que se realizan dentro de los plazos establecidos						
Justificación	Medir el presente indicador permite al INACAL evaluar la calidad de la prestación de los servicios metrológicos a partir de la evaluación del cumplimiento de los plazos establecidos. Asegurando que las calibraciones, verificaciones y otros servicios metrológicos se realicen oportunamente.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Dirección de Metrología				
	De la AEI:		Dirección de Metrología				
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	Formula: $(TSPE/TSP) * 100$						
	Donde: TSPE = Total de servicios metrológicos realizados cumpliendo los plazos establecidos en el año n. TSP = Total de servicios metrológicos realizados en el año n. n: Año de medición Especificaciones técnicas Los servicios metrológicos realizados que cumplen los plazos establecidos hacen referencia a las actividades técnicas llevadas a cabo por laboratorios de metrología o entidades relacionadas, dentro de los tiempos estipulados, para garantizar la exactitud, trazabilidad y confiabilidad de las mediciones. Estos servicios son esenciales para asegurar que las mediciones en diversas industrias y sectores cumplen con estándares nacionales e internacionales, promoviendo la calidad, seguridad y competitividad. En los casos que haya razones debidas para su reprogramación se justificará apropiadamente y se consideraran hechos dentro del plazo. La Dirección de Metrología establecerá los plazos del tiempo establecido. El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DM	Determina el total de servicios metrológicos realizados cumpliendo los plazos establecidos en el año n.				
	Paso 3	DM	Calcula el total de servicios metrológicos realizados en el año n.				
	Paso 4	DM	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DM	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DM: Dirección de Metrología OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Metrología (DM)						
	Base de Datos: Registros de la Dirección de Metrología						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	90.00	90.00	90.00	91.00	91.00	91.00	92.00

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido que la prestación de los servicios de calibración en los laboratorios de metrología está sujeto a la demanda por parte de las empresas y entidades públicas los cuales son voluntarios, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.2 – Ind 1.2.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.2. Metrología oportuna y orientada a la demanda para dar soporte a las actividades de las empresas y el sector público.						
Nombre del Indicador	Porcentaje de departamentos atendidos con servicios metrológicos						
Justificación	Medir el presente indicador permitirá al INACAL conocer la cobertura territorial y la equidad en el acceso a servicios de medición precisos y confiables en todo el país. Al medir este porcentaje, el INACAL podrá identificar posibles brechas en la prestación de sus servicios y determinar qué departamentos requieren un mayor enfoque o recursos adicionales para asegurar una cobertura integral.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Dirección de Metrología				
	De la AEI:		Dirección de Metrología				
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	<p>Formula: $(NRS\text{M}/TR) * 100$</p> <p>Donde: NRSM = Número de departamentos en los que se ha realizado servicios metrológicos en el año n TR = Total de departamentos n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los departamentos en los que se ha realizado servicios metrológicos hacen referencia a las regiones geográficas del Perú donde el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL -DM) ha llevado a cabo actividades de calibración, verificación, ensayo o cualquier otro servicio relacionado con la metrología. Estos servicios son esenciales para buscar garantizar mediciones confiables y trazables a nivel nacional, beneficiando a diversos sectores económicos y sociales en dichas localidades. Se consideran los servicios en los departamentos que los han solicitado y han sido atendidos ya sea in situ o enviando sus equipos o instrumentos de medición a las sedes de INACAL DM en Lima, o la de los Calilabs. El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DM	Calcula el número de departamentos en los que se ha realizado servicios metrológicos en el año n				
	Paso 3	DM	Identifica el total de departamentos				
	Paso 4	DM	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DM	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
	DM: Dirección de Metrología OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Metrología (DM)						
	Base de Datos: Registros de la Dirección de Metrología						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	25,00	29,17	29,17	33,33	33,33	37,50	37,50
Numerador	6	7	7	8	8	9	9
Denominador	24	24	24	24	24	24	24

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.2 - Ind 1.2.3							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.2. Metrología oportuna y orientada a la demanda para dar soporte a las actividades de las empresas y el sector público.						
Nombre del Indicador	Porcentaje de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero que se realizan dentro de los plazos establecidos						
Justificación	El indicador permite medir la calidad en la prestación del servicio a las empresas manufactureras a partir de la identificación del cumplimiento de los plazos establecidos para tal fin.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Metrología			
	De la AEI:			Dirección de Metrología			
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	<p>Formula: $(TSPE/TSP) * 100$</p> <p>Donde: TSPE = Total de servicios metrológicos realizados a las empresas del sector manufactura cumpliendo los plazos establecidos en el año n. TSP = Total de servicios metrológicos realizados a las empresas del sector manufactura en el año n. n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los servicios metrológicos realizados a las empresas del sector manufactura cumpliendo los plazos establecidos hacen referencia a las actividades técnicas llevadas a cabo por los laboratorios de metrología de INACAL - DM, dentro de los tiempos estipulados, para garantizar la exactitud, trazabilidad y confiabilidad de las mediciones. Estos servicios son esenciales para buscar asegurar que las mediciones en diversas industrias y sectores cumplen con estándares nacionales e internacionales, promoviendo la calidad, seguridad y competitividad. En los casos que haya razones debidas para su reprogramación se justificará apropiadamente y se consideraran hechos dentro del plazo. La Dirección de Metrología establecerá los plazos del tiempo establecido. El presente indicador proviene de la Política Nacional de Desarrollo Industrial</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DM	Determina el total de servicios metrológicos realizados a las empresas del sector manufactura cumpliendo los plazos establecidos en el año n.				
	Paso 3	DM	Calcula el total de servicios metrológicos realizados a las empresas del sector manufactura en el año n.				
	Paso 4	DM	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DM	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DM: Dirección de Metrología OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Metrología (DM)						
	Base de Datos: Registros de la Dirección de Metrología						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	90.00	90.00	90.00	91.00	91.00	91.00	92.00

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido que la prestación de los servicios de calibración en los laboratorios de metrología está sujeto a la demanda por parte de las empresas manufactureras los cuales son voluntarios, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.2 - Ind 1.2.4							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.2. Metrología oportuna y orientada a la demanda para dar soporte a las actividades de las empresas y el sector público.						
Nombre del Indicador	Número de servicios de metrología para las empresas del sector manufacturero realizados en el año.						
Justificación	El indicador permite medir la cobertura a partir de la determinación de la cantidad total de los servicios especializados de metrología prestados a las empresas manufactureras por la Dirección de Metrología cada año.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Metrología			
	De la AEI:			Dirección de Metrología			
Limitaciones para la medición del indicador	No existen limitaciones						
Método de cálculo	<p>Formula: $\Sigma (C+AM+EA+MRC+NMP+ApM+H+UVM)$</p> <p>Donde: C= Servicios de calibraciones y verificaciones AM= Servicios de Asistencia Metrológica EA= Servicios de Ensayos de Aptitud MRC= Servicios de provisión de material de referencia certificado NMP= Servicio de desarrollo de Normas Metrológicas Peruanas ApM=Servicio de Aprobación de Modelos H= Servicio de Homologación UVM= Servicios de aceptación de Unidades de Verificación Metrológica n= Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los servicios metrológicos prestados a las empresas del sector manufacturero se refieren a una serie de actividades que buscan que los equipos, herramientas y procesos utilizados en la producción cumplan con las normas y estándares de medición suficientemente exactos y confiables. La metrología es la ciencia de la medición, y en el contexto de la manufactura, es fundamental para buscar asegurar que los productos fabricados sean de alta calidad y cumplan con las especificaciones técnicas requeridas. Estos servicios son proporcionados generalmente por laboratorios o empresas especializadas en metrología, en el presente caso son proporcionados por INACAL - DM. El presente indicador proviene de la Política Nacional de Desarrollo Industrial</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DM	Identifica el total de servicios metrológicos prestados a las empresas del sector manufacturero				
	Paso 3	DM	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 4	DM	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 5	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DM: Dirección de Metrología OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Metrología						
	Base de Datos: Reporte de la Dirección de Metrología						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	301	310	315	320	325	330	335

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.3 - Ind 1.3.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.3. Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado						
Nombre del Indicador	Porcentaje de normas técnicas peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional aprobadas						
Justificación	El indicador permite establecer la calidad en la prestación del servicio a través de la identificación de la incorporación de los agentes interesados en el desarrollo de normas técnicas peruanas, guías y textos afines, de manera que se reduce al mínimo posibles fallas de contexto y análisis.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Dirección de Normalización						
	De la AEI: Dirección de Normalización						
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	Formula: (NECP/NE) *100						
	Donde: NECP: Cantidad de normas técnicas peruanas, guías y textos afines aprobadas de adopción internacional con participación de los agentes interesados en el año n NE: Cantidad total de normas técnicas peruanas, guías y textos afines desarrollados en el año n n: Año de medición Especificaciones técnicas Las normas técnicas peruanas, guías y textos afines desarrollados con participación de agentes interesados se refieren a documentos técnicos elaborados o adaptados en el Perú para establecer especificaciones, métodos, criterios o requisitos aplicables a productos, servicios, procesos o sistemas, alineados con estándares internacionales. Estos documentos son el resultado de un proceso participativo y consensuado entre diversos actores clave, como el sector público, privado, académico y la sociedad civil. El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DN	Identifica la cantidad de normas técnicas peruanas, guías y textos afines aprobados de adopción internacional con participación de los agentes interesados en el año n				
	Paso 3	DN	Determina la cantidad total de normas técnicas peruanas, guías y textos afines aprobadas s en el año n				
	Paso 4	DN	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DN	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DN: Dirección de Normalización OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Normalización						
	Base de Datos: Base de Datos del Centro de Información y Documentación del INACAL						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	44	44	45	45	46	46	47

* Nota: No se indica los valores absolutos debido que la cantidad de normas técnicas peruanas, guías y textos afines elaboradas son variables depende de la participación de agentes interesados para su elaboración y adopción de normas internacionales en el Perú para establecer especificaciones, métodos, criterios o requisitos aplicables a productos, servicios, procesos o sistemas, alineados con estándares internacionales, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico. .

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.3 - Ind 1.3.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.3. Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado						
Nombre del Indicador	Número de empresas (Mipymes) que acceden a las normas técnicas						
Justificación	Este indicador permite determinar la cantidad de empresas que toman conocimiento de las normas técnicas, a través de la compra, consulta o participando en difusiones, lo cual permitirá medir la difusión de las NTP, siendo que al lograr una exitosa difusión una mayor cantidad de empresas accederán a las normas técnicas.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Centro de Información y Documentación (OCEI) – Dirección de Normalización			
	De la AEI:			Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad.			
Limitaciones para la medición del indicador	<ul style="list-style-type: none"> - Que empresas accedan a las normas por medios no oficiales (por páginas que difunden ilícitamente la información) - Que, al acceder a las normas, el usuario no se registre como empresa sino como persona natural - Que no registren adecuadamente su condición de empresas o su tamaño, al participar en eventos de difusión 						
Método de cálculo	<p>Formula: $\Sigma(A+B+C)$</p> <p>Donde: A= Número de empresas que realizan consultas en sala de lectura del INACAL B= Número de empresas que adquieren Normas Técnicas C= Número de empresas que participan en eventos de difusión n= Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Cuando se menciona que las empresas acceden a las normas técnicas, se hace referencia a que estas empresas acceden a las normas técnicas peruanas y textos afines establecidas para mejorar la calidad de sus productos, servicios y procesos. Las normas técnicas son documentos que establecen requisitos, especificaciones, criterios, directrices o procedimientos a seguir en una actividad particular, y pueden abarcar desde la calidad de los materiales utilizados hasta el proceso de producción o los estándares de seguridad. El presente indicador proviene de la Política Nacional del Empleo Decente</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	CID (OCEI) - DN	Calcula el número total de empresas que acceden a las normas técnicas				
	Paso 3	DDE	Reporta la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad				
	Paso 4	DDE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 5	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
CID: Centro de Información y Documentación - OCEI DN: Dirección de Normalización OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Centro de información y Documentación						
	Base de Datos: Registro de acceso a normas de sala de lectura virtual, normas libres y registro de ventas de normas. Registro de participantes en eventos de difusión						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	3309	3441	3613	3830	4098	4426	4825

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.3 - Ind 1.3.3							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.3. Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado						
Nombre del Indicador	Porcentaje de contrataciones públicas que utilizan instrumentos estandarizados de compra que referencian NTP						
Justificación	Medir el presente indicador permite obtener información sobre cuál es el grado de las contrataciones estatales que se alinean con los estándares nacionales, lo que es fundamental para asegurar la calidad, seguridad y funcionalidad de los bienes y servicios adquiridos con fondos públicos.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Dirección de Normalización				
	De la AEI:		Dirección de Normalización				
Limitaciones para la medición del indicador	No se cuenta con línea de base, al ser un indicador nuevo						
Método de cálculo	Formula: (A/B) *100						
	Donde: A: Número de contrataciones que utilizan instrumentos estandarizados de compra que referencian NTP en el año n B: Número total de contrataciones realizadas en las compras públicas en el año n n: Año de medición Especificaciones técnicas El Número de contrataciones que utilizan instrumentos estandarizados de compra que referencian Normas Técnicas Peruanas (NTP) hace referencia a la cantidad de procesos de adquisición realizados por entidades públicas que emplean herramientas, modelos o formatos predefinidos (instrumentos estandarizados) en los cuales se incluyen referencias explícitas a Normas Técnicas Peruanas como parte de los requisitos técnicos para los bienes, servicios u obras adquiridos. El presente indicador proviene del Plan Nacional de Competitividad y Productividad						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DN	Solicita información a Perú Compras sobre el número de contrataciones que utilizan instrumentos estandarizados de compra que referencian NTP en el año n				
	Paso 3	DN	Solicita información a Perú Compras sobre el número total de contrataciones realizadas en las compras públicas en el año n				
	Paso 4	DN	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DN	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
DN: Dirección de Normalización OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Normalización.						
	Base de Datos: Registros de la Dirección de Normalización						
	Línea de base	Logros esperados (**)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	37.15	37.15	37.15	37.15	37.15	37.38

* No cuenta con línea de base, la medición inicia a partir del año 2025 con el procesamiento de datos por ser un indicador nuevo, que a su vez se encuentra programado en el Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2024-2030.

** Nota: No se indica los valores absolutos debido que la cantidad de contrataciones públicas que utilizan instrumentos estandarizados de compra que referencian NTP depende de una fuente secundaria, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 1.3 - Ind 1.3.4							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 01 Incrementar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 01.3. Normas técnicas peruanas y otros documentos de normalización orientados a la demanda del sector público y privado						
Nombre del Indicador	Número de Normas Técnicas Peruanas aprobadas para estaciones de recarga de vehículos eléctricos						
Justificación	Medir el presente indicador permite evaluar el grado de avance y adecuación de las normativas peruanas relacionadas con las estaciones de recarga de vehículos eléctricos, contribuyendo a la formalización y estandarización de esta infraestructura clave para el desarrollo de la movilidad eléctrica en Perú.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Normalización			
	De la AEI:			Dirección de Normalización			
Limitaciones para la medición del indicador	No se cuenta con línea base al ser una nueva intervención						
Método de cálculo	Formula: $\Sigma \text{Num_NTPECVH}$						
	Donde: Num_NTPECVH: Número de Normas Técnicas Peruanas aprobadas para estaciones de recarga de vehículos eléctricos vigentes al año n n: Año de medición Especificaciones técnicas Las Normas Técnicas Peruanas (NTP) para estaciones de recarga de vehículos eléctricos hacen referencia a un conjunto de normas y directrices que establecen los requisitos y las buenas prácticas para el diseño, instalación, operación y mantenimiento de las estaciones de recarga de vehículos eléctricos en Perú. Estas normas son desarrolladas y promovidas por el INACAL con el objetivo de garantizar que las estaciones de recarga sean seguras, eficientes, interoperables y compatibles con los vehículos eléctricos disponibles en el mercado. El presente indicador proviene de la Política Nacional de Competitividad y Productividad						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable		Actividad			
	Paso 1	OPP		Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.			
	Paso 2	DN		Calcula el número de Normas Técnicas Peruanas aprobadas para estaciones de recarga de vehículos eléctricos en el año n			
	Paso 3	DN		Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones			
	Paso 4	OPP		La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección			
DN: Dirección de Normalización OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Normalización.						
	Base de Datos: Registros de la Dirección de Normalización						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	12	12	13	13	14	15

* No cuenta con línea de base. Se va a iniciar a procesar data para su medición al cierre del 2025 con la identificación de las Normas Técnicas Peruanas (NTP) aprobadas para las estaciones de recarga de vehículos eléctricos, es un indicador nuevo para la institución.

Ficha Técnica del Indicador OEI 02 - Ind 2.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 02. Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades públicas y las empresas ofrecen al ciudadano						
Nombre del Indicador	Porcentaje de consumidores que tuvo problemas de calidad en el consumo de un producto o servicio						
Justificación	El indicador pretende medir el nivel de disconformidad, insatisfacción o problemas de calidad detectados por los consumidores, al momento de recibir los productos o servicios ofrecidos por las entidades del Sector público y empresas.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Oficina de Estudios Económicos			
	Del OEI:			Oficina de Estudios Económicos			
Limitaciones para la medición del indicador	El Indicador recoge información de personas que viven en el área urbana de la costa, sierra y selva						
Método de cálculo	Formula: $(A / B) * 100$ Donde: A: Número de personas que tuvo problemas de calidad en el consumo de un producto o servicio B: Número de personas encuestadas a nivel nacional. Especificaciones técnicas La calidad se define como el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le dan capacidad para satisfacer necesidades, gustos, preferencias y expectativas del consumidor o ciudadano que lo recibe. Estas características pueden estar referidas a insumos utilizados, al diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio postventa, etc. Cuanto mejor se ajuste la calidad de los productos o servicios ofrecidos por las empresas o entidades públicas a las expectativas de los consumidores, éstos últimos estarán más satisfechos y viceversa. Este indicador es reportado, anualmente, por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), como parte de la Encuesta de Programas Presupuestales. Cuando se dice que una persona tuvo problemas de calidad en el consumo de un producto o servicio, se está haciendo referencia a que ese producto o servicio no cumplió con las expectativas o estándares de calidad esperados por el consumidor. El presente indicador proviene del PESEM del Ministerio de la Producción.						
	Sentido esperado del indicador	Descendente					
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	OEE	Determina el número de personas encuestadas a nivel nacional.				
	Paso 3	OEE	Establece cuantos ciudadanos manifiestan haber tenido problemas de calidad en el consumo de un producto o servicio				
	Paso 4	OEE	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	OEE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la oficina				
OEE: Oficina de Estudios Económicos OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Oficina de Estudios Económicos						
	Base de Datos: Bases de datos de la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES) – INEI.						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	13.30	12.90	12.80	12.60	12.50	12.40	12.30

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido que este indicador se mide anualmente y al cierre del año se procesa data que proviene de una fuente secundaria, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador OEI 02 - Ind 2.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 02. Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades públicas y las empresas ofrecen al ciudadano						
Nombre del Indicador	Porcentaje de variación de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión						
Justificación	Permite conocer la cantidad de empresas y entidades públicas del país que cuentan con certificaciones de algún Sistema de Gestión, en: ISO 9001, 14001, 27001, 50001, 22000, 13485, 22301, 20000-1:2011, 39001.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Oficina de Estudios Económicos				
	Del OEI:		Oficina de Estudios Económicos				
Limitaciones para la medición del indicador	Los resultados de la Encuesta ISO Survey se muestra a finales de cada año.						
Método de cálculo	<p>Formula: $(A/B-1) * 100$ Donde: A: Número de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión en el año n B: Número de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión en el año base n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los sistemas de gestión hacen referencia a los conjuntos de políticas, procedimientos, procesos y prácticas estructurados que las organizaciones adoptan para gestionar y mejorar continuamente su desempeño en áreas clave como la calidad, la seguridad, el medio ambiente, la responsabilidad social, entre otros aspectos. Estos sistemas están diseñados para ayudar a las organizaciones a cumplir con normas y estándares nacionales e internacionales, asegurar eficiencia operativa, cumplimiento normativo, satisfacción del cliente y sostenibilidad en sus procesos.</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPPM	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	OEE	Calcula el número de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión en el año n				
	Paso 3	OEE	Calcula el número de empresas y entidades públicas que implementan el Sistema de Gestión en el año base				
	Paso 4	OEE	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	OEE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPPM	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
			OEE: Oficina de Estudios Económicos OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto				
Fuente y bases de datos	Fuente: Oficina de Estudios Económicos						
	Base de Datos: Datos de la Página ISO Survey (Encuesta ISO (International Organization for Standardization))						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	5	10	15	20	25	30
<i>Numerador</i>	9140	9597	10054	10511	10968	11425	11882
<i>Denominador</i>		9140	9140	9140	9140	9140	9140
* No cuenta con línea de base, en el 2025 se inicia la medición incluyendo todas las empresas y entidades públicas que cuentan con certificaciones de algún Sistema de Gestión, de acuerdo con los reportes de la ISO Survey.							
Ficha Técnica del Indicador OEI 02 - Ind 2.3							

Objetivo Estratégico Institucional	OEI 02. Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades públicas y las empresas ofrecen al ciudadano						
Nombre del Indicador	Porcentaje de variación interanual de servicios utilizados por las MIPYME en el sector manufacturero						
Justificación	Este indicador mide el cambio porcentual anual en la utilización de los servicios de infraestructura de calidad proporcionados por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME) del sector manufactura. Es una herramienta clave para evaluar el impacto de las políticas y estrategias implementadas para fomentar el uso de estos servicios en la mejora de la competitividad y la calidad de las MIPYME peruanas.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad Del OEI: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
Limitaciones para la medición del indicador	No se cuenta con información de línea de base						
Método de cálculo	Formula: $((A/B)-1) * 100$ Donde: A: Número empresas MYPIME del sector manufactura que hace uso de algún servicio de IC en el año n B: Número empresas MYPIME del sector manufactura que hace uso de algún servicio de IC en el año n-1 n: Año de medición n-1: Año previo Especificaciones técnicas El uso de servicios de infraestructura de la calidad por las MIPYME en el sector manufactura hace referencia a la adopción y aprovechamiento de servicios que permiten a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME) del sector manufactura mejorar sus procesos, productos y sistemas de gestión, de acuerdo con estándares de calidad reconocidos.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DDE	Identifica el número empresas MYPIME que hace uso de los servicios IC en el periodo actual				
	Paso 3	DDE	Identifica el número de empresas MYPIME que hace uso de los servicios IC en el año anterior				
	Paso 4	DDE	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DDE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad Base de Datos: Reporte de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Línea de base	Logros esperados (**)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	0.50	1.00	3.00	3.00	4.00	5.00

* No cuenta con línea de base, se va a iniciar el procesamiento de datos sobre los servicios de Infraestructura de la Calidad utilizados por las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME) en el sector manufacturero, es un indicador nuevo para la institución.

(**) Nota: No se indica los valores absolutos debido que se va a iniciar la medición de las MIPYME del sector manufacturero que usan los servicios de la Infraestructura de la Calidad, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 2.1 - Ind 2.1.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 02. Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades públicas y las empresas ofrecen al ciudadano						
Acción Estratégica Institucional	AEI 02.1. Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para el fortalecimiento del sector productivo privado						
Nombre del Indicador	Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la Infraestructura de la Calidad (IC) en el sector productivo privado						
Justificación	Promover la aplicación de los servicios integrados de la IC en las organizaciones y empresas del sector productivo, a través de las iniciativas. Asimismo, se fomentará y propiciará la cultura de la calidad en estas organizaciones, lo que permita la generación de productos de calidad.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad			
	De la AEI:			Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad			
Limitaciones para la medición del indicador	No cuenta con línea base al ser una intervención nueva						
Método de cálculo	<p>Formula: $\sum \text{Num_IPASI}$</p> <p>Donde: Num_IPASI: Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la Infraestructura de la Calidad (IC) en el sector productivo privado en el año n n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Las iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la Infraestructura de la Calidad en las organizaciones y empresas del sector productivo nacional hacen referencia a acciones, proyectos o programas diseñados para fomentar el uso coordinado de los componentes de la infraestructura de la calidad, como la metrología, la normalización, la acreditación, y la evaluación de la conformidad y servicios complementarios (desarrollo de capacidades, sensibilización o desarrollo de instrumentos), con el objetivo de mejorar la calidad de productos, servicios, procesos y sistemas en diversos sectores.</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable		Actividad			
	Paso 1	OPP		Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.			
	Paso 2	DEE		Determinación del Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la Infraestructura de la Calidad (IC) en el sector productivo privado en el año n			
	Paso 3	DEE		Cálculo de la fórmula y realización del reporte correspondiente			
	Paso 4	DEE		Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones			
	Paso 5	OPP		La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección			
	DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Base de Datos: Reporte de planes y hojas de ruta de las Direcciones de Línea (NAM), Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad y la Oficina de Estudios Económicos del INACAL.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	5	6	6	7	7	8

* No cuenta con línea de base, inicia su medición en el 2025, con la identificación de iniciativas para promover la aplicación de los servicios integrados de la Infraestructura de la Calidad en el sector productivo, es un indicador nuevo para la institución.

Ficha Técnica del Indicador AEI 2.1 - Ind 2.1.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 02. Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades públicas y las empresas ofrecen al ciudadano						
Acción Estratégica Institucional	AEI 02.1. Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para el fortalecimiento del sector productivo privado						
Nombre del Indicador	Porcentaje de departamentos beneficiados con estrategias de intervención (iniciativas) para el fortalecimiento del sector productivo privado						
Justificación	El indicador busca medir la orientación de INACAL para el incremento del uso de los servicios de la IC en todos los departamentos del país, de manera que contribuyan a la competitividad y la productividad de los agentes económicos de las cadenas productivas.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad			
	De la AEI:			Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad			
Limitaciones para la medición del indicador	No se cuenta con línea base al ser un nuevo tipo de intervención						
Método de cálculo	<p>Formula: (NDB/TD) *100</p> <p>Donde: NDB = Número de departamentos beneficiados con iniciativas orientadas al fortalecimiento productivo-en el año n TD = Número total de departamentos n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los departamentos para considerar son aquellos que se benefician a través de las diversas actividades que establecen en las iniciativas desarrolladas para el fortalecimiento productivo nacional. Las estrategias tienen como objetivo atender las necesidades particulares de las potenciales productivas de cada departamento o grupo de departamentos. El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable		Actividad			
	Paso 1	OPP		Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.			
	Paso 2	DDE		Calcula el número departamentos a los que se llegan con la implementación de las iniciativas orientadas para el mejoramiento productivo del país en el año n			
	Paso 3	DDE		Calcula el número total de departamentos en el Perú año n			
	Paso 4	DDE		Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente			
	Paso 5	DDE		Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones			
	Paso 6	OPP		La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección			
DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Base de Datos: Registros administrativos de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	20.83	25.00	25.00	29.17	29.17	33.33
<i>Numerador</i>	-	5.0	6.0	6.0	7.0	7.0	8.0
<i>Denominador</i>	24	24	24	24	24	24	24

* No cuenta con línea de base, se va a iniciar con el procesamiento de datos sobre el uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad en todos los departamentos del país, es un indicador nuevo para la institución.

Ficha Técnica del Indicador AEI 2.2 - Ind 2.2.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 02. Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades públicas y las empresas ofrecen al ciudadano						
Acción Estratégica Institucional	AEI 02.2. Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para la atención de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de las entidades públicas.						
Nombre del Indicador	Número de intervenciones implementadas orientadas a la atención oportuna de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de entidades públicas						
Justificación	El indicador permite determinar y evaluar la efectividad de la ejecución de acciones destinadas a promover, facilitar y satisfacer las necesidades de servicios de IC, así como el cumplimiento de las estrategias de intervención diseñadas la cual se sustentan a través de su implementación.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad				
	De la AEI:		Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad				
Limitaciones para la medición del indicador	No se cuenta con línea base al ser un nuevo tipo de intervención						
Método de cálculo	<p>Formula: $\Sigma \text{Num_IPASIEP}$</p> <p>Donde:</p> <p>Num_IPASIEP: Número de iniciativas que promueven la aplicación de servicios integrados de la IC en las entidades públicas en el año n</p> <p>n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas</p> <p>Las estrategias de intervención relacionadas con la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) hacen referencia a las acciones planificadas y ejecutadas por el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) para satisfacer las necesidades específicas de entidades públicas en relación con los servicios que ofrece la IC para el soporte de las acciones de fiscalización y control. Estos servicios incluyen áreas clave como metrología, normalización, acreditación y evaluación de la conformidad.</p> <p>Se considera estrategia (iniciativa) en implementación (ejecutada) a aquella en la que se ha ejecutado al menos una acción relacionada a un servicio de IC en el marco los planes desarrollados para ello.</p> <p>El presente indicador se encuentra ajustado de la Política Nacional para la Calidad al 2030</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DDE	Calcula el número de estrategias de intervención en implementación (ejecución).				
	Paso 3	DDE	Determina el número total de estrategias de intervención programadas.				
	Paso 4	DDE	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DDE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Base de Datos: Registros administrativos de la Dirección de Desarrollo Estratégico						
		Línea de base	Logros esperados				
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	10	10	11	11	12	12

* No cuenta con línea de base, es un indicador nuevo, en el 2025 se va a iniciar con la generación de información sobre las intervenciones implementadas de los servicios de la Infraestructura de la Calidad en las entidades públicas. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico

Ficha Técnica del Indicador AEI 2.2 - Ind 2.2.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 02. Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades públicas y las empresas ofrecen al ciudadano						
Acción Estratégica Institucional	AEI 02.2. Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para la atención de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de las entidades públicas.						
Nombre del Indicador	Porcentaje de departamentos con entidades públicas de gestión, fiscalización y control beneficiados con estrategias de intervención (iniciativas).						
Justificación	El indicador busca medir la orientación de INACAL para el incremento del uso de los servicios de la IC en las organizaciones públicas del interior del país, de manera que mejoren sus capacidades para la prestación de servicios públicos de calidad, y mejorar su función de fiscalización y control.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad				
	De la AEI:		Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad				
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	<p>Formula: $(NDB/TD) * 100$</p> <p>Donde: NDB = Número de departamentos beneficiados con iniciativas orientadas al fortalecimiento productivo en el año n TD = Número total de departamentos n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los departamentos con estrategias de la NAM (Normalización, Acreditación y Metrología) en ejecución se refieren a las regiones del Perú donde el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) está implementando acciones específicas dentro de las áreas de la Infraestructura de la Calidad (IC), en especial para la mejora de las capacidades de las entidades públicas.</p>						
Sentido esperado del indicador	No definido, Mínimo permisible de 20%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DEE	Calcula el número departamentos a los que se llegan con la implementación de las iniciativas orientadas para el mejoramiento de la función pública en el país en el año n				
	Paso 3	DEE	Calcula el número total de departamentos en el Perú año n				
	Paso 4	DEE	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DEE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
		DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Base de Datos: Registros administrativos de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0	20.83	20.83	25.00	25.00	25.00	29.17
Numerador	-	5	5	6	6	6	7
Denominador	24	24	24	24	24	24	24

* No cuenta con línea de base, es un indicador nuevo. A través de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad se va a identificar las oportunidades de aplicación de servicios integrados de IC en entidades públicas de alcance nacional, en especial con el Gobierno Regional como primer punto de acceso para establecer el desarrollo de planes de trabajo.

Ficha Técnica del Indicador AEI 2.2 - Ind 2.2.3							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 02. Contribuir a la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades públicas y las empresas ofrecen al ciudadano						
Acción Estratégica Institucional	AEI 02.2. Diseño e implementación de estrategias de intervención oportuna para la atención de la demanda de servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) de las entidades públicas.						
Nombre del Indicador	Número de entidades que aplican servicios de la Infraestructura de Calidad en su labor de regulación, control o fiscalización						
Justificación	Este indicador es relevante porque permite medir el impacto y la adopción de los servicios de la infraestructura de calidad en las entidades responsables de la regulación y fiscalización, asegurando que las actividades de control se alineen con los estándares internacionales, promoviendo la mejora continua y el cumplimiento de normativas que beneficien a los consumidores y la industria nacional.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad				
	De la AEI:		Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad				
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	<p>Formula: $\Sigma \text{Num.}_{\text{EASIC}}$</p> <p>Donde: Num. _EASIC: Número de entidades que aplican servicios de la Infraestructura de Calidad en su labor de regulación, control o fiscalización en el año n n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Cuando se dice que hay entidades que aplican servicios de la infraestructura de calidad en su labor de regulación, control o fiscalización, se refiere a que esas entidades utilizan herramientas y servicios proporcionados por el sistema nacional de infraestructura de calidad para llevar a cabo sus funciones de supervisión en diferentes sectores.</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	DDE	Determina el número de entidades que aplican servicios de la Infraestructura de Calidad en su labor de regulación, control o fiscalización en el año n				
	Paso 3	DDE	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 4	DDE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 5	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
	DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Base de Datos: Registros administrativos de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	11	12	12	13	13	14	14

Ficha Técnica del Indicador OEI 03 - Ind 3.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 03. Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.						
Nombre del Indicador	Porcentaje de la población que presentó sus reclamos o denuncias respecto a la calidad de productos o servicios.						
Justificación	Medir el presente indicador permite conocer y evaluar el grado de participación de los consumidores en la presentación de reclamos o denuncias sobre la calidad de los productos y servicios. Además, permite evaluar la eficacia de los mecanismos de atención al consumidor y la sensibilización sobre la calidad de los productos o servicios.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Oficina de Estudios Económicos			
	Del OEI:			Oficina de Estudios Económicos			
Limitaciones para la medición del indicador	El Indicador recoge información de personas que viven en el área urbana de la costa, sierra y selva.						
Método de cálculo	<p>Formula: $(A/B) * 100$</p> <p>Donde: A= Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio y presentaron su reclamo o denuncia ante la entidad. B= Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los productos o servicios considerados son los servicios bancarios (incluido Banco de la Nación) y financieros, servicios de transporte aéreo y terrestre, seguros de vida, compra de equipos de telecomunicaciones, electrodomésticos y equipos, servicios educativos (privados), compra de vehículos o servicio automotriz, alquiler y compra de vivienda, compra de alimentos y bebidas, vestido y calzado, restaurantes y hoteles, servicios de esparcimiento, servicios turísticos en otros (denominados en productos o servicios de competencia del INDECOPI en el Capítulo XII Protección al Consumidor de la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales publicada por el INEI). El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable		Actividad			
	Paso 1	OPP		Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.			
	Paso 2	INEI		Identifica el número de ciudadanos que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio			
	Paso 3	INEI		Establece el número de ciudadanos que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio y presentaron su reclamo o denuncia ante la entidad.			
	Paso 4	OEE		Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente			
	Paso 5	OEE		Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones			
	Paso 6	OPP		La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección			
INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática OEE: Oficina de Estudios Económicos OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: INEI, Oficina de Estudios Económicos del INACAL, DDE, Oficina de Comunicaciones						
	Base de Datos: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	73.50	74.50	75.00	75.50	76.00	76.50	77.00

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido que este indicador se mide anualmente y al cierre del año se procesa data que proviene de una fuente secundaria, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico

Ficha Técnica del Indicador AEI 3.1 - Ind 3.1.1			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 03. Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.		
Acción Estratégica Institucional	AEI 03.1. Capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) dirigida a entidades públicas y privadas		
Nombre del Indicador	Índice de satisfacción de los participantes respecto a la calidad de los cursos de capacitación		
Justificación	El indicador mide la calidad de las acciones de capacitación a partir de la evaluación de determinados parámetros, como nivel de comprensión, utilidad y aplicación de los temas desarrollados, para ello se utilizará una encuesta basada en preguntas valoradas de acuerdo con la escala de Likert.		
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad		
	De la AEI: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad		
Limitaciones para la medición del indicador	<ul style="list-style-type: none"> - Al estar relacionada al relevamiento de información de las personas, pueden incorporarse sesgos no objetivos en el llenado de las encuestas. - Los usuarios no atiendan la encuesta que les fue remitida - No se cuenta con línea base al ser una intervención nueva 		
Método de cálculo	<p>Fórmula:</p> $\frac{\sum_{i=1}^k (\frac{\sum_{i=1}^n RespEncSat}{n})}{k} \times 20$ <p>Donde: RespEncSat: Hace referencia a las respuestas de la encuesta de satisfacción las cuales se encuentran en una escala de 1 al 5. n: Es la cantidad de preguntas de la encuesta de satisfacción k: Es la cantidad de encuestados que lograron acceder a los cursos realizados</p> <p>Especificaciones técnicas La encuesta de satisfacción se hará anualmente. Los valores de la escala de Likert va de 1 al 5, donde representa: - 1 = muy insatisfactorio - 2 = insatisfactorio - 3 = indiferente - 4 = satisfactorio - 5 = muy satisfactorio</p> <p>La encuesta será elaborada y aplicada por el Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad del INACAL La interpretación de un resultado favorable será siempre y cuando sea igual o mayor a 4. El número de encuestados del presente indicador no es estático ni programable por lo que no se puede realizar estimación sobre su comportamiento. El presente indicador no registra línea base dado que es una nueva medición en dicha materia. El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030</p>		
Sentido esperado del indicador	Ascendente		
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes
	Paso 2	EFCIC - DDE	Realiza la encuesta de satisfacción a los encuestados que lograron acceder a los cursos
	Paso 3	EFCIC - DDE	Genera el cálculo de la formula y prepara el informe técnico
	Paso 4	DDE	Realiza el reporte correspondiente
	Paso 5	DDE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el equipo funcional

	EFCIC: Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto
--	---

Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad
	Base de Datos: Registros administrativos del Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad

	Línea de base	Logros esperados (**)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	80.00	81.00	82.00	83.00	84.00	85.00

* No cuenta con línea de base, se va a iniciar con el procesamiento de datos sobre el nivel de comprensión, utilidad y aplicación de los temas desarrollados en las capacitaciones, es un indicador nuevo para la institución.

(**) No se indica los valores absolutos debido que es un nuevo indicador y se va a iniciar el procesamiento de datos sobre las encuestas satisfacción de los participantes a los cursos de capacitación, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático.

Nota: A nivel Plan Operativo Institucional se mide el número de cursos, talleres, capacitaciones, entre otros, por lo que en este documento se mide el alcance y satisfacción de los participantes. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 3.1 - Ind 3.1.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 03. Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 03.1. Capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) dirigida a entidades públicas y privadas						
Nombre del Indicador	Porcentaje de participantes fuera de Lima Metropolitana y Callao que recibieron capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad (IC)						
Justificación	El indicador se orienta a medir el esfuerzo del INACAL respecto a la inclusión de los sectores productivos regionales y el acceso de estos a acciones de desarrollo de capacidades especializadas en tema de Infraestructura de la Calidad (normas técnicas peruanas, evaluación de la conformidad acreditada y acreditación, y servicios metroológicos).						
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad De la AEI: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
Limitaciones para la medición del indicador	Se vean reducidos los recursos inicialmente comprometidos. No se cuenta con línea base al ser una intervención nueva						
Método de cálculo	<p>Formula: $(NCC/TCC) * 100$</p> <p>Donde: NCC = Número de Capacitados de los sectores productivos regionales que asistieron a las actividades de desarrollo de capacidades especializadas en tema de Infraestructura de la Calidad en el año n TCC = Total de participantes en las actividades de desarrollo de capacidades especializadas en tema de Infraestructura de la Calidad en el año n n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas La capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) se refiere a las actividades de formación, entrenamiento y transferencia de conocimientos dirigidas a fortalecer las competencias técnicas y operativas de individuos y organizaciones en temas clave relacionados con la Normalización, Acreditación y Metrología, que son los pilares de la IC. El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFCIC - DDE	Establece el total de participantes en las actividades de desarrollo de capacidades especializadas en tema de Infraestructura de la Calidad				
	Paso 3	EFCIC - DDE	Identifica los participantes de los sectores productivos regionales que asistieron a las actividades de desarrollo de capacidades especializadas en tema de Infraestructura de la Calidad				
	Paso 4	EFCIC - DDE	Genera el cálculo de la formula y prepara el informe técnico				
	Paso 5	DDE	Realiza el reporte correspondiente				
	Paso 6	DDE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 7	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el equipo funcional				
EFCIC: Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad Base de Datos: Registros de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad. Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad						
	Línea de base	Logros esperados (**)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	5.00	8.00	10.00	12.00	14.00	15.00

* No cuenta con línea de base, es un indicador nuevo para la institución y se va a iniciar el procesamiento de datos de las capacitaciones realizadas a los participantes de los sectores productivo.

(**) No se indica los valores absolutos debido que es un nuevo indicador y se va a iniciar el procesamiento de datos sobre las encuestas satisfacción de las capacitaciones realizadas a los participantes de los sectores productivo, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático.

Nota: A nivel Plan Operativo Institucional se mide el número de cursos, talleres, capacitaciones, entre otros, por lo que en este documento se mide el alcance y satisfacción de los participantes. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 3.1 - Ind 3.1.3							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 03. Incrementar la cultura de la calidad en la ciudadanía.						
Acción Estratégica Institucional	AEI 03.1. Capacitación oportuna en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) dirigida a entidades públicas y privadas.						
Nombre del Indicador	Porcentaje de empresas de manufactura que participan en los cursos de capacitación en materia de Infraestructura de Calidad						
Justificación	El indicador busca medir no solo la efectividad de la promoción de los cursos del INACAL, sino también su alineación con las necesidades del sector privado, en específico con el productivo, contribuyendo al desarrollo de capacidades en Infraestructura de la Calidad en el país.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad – EFCIC de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad			
	De la AEI:			Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad			
Limitaciones para la medición del indicador	No cuenta con línea base al ser una intervención nueva						
Método de cálculo	<p>Formula: (A/B) *100</p> <p>Donde: A = Número total de empresas de manufactura participantes en los cursos de capacitación en materia de infraestructura de la calidad en el año n B = Número total de organizaciones que participan en cursos realizados por INACAL en el año n n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los cursos de capacitación en materia de Infraestructura de la Calidad (IC) se refieren a actividades formativas organizadas por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) con el propósito de fortalecer las competencias técnicas y conocimientos de diversos actores (empresas, instituciones públicas, profesionales, técnicos, y ciudadanos) en los pilares fundamentales de la IC: Normalización, Acreditación, Metrología y Sistemas de Gestión de Calidad.</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFCIC-DDE	Calcular el número total de entidades privadas participantes en los cursos de capacitación en materia de infraestructura de la calidad en el año n				
	Paso 3	EFCIC-DDE	Calcula el número total de entidades privadas potenciales en el año n				
	Paso 4	EFCIC-DDE	Genera el cálculo de la fórmula y realiza el reporte correspondiente				
	Paso 5	DDE	Realiza el reporte correspondiente				
	Paso 6	DDE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 7	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la dirección				
DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Base de Datos: Registro administrativos de la Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Línea de base	Logros esperados (**)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	15.00	20.00	25.00	30.00	35.00	40.00

* No cuenta con línea de base, es un indicador nuevo para la institución y se va a iniciar el procesamiento de datos de las capacitaciones realizadas a las empresas.

(**) No se indica los valores absolutos debido que es un nuevo indicador y se va a iniciar el procesamiento de datos sobre las encuestas de satisfacción de las capacitaciones realizadas a empresas relacionado a los temas de Normalización, Acreditación, Metrología, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático.

Nota: A nivel Plan Operativo Institucional se mide el número de cursos, capacitaciones, entre otros, por lo que en este documento se mide el alcance y satisfacción de los participantes. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador OEI 04 - Ind 04.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Nombre del Indicador	Índice de efectividad de la gestión institucional del INACAL						
Justificación	Mediante el presente indicar se podrá medir los efectos de diversas acciones estratégicas relacionadas a la Política Nacional de Modernización al 2030 y establecer su nivel de compromiso y avance hacia ella.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Oficina de Planeamiento y Presupuesto Del OEI: Gerencia General						
Limitaciones para la medición del indicador	Las limitaciones establecidas en los indicadores de las AEI que integral el presente índice						
Método de cálculo	<p>Formula: $(\text{Vam Ind. AEI 04.1.1} \times 0.1) + (\text{Vam Ind. AEI 04.2.1} \times 0.1) + (\text{Vam Ind. AEI 04.2.2} \times 0.1) + (\text{Vam Ind. AEI 04.3.1} \times 0.1) + (\text{Vam Ind. AEI 04.3.2} \times 0.1) + (\text{Vam Ind. AEI 04.4.1} \times 0.1) / 5 \times 100 + (\text{Vam Ind. AEI 04.5.1} \times 0.1) + (\text{Vam Ind. AEI 04.6.1} \times 0.1) + (\text{Vam Ind. AEI 04.8.1} \times 0.1) + (\text{Vam Ind. AEI 04.9.1} \times 0.1)$</p> <p>Donde: Vam Ind. AEI (cod) : Valor del indicador en el año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas El valor actual de medición de tomará de las fichas de los indicadores asociados a la medición</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes				
	Paso 2	GG	Solicita los resultados de los indicadores involucrados a las áreas correspondientes.				
	Paso 5	OPP	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente.				
	Paso 6	GG	Analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
	Paso 7	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por las áreas involucradas				
	GG: Gerencia General OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Fuente y bases de datos	Fuente: Áreas involucradas en los indicadores de las AEI en el presente objetivo Base de datos: Reporte de evaluación de las AEI involucradas						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	53.61	66.39	69.98	73.23	76.13	81.28	85.29

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido que se mide a través de los resultados obtenidos por cada una de las acciones estratégicas vinculadas al objetivo de modernización, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.1 - Ind 4.1.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.1. Gestión del clima laboral efectiva en el INACAL						
Nombre del Indicador	Índice de clima laboral						
Justificación	Medir el índice de clima laboral en el INACAL es importante para mejorar el bienestar de los colaboradores, incrementar la productividad y reducir la rotación de personal. Además, permite identificar áreas de mejora, promover la transparencia y alinear a los equipos con los objetivos estratégicos de la institución. Un clima laboral positivo fomenta un entorno eficiente, esencial para que el INACAL garantice una gestión pública efectiva y orientada a la mejora continua.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración				
	De la AEI:		Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración				
Limitaciones para la medición del indicador	No se cuenta con línea base al ser una nueva medición						
Método de cálculo	<p>Fórmula:</p> $\frac{\sum VR_i}{e.m} \times 20$ <p>Donde: VR_i: Valor de su respuesta en las preguntas de la encuesta de satisfacción con relación al clima laboral de cada servidor en el INACAL en el año n. e: Total de servidores/as, practicantes y secigristas encuestados que laboran en el INACAL en el año n. m: Número de preguntas n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los niveles de satisfacción se medirán en función de diversos criterios que establezca la Equipo Funcional de Recursos Humanos, los cuales están a cargo de las encuestas. Para medir el nivel de satisfacción con relación al clima laboral se utilizará una escala de Likert tomando en cuenta las siguientes alternativas: Muy satisfecho (5), satisfecho (4), Indiferente (3), insatisfecho (2), muy insatisfecho (1). La escala del índice es de [0,100] Nota: Cabe mencionar que la interpretación del siguiente índice es favorable cuando este supera 0.5</p>						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFRH	Determina el valor de las respuestas de la encuesta de satisfacción con relación al clima laboral de los servidores del INACAL en el año de medición del indicador.				
	Paso 3	EFRH	Determina el número de servidores del INACAL en el año de medición del indicador.				
	Paso 4	EFRH	Realizar la estimación, análisis e interpretación de resultados.				
	Paso 5	EFRH	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el Equipo Funcional				
		EFRH: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración Base de Datos: Resultados de la Encuesta de Clima Laboral						
	Línea de base	Logros esperados (**)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	50.00	53.00	56.00	59.00	62.00	65.00

* No cuenta con línea de base, es un indicador nuevo se mide el clima laboral que refiere al nivel de satisfacción de los trabajadores.

(**) No se indica los valores absolutos debido que se mide a través de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción para determinar el clima laboral en la entidad, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.2 - Ind 4.2.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.2. Gestión del rendimiento óptimo de los servidores públicos del INACAL						
Nombre del Indicador	Porcentaje de trabajadores del INACAL que son evaluados mediante la Gestión de Rendimiento						
Justificación	Medir el porcentaje de trabajadores del INACAL evaluados mediante la gestión de rendimiento es fundamental para asegurar el cumplimiento de objetivos institucionales y fomentar el desarrollo profesional del equipo. Además, ayuda a alinear el desempeño individual con los objetivos estratégicos, optimizando la eficiencia de la institución.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración				
	De la AEI:		Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración				
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	Fórmula: $(A / B) * 100$ Donde: A: Trabajadores del INACAL evaluados mediante la Gestión de Rendimiento en el año n de medición del indicador B: Total de trabajadores del INACAL en el año de medición del indicador n: Año de medición Especificaciones técnicas Se evaluará conforme a la Resolución N°306-2017-SERVIR-PE, "Directiva que desarrolla el subsistema de Gestión del Rendimiento".						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFRH	Determina el número de trabajadores del INACAL evaluados mediante la Gestión de Rendimiento en el año de medición del indicador				
	Paso 3	EFRH	Determina el número total de trabajadores del INACAL en el año de medición del indicador				
	Paso 4	EFRH	Realizar la estimación, análisis e interpretación de resultados				
	Paso 5	EFRH	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el Equipo Funcional				
				EFRH: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto			
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración Base de Datos: Datos Administrativos del EFRH						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	35.91	85.08	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
<i>Numerador</i>	65	154	181	181	181	181	181
<i>Denominador</i>	181	181	181	181	181	181	181

Nota: A nivel Plan Operativo Institucional se mide el número de cursos, talleres, capacitaciones, entre otros, por lo que en este documento se mide el alcance y satisfacción de los participantes. Es relevante mantener este indicador que permite evaluar los trabajadores evaluados.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.2 - Ind 4.2.2			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL		
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.2. Gestión del rendimiento óptimo de los servidores públicos del INACAL		
Nombre del Indicador	Porcentaje de trabajadores del INACAL que obtienen una calificación de desempeño adecuado o superior		
Justificación	Mediante el presente indicador se podrá observar el nivel de rendimiento de los servidores públicos del INACAL, según los parámetros establecidos a la Resolución N°306-2017-SERVIR-PE, "Directiva que desarrolla el subsistema de Gestión del Rendimiento"		
Responsables	De la medición, integración de datos e información:	Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración	
	De la AEI:	Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración	
Limitaciones para la medición del indicador	Los resultados pueden verse afectados por ceses de participantes, cambio de evaluadores o evaluados, falta de registro, recojo de información o de evidencias, pérdida de información que no permita corroborar el logro de metas, falta del cumplimiento de la metodología establecida, cambios en el POI que induzcan cambios en las metas, entre otras descritas en el Manual de Gestión del Rendimiento.		
Método de cálculo	<p>Fórmula: $(A / B) * 100$</p> <p>Donde:</p> <p>A: Número de personas con calificación de buen rendimiento o rendimiento distinguido en el año n</p> <p>B: Total de personal evaluado en el año n de medición</p> <p>n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas</p> <p>Conforme a la Resolución N°306-2017-SERVIR-PE, "Directiva que desarrolla el subsistema de Gestión del Rendimiento", se indica que, la calificación obtenida por un servidor en el proceso de Evaluación del Desempeño será:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buen rendimiento: rendimiento y desempeño satisfactorio del servidor de acuerdo a los siguientes rangos de puntuación: para el segmento de Directivos deberá ser igual o mayor a 70 puntos; y para los otros segmentos deberá ser igual o mayor a 60 puntos. • Rendimiento distinguido: máxima calificación que puede alcanzar un servidor. Esta calificación la establece la Junta de Directivos a partir de la lista de candidatos que elabora el EFRH. • Rendimiento sujeto a observación: corresponde a los casos en que el evaluado hubiera obtenido una calificación por debajo al mínimo esperado. • Desaprobado: servidores que obtienen Rendimiento Sujeto a Observación por segunda vez consecutiva, o en 02 oportunidades en un periodo de 05 años calendario en el mismo puesto, o por no haber participado en el proceso de evaluación por motivos atribuibles a su exclusiva responsabilidad, debidamente comprobado con el EFRH. 		
Sentido esperado del indicador	Ascendente		
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.
	Paso 2	EFRH-OA	Evalúa el número de personas con calificación de buen rendimiento distinguido en el periodo del año de medición del indicador
	Paso 3	EFRH-OA	Determina el número total de personal evaluado mediante Gestión del Rendimiento en el año de medición del indicador
	Paso 4	EFRH-OA	Realizar la estimación, análisis e interpretación de resultados
	Paso 5	EFRH-OA	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones

	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el Equipo Funcional				
	EFRH: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración						
	Base de Datos: Datos Administrativos del EFRH						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	69.23	73.38	77.90	82.87	88.40	92.82	96.13
<i>Numerador</i>	45	113	141	150	160	168	174
<i>Denominador</i>	65	154	181	181	181	181	181

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.3 - Ind 4.3.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.3. Plan de Desarrollo de Personas implementado en el INACAL						
Nombre del Indicador	Porcentaje de servidores civiles capacitados con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas PDP						
Justificación	Medir el porcentaje de personas capacitadas en una organización, como el INACAL, permite evaluar su nivel de preparación y respuesta ante diversas situaciones, esta medición permite identificar las brechas de conocimiento y habilidades, evaluar la eficacia de los programas de capacitación, garantizar la continuidad de las operaciones y, en última instancia, mejorar la capacidad de la institución para enfrentar desafíos y cumplir con sus objetivos. Al contar con un personal capacitado, el INACAL puede tomar decisiones más informadas, responder de manera más efectiva ante emergencias y fortalecer su resiliencia institucional. La medición es un indicador clave del nivel de madurez de la organización en términos de gestión del talento y preparación ante contingencias.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración						
	De la AEI: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración						
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	Fórmula: $(A / B) * 100$ Donde: A. Número de servidores civiles capacitados con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas PDP en el año n B: Total de servidores civiles en el año n de medición n: Año de medición Especificaciones técnicas El Plan de Desarrollo de las Personas (PDP), según la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), es una herramienta estratégica diseñada para potenciar las capacidades y competencias de los servidores civiles. Este plan individualizado busca alinear el desarrollo profesional de cada trabajador del Estado con los objetivos institucionales y las necesidades del servicio civil en general.						
Sentido esperado del indicador	No definido, límite mínimo permisible: 55%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFRH	Evalúa el número objetivo de servidores civiles capacitados con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas del año de medición del indicador				
	Paso 3	EFRH	Determina el porcentaje de servidores civiles capacitados o que acceden al PDP en el año de medición del indicador				
	Paso 4	EFRH	Realizar la estimación, análisis e interpretación de resultados				
	Paso 5	EFRH	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el Equipo Funcional				
		EFRH: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración Base de Datos: El Plan de Desarrollo de las Personas (PDP)						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	87.29	89.89	90.43	90.43	90.43	90.43	90.43
<i>Numerador</i>	158	169	170	170	170	170	170
<i>Denominador</i>	181	188	188	188	188	188	188

Nota: A nivel Plan Operativo Institucional se mide el número de cursos programados en el Plan de Desarrollo de las Personas, y con este documento se mide los servidores civiles capacitados, es relevante mantener este indicador que permite evaluar el nivel de preparación y respuesta de los servidores civiles ante diversas situaciones, esta medición permite identificar las brechas de conocimiento y habilidades.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.3 - Ind 4.3.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.3. Plan de Desarrollo de Personas implementado en el INACAL						
Nombre del Indicador	Porcentaje de servidores civiles encuestados que manifiestan estar satisfechos o muy satisfecho con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas (PDP).						
Justificación	Mediante el presente indicador se podrá observar si el Plan de Desarrollo de las Personas del INACAL cumple con las expectativas de los servidores públicos de la entidad, así mismo, indicará si el plan está siendo ejecutado de tal manera que es valorado por los servidores.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración				
	De la AEI:		Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración				
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	<p>Fórmula: $(Nsc_Sms / Tsc_Ers) * 100$</p> <p>Donde:</p> <p>Nsc_Sms: Número de servidores civiles encuestados que se sienten satisfechos o muy satisfechos con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas en el año n</p> <p>Tsc_Ers: Total de servidores civiles encuestados respecto a la satisfacción de los cursos del Plan de Desarrollo de Personas en el año n</p> <p>n: Año de medición del indicador.</p> <p>Especificaciones técnicas</p> <p>Las encuestas se realizan al finalizar los cursos impartidos, solo se tomará en cuenta los cursos mayores a 5 horas.</p>						
Sentido esperado del indicador	No definido, mínimo permisible 80%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFRH-OA	Evalúa el número de servidores civiles encuestados respecto a la satisfacción de los cursos del Plan de Desarrollo de Personas en el periodo del año de medición del indicador				
	Paso 3	EFRH-OA	Determina el número de servidores civiles encuestados que se sienten satisfechos o muy satisfechos con los cursos del Plan de Desarrollo de Personas en el año de medición del indicador				
	Paso 4	EFRH-OA	Realizar la estimación, análisis e interpretación de resultados				
	Paso 5	EFRH-OA	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el Equipo Funcional				
	EFRH: Equipo Funcional de Recursos Humanos – Oficina de Administración OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Recursos Humanos - Oficina de Administración						
	Base de Datos: Datos Administrativos del EFRH						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	87.3	85.1	85.1	85.1	85.1	85.1	85.1
Numerador	158	160	160	160	160	160	160
Denominador	181	188	188	188	188	188	188

Nota: A nivel Plan Operativo Institucional se mide el número de cursos, programados en el Plan de Desarrollo de las Personas, por lo que en este documento se mide la satisfacción de los participantes. Es relevante mantener el indicador en este documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.4 - Ind 4.4.1																																												
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL																																											
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.4. Modelo de Integridad fortalecido en el INACAL																																											
Nombre del Indicador	Índice de capacidad preventiva contra la Corrupción																																											
Justificación	El presente indicador permite evaluar de forma estandarizada el avance en la implementación del Modelo de Integridad Pública en el INACAL, considerando que este modelo es un conjunto de orientaciones que coadyuvan al fortalecimiento de la capacidad preventiva y defensiva del INACAL frente a la corrupción y diversas prácticas contrarias a la ética.																																											
Responsables	De la medición, integración de datos e información:	Unidad Funcional de Integridad Institucional – Presidencia Ejecutiva																																										
	De la AEI:	Unidad Funcional de Integridad Institucional – Presidencia Ejecutiva																																										
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones																																											
Método de cálculo	<p>Fórmula: $Ceval1 + \dots + Cevaln$</p> <p>Donde:</p> <p>Ceval1: Puntaje obtenido (de 0 a 1) del componente i evaluado para el índice de capacidad preventiva para el estándar 1 en el año n</p> <p>Cevaln: Puntaje obtenido (de 0 a 1) del componente i evaluado para el índice de capacidad preventiva para el estándar n en el año n</p> <p>m: Factores del componente evaluados en el año n</p> <p>n: Año de medición</p>																																											
	<p>Especificaciones técnicas</p> <p>C1: Compromiso de la Alta Dirección C2: Gestión de riesgos que afecten la integridad pública C3: Políticas de integridad C4: Transparencia, datos abiertos y rendición de cuentas C5: Control interno, externo y auditoría C6: Comunicación y capacitación C7: Canal de denuncias C8: Supervisión y monitoreo del modelo de integridad C9: Encargado del Modelo de Integridad</p> <p style="text-align: center;">Escala de Valoración del ICP</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>Calificación</th> <th>Etapas 1</th> <th>Etapas 2</th> <th>Etapas 3</th> <th>Etapas 4</th> <th>Etapas 5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">■</td> <td>Apto</td> <td>De 0.9 a 1.00</td> <td>De 1.9 a 2.00</td> <td>De 2.9 a 3.00</td> <td>De 3.9 a 4.00</td> <td>De 4.9 a 5.00</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">■</td> <td>Aceptable</td> <td>De 0.70 a 0.89</td> <td>De 1.70 a 1.89</td> <td>De 2.70 a 2.89</td> <td>De 3.70 a 3.89</td> <td>De 4.70 a 4.89</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF8C00;">■</td> <td>En proceso</td> <td>De 0.40 a 0.69</td> <td>De 1.40 a 1.69</td> <td>De 2.40 a 2.69</td> <td>De 3.40 a 3.69</td> <td>De 4.40 a 4.69</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF4500;">■</td> <td>Inicial</td> <td>De 0.11 a 0.39</td> <td>De 1.11 a 1.39</td> <td>De 2.11 a 2.39</td> <td>De 3.11 a 3.39</td> <td>De 4.11 a 4.39</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000;">■</td> <td>Incipiente</td> <td>De 0 a 0.10</td> <td>De 1 a 1.10</td> <td>De 2 a 2.10</td> <td>De 3 a 3.10</td> <td>De 4 a 4.10</td> </tr> </tbody> </table> <p>El Estándar evaluado se calcula en una escala de 0 a 1; en donde 0, supone la ausencia de mecanismos estandarizados de prevención de la corrupción y 3, el cumplimiento total del Estándar. De esta manera, se asegura un mismo parámetro y escala para valorar los avances de las entidades públicas en la implementación del modelo. Cada etapa del estándar de integridad recibe una valoración (puntuación). El Índice de Capacidad Preventiva Frente a la Corrupción será reportado en función de las Etapas evaluadas cada año. Los resultados asociados a la valoración se remiten por parte de la SIP, en promedio en los dos meses siguientes al cierre del periodo evaluado, en virtud de dicha demora, por parte del Ente Rector, la información a reportar puede corresponder al periodo anterior. El valor del índice oscila entre [0,5], según la implementación de las etapas del modelo.</p>			Color	Calificación	Etapas 1	Etapas 2	Etapas 3	Etapas 4	Etapas 5	■	Apto	De 0.9 a 1.00	De 1.9 a 2.00	De 2.9 a 3.00	De 3.9 a 4.00	De 4.9 a 5.00	■	Aceptable	De 0.70 a 0.89	De 1.70 a 1.89	De 2.70 a 2.89	De 3.70 a 3.89	De 4.70 a 4.89	■	En proceso	De 0.40 a 0.69	De 1.40 a 1.69	De 2.40 a 2.69	De 3.40 a 3.69	De 4.40 a 4.69	■	Inicial	De 0.11 a 0.39	De 1.11 a 1.39	De 2.11 a 2.39	De 3.11 a 3.39	De 4.11 a 4.39	■	Incipiente	De 0 a 0.10	De 1 a 1.10	De 2 a 2.10	De 3 a 3.10
Color	Calificación	Etapas 1	Etapas 2	Etapas 3	Etapas 4	Etapas 5																																						
■	Apto	De 0.9 a 1.00	De 1.9 a 2.00	De 2.9 a 3.00	De 3.9 a 4.00	De 4.9 a 5.00																																						
■	Aceptable	De 0.70 a 0.89	De 1.70 a 1.89	De 2.70 a 2.89	De 3.70 a 3.89	De 4.70 a 4.89																																						
■	En proceso	De 0.40 a 0.69	De 1.40 a 1.69	De 2.40 a 2.69	De 3.40 a 3.69	De 4.40 a 4.69																																						
■	Inicial	De 0.11 a 0.39	De 1.11 a 1.39	De 2.11 a 2.39	De 3.11 a 3.39	De 4.11 a 4.39																																						
■	Incipiente	De 0 a 0.10	De 1 a 1.10	De 2 a 2.10	De 3 a 3.10	De 4 a 4.10																																						
Sentido esperado del indicador	Ascendente																																											
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad																																									
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.																																									

	Paso 2	UFII-PE	Determina el valor de las etapas del modelo de integridad
	Paso 3	UFII-PE	Realiza el informe donde detallar el valor del ICP del INACAL
	Paso 4	UFII-PE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones
	Paso 5	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la Unidad
	UFII: Unidad Funcional de Integridad Institucional – Presidencia Ejecutiva OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
Fuente y bases de datos	Fuente: Unidad Funcional de Integridad Institucional – Presidencia Ejecutiva		
	Base de Datos: Reporte de la implementación del ICP en el INACAL		

	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	1.72	1.80	2.50	3.80	4.50	4.80	5.00

(*) Nota: No se indica los valores absolutos debido que la medición está sujeto a la implementación del Modelo de Integridad Pública en el INACAL que se realiza anualmente, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.1 - Ind 4.5.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.5. Procesos de mejora continua implementados en el INACAL						
Nombre del Indicador	Porcentaje de mejoras implementadas provenientes de las auditorías internas y externas a los Sistemas de Gestión.						
Justificación	Medir el índice de mejoras en los procesos es importante permite gestionar de manera eficiente los servicios, que deben estar orientados a resultados permitiendo generar servicios de calidad que impactan positivamente en el bienestar de los usuarios.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Equipo Funcional de Planeamiento y Modernización – Oficina de Planeamiento y Presupuesto De la AEI: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Limitaciones para la medición del indicador	El logro de las metas anuales en el presente indicador está condicionado a las prioridades de la gestión institucional. No se cuenta con línea base al ser una intervención nueva						
Método de cálculo	Fórmula: (A/B) *100 Donde: A: Números de mejoras implementadas provenientes de las auditorías internas y externas a los sistemas de Gestión en el año n. B: Números de mejoras identificadas en las auditorías internas y externas a los sistemas de Gestión en el año n -1 Especificaciones técnicas Las mejoras identificadas provienen de las auditorías internas o externas al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001 y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001.						
Sentido esperado del indicador	No definido, mínimo aceptable del 70%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFPM-OPP	Identificar la mejora proveniente de la auditoría				
	Paso 3	EFPM y área usuaria	Analizar la viabilidad de abordar la mejora, considerando el costo/beneficio de esta				
	Paso 4	EFPM y área usuaria	Determinar acciones para abordar la mejora incluidos plazos				
	Paso 5	EFPM-OPP	Realizar seguimiento a las acciones y actualizar matriz de seguimiento de mejoras				
	Paso 6	EFPM-OPP	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 7	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la Unidad				
EFPM: Equipo Funcional de Planeamiento y Modernización - OPP OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Planeamiento y Modernización – Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
	Base de Datos: Matriz de seguimiento de Oportunidades de Mejora de los Sistemas de Gestión						
	Línea de base	Logros esperados (**)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00

* No cuenta con línea de base, en el 2025 se va a iniciar con el procesamiento de datos de las mejoras implementadas como resultado de las auditorías internas y externas realizadas para mantener una certificación de los Sistemas de Gestión implementado en el INACAL, es un indicador nuevo.

(**) No se indica los valores absolutos debido que se va a iniciar con la identificación de mejoras implementadas según las auditorías internas y externas realizadas en materia de Sistemas de gestión, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.1 - Ind 4.5.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.5. Procesos de mejora continua implementados en el INACAL						
Nombre del Indicador	Tasa de variación de alcances implementados en los sistemas de gestión ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001						
Justificación	La medición de la Tasa de Variación de Alcances Implementados en los Sistemas de Gestión es crucial para el Inacal, ya que refleja el avance y la adaptación continua de las organizaciones a estándares de calidad. Este indicador permite identificar áreas de mejora, fomentar la competitividad y garantizar la implementación efectiva de buenas prácticas cumpliendo con las necesidades y expectativas de los usuarios.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Equipo Funcional de Planeamiento y Modernización – Oficina de Planeamiento y Presupuesto De la AEI: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	Fórmula: $((A-B) / B) * 100$ Donde: A: Número total de alcances (acumulados al año de referencia) implementados en los sistemas de gestión en el año n B: Número total de alcances (acumulados al año de referencia) implementados en los sistemas de gestión en el año base n: año de medición del indicador Especificaciones técnicas Actualmente se cuenta con las siguientes cantidades de alcances implementados y certificados: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2 Alcances Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001: 4 Alcances Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001: 8 Alcances Alcance: Proceso o servicio sobre el cual se implementa los requisitos de la norma ISO.						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	Área usuaria	Proponer ampliación de alcance del sistema de gestión con la debida justificación				
	Paso 3	EFPM-OPP	Poner a consideración del CSIG la ampliación de alcance				
	Paso 4	CSIG	Aprobar la ampliación de alcance				
	Paso 5	EFPM-OPP	Gestionar la ejecución de la ampliación de alcance				
	Paso 6	EFPM-OPP	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 7	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la Unidad				
EFPM: Equipo Funcional de Planeamiento y Modernización – Oficina de Planeamiento y Presupuesto CSIG: Comité del Sistema Integrado de Gestión OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Planeamiento y Modernización – OPP Base de Datos: Sistemas de los sistemas de gestión de calidad						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	7.14	14.29	21.43	28.57	35.71	42.86
<i>Numerador</i>	-	15	16	17	18	19	20
<i>Denominador</i>	14	14	14	14	14	14	14

* No cuenta con línea de base, es un indicador nuevo que está sujeto a la implementación de los alcances de los Sistemas de Gestión de la ISO en el año.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.6 - Ind 4.6.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.6. Plan de Gobierno Digital implementado en la entidad en beneficio de usuarios internos y externos del INACAL						
Nombre del Indicador	Porcentaje de implementación de los proyectos de desarrollo de sistemas del Plan de Gobierno Digital						
Justificación	El presente indicador permitirá conocer el avance de la transformación digital en la institución y que esta se realice de manera exitosa, eficiente, con un impacto positivo en la ciudadanía y en la gestión institucional.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:	Equipo Funcional de Tecnologías de la Información – Oficina de Administración					
	De la AEI:	Equipo Funcional de Tecnologías de la Información – Oficina de Administración					
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	<p>Fórmula: $\Sigma \text{Proy_Desa} / \text{Tot_Prog} * 100$</p> <p>Donde:</p> <p>Proy_Desa: Proyectos de desarrollo de los sistemas de Información implementados para interactuar con el usuario externo o con los usuarios internos del INACAL en el año n</p> <p>Tot_Prog: Total de Proyectos de desarrollo de los sistemas de Información programados en el Plan de Gobierno digital para ser implementados en el año n</p> <p>n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas</p> <p>Proyectos de desarrollo de los sistemas de Información: Desarrollo de sistemas de información dirigidos a implementar servicios en línea que el Estado pone a disposición de los ciudadanos, administrados o usuarios internos, y que responden a sus necesidades, como acceso a beneficios, consulta de información, realización de trámites y reclamos, soporte a los procesos internos de gestión, entre otros.</p> <p>Para el numerador se contabilizará el proyecto de desarrollo de sistema de Información que este implementado y puesto en marcha para el público en general.</p> <p>El denominador puede variar cada vez que se actualiza el plan.</p>						
Sentido esperado del indicador	No definido, mínimo permisible 75%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFTI-OA	Determina el número de proyectos de desarrollo de los sistemas de Información al año de medición para interactuar con el ciudadano, administrados o con los usuarios internos del INACAL.				
	Paso 3	EFTI-OA	Realiza la estimación, análisis e interpretación de resultados				
	Paso 4	EFTI-OA	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 5	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el Equipo Funcional				
		EFTI: Equipo Funcional de Tecnologías de la Información – Oficina de Administración OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Tecnologías de la Información – Oficina de Administración						
	Base de Datos: Reporte de implementación del Plan de Gobierno Digital						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	75.00	75.00	75.00	80.00	85.00	90.00	100.00

(*) No se indica los valores absolutos debido que está sujeto a la implementación de los proyectos de desarrollo de sistemas del Plan de Gobierno Digital el cual depende de diversos factores internos y externos, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.7 - Ind 4.7.2							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.7 Gestión del abastecimiento oportuna en el INACAL						
Nombre del Indicador	Porcentaje del cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC).						
Justificación	Medir el presente indicador nos permitirá identificar posibles problemas en la gestión de las contrataciones, como retrasos en los procesos, sobrevaloración de los bienes o servicios contratados, o falta de competencia en los procesos de selección. Esto permite a las entidades públicas tomar medidas correctivas para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos públicos.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:		Equipo Funcional de Abastecimiento – Oficina de Administración				
	De la AEI:		Equipo Funcional de Abastecimiento – Oficina de Administración				
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	Fórmula: (Ej_PAC / Pro_PAC) *100						
	Donde: Ej_PAC: Ejecución del PAC en el año n de medición Pro_PAC: Programación del PAC en el año n de medición n: Es el año de medición Especificaciones técnicas El PAC es un instrumento de gestión logística sirve para programar, difundir y evaluar la atención de las necesidades de bienes, servicios y obras que una institución requiere para el cumplimiento de sus fines, cuyos procesos de selección (licitaciones, concursos públicos, adjudicaciones directas públicas o selectivas y adjudicaciones de menor cuantía programables, entre otros).						
Sentido esperado del indicador	No definido, Límite mínimo permisible, 95%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFA-OA	Evalúa la programación del PAC del INACAL en el año de medición del indicador				
	Paso 3	EFA-OA	Determina la ejecución del PAC del INACAL en el año de medición del indicador				
	Paso 4	EFA-OA	Realizar la estimación, análisis e interpretación de resultados del nivel de cumplimiento del PAC.				
	Paso 5	EFA-OA	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el Equipo Funcional				
				EFA: Equipo Funcional de Abastecimiento – Oficina de Administración OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto			
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Abastecimiento						
	Base de Datos: Plan Anual de Contrataciones (PAC)						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

(*) No se indica los valores absolutos debido que está sujeto a la implementación del Plan Anual de Contrataciones (PAC) que en su totalidad sea cumplido en el año, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.8 - Ind 4.8.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.8. Gestión del riesgo de desastres fortalecida dentro del INACAL						
Nombre del Indicador	Porcentaje de servidores civiles capacitados en el INACAL en temas de gestión del riesgo de desastres						
Justificación	Es importante medir el porcentaje de servidores civiles capacitados en el INACAL en temas de gestión del riesgo de desastres porque esta capacitación fortalece sus competencias para implementar estándares y normativas técnicas que contribuyan a la prevención, mitigación y respuesta ante desastres. Al evaluar este indicador, se garantiza que el personal esté preparado para incorporar enfoques de resiliencia en sus actividades, mejorando la capacidad institucional y promoviendo la seguridad y bienestar de la sociedad frente a eventos adversos.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Equipo Funcional de Seguridad y Defensa Nacional – Gerencia General De la AEI: Gerencia General						
Limitaciones para la medición del indicador	No se reportan limitaciones						
Método de cálculo	Fórmula: $(A / B) * 100$ Donde: A: Número de servidores civiles capacitados en Gestión del Riesgo de Desastres en el año n. B: Total de servidores civiles del INACAL en el año n n: Año de medición Especificaciones técnicas Se considerará el total de servidores públicos al finalizar el mes de diciembre. Para la presente edición se tomarán en cuenta las capacitaciones mayores o iguales a 4 horas académicas						
Sentido esperado del indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad				
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	EFDN - GG	Contabiliza el número de servidores civiles capacitados en Gestión del Riesgo de Desastres en el año n.				
	Paso 3	EFDN - GG	Contabiliza el total de servidores civiles del INACAL en el año n.				
	Paso 4	EFDN - GG	Realizar la estimación, análisis e interpretación de resultados.				
	Paso 5	EFDN - GG	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la Gerencia.				
GG: Gerencia General EFDN: Equipo Funcional de Seguridad y Defensa Nacional – Gerencia General OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Seguridad y Defensa Nacional – Gerencia General						
	Base de Datos: Reporte de capacitaciones a brigadas en materia de riesgo de desastres						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor absoluto	65.00	70.00	72.00	74.00	76.00	78.00	80.00

(*) No se indica los valores absolutos debido que está sujeto a la cantidad de servidores civiles que participan de las capacitaciones en temas de gestión de riesgos de desastres, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático.

Nota: A nivel Plan Operativo Institucional se mide el número de cursos, talleres, capacitaciones, entre otros, por lo que en este documento se mide el alcance y satisfacción de los participantes. Es relevante mantener el indicador en este documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.9 - Ind 4.9.1							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL						
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.9. Fortalecimiento de la Cooperación Internacional en el INACAL						
Nombre del Indicador	Porcentaje de implementación de proyectos financiados por cooperación internacional						
Justificación	El presente indicador permite medir el nivel de implementación de los proyectos financiados por cooperación internacional que han alcanzado sus objetivos establecidos, dentro del plazo y presupuesto acordados, y con resultados sostenibles que generan impacto en el fortalecimiento de la infraestructura de calidad del Perú.						
Responsables	De la medición, integración de datos e información:			Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad			
	De la AEI:			Oficina de Cooperación Internacional			
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones						
Método de cálculo	<p>Formula: (A/B) *100 Donde: A: Número de proyectos financiados por la cooperación internacional ejecutados y finalizados en el año n B: Número total de proyectos financiados por cooperación internacional en el año n n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas El éxito en la implementación de los proyectos financiados por cooperación internacional del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) hace referencia al grado en que los proyectos desarrollados con recursos provenientes de entidades internacionales logran cumplir sus objetivos y metas establecidos. Estos proyectos suelen estar enfocados en fortalecer la infraestructura de la calidad en el país, promoviendo la mejora de capacidades técnicas, normativas y operativas del INACAL y sus beneficiarios.</p>						
Sentido esperado del indicador	No definido, límite mínimo permisible de 20%						
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable		Actividad			
	Paso 1	OPP		Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.			
	Paso 2	OCOOP		Calcula el número de proyectos financiados por la cooperación internacional ejecutados y finalizados en el año n			
	Paso 3	OCOOP		Calcula el número total de proyectos financiados por cooperación internacional en el año n			
	Paso 4	OCOOP		Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente			
	Paso 5	OCOOP		Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones			
	Paso 6	OPP		La OPP publica los resultados obtenidos por la oficina			
OCOOP: Oficina de Cooperación Internacional OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto							
Fuente y bases de datos	Fuente: Oficina de Cooperación Internacional						
	Base de Datos: Registros administrativos de la Oficina de Cooperación Internacional						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	62.50	33.33	28.57	20.00	20.00	50.00	66.67
<i>Numerador</i>	5	4	2	1	1	2	2
<i>Denominador</i>	8	12	7	5	5	4	3

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.10- Ind 4.10.1			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL		
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.10. Comunicación estratégica de la cultura de la calidad difundida oportunamente en la población en general con énfasis a los actores de interés de SNC		
Nombre del Indicador	Tasa de variación de seguidores en las redes sociales del INACAL		
Justificación	<p>El monitoreo al número de seguidores ganados en las redes sociales del INACAL, brinda información referencial sobre el nivel de interés por los temas relacionados al INACAL y la Infraestructura de la Calidad - IC por el público en general, así como el alcance que está teniendo los mensajes comunicacionales y el progreso de la estrategia del Plan de Comunicaciones.</p> <p>Para generar una cultura de la calidad en las entidades públicas, privadas y el ciudadano en coordinación con las direcciones de línea (Normalización, Acreditación, Metrología y Desarrollo Estratégico de la Calidad) del INACAL se promueve los eventos relacionado a los temas de los servicios de Infraestructura de la Calidad con la implementación de la estrategia comunicacional mediante contenidos audiovisuales informativos y ágiles, aplicando nuevas tendencias y formatos interactivos de marketing digital, con la finalidad de despertar el interés de los ciudadanos en incorporar la calidad como criterio determinante al momento de producir, comercializar y/o consumir cualquier producto o servicio, difundiéndolos mediante plataformas digitales orgánicas, utilizando el lenguaje adecuado según sea requerido, para llegar a los públicos objetivos, fortaleciendo la imagen institucional y promocionando los beneficios del uso de los servicios de la Infraestructura de la Calidad.</p>		
Responsables	De la medición, integración de datos e información:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	
	De la AEI:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones		
Método de cálculo	<p>Fórmula: $((V2 - V1) / V1) \times 100$</p> <p>Donde: V1: Número de seguidores de todas las redes sociales del INACAL en el año base. V2: Número de seguidores de todas las redes sociales del INACAL en el año de medición n. n: Año de medición del indicador.</p> <p>Especificaciones técnicas Seguidores: Usuarios registrados en plataformas digitales (redes sociales) que deciden conectarse y hacer seguimiento a una cuenta de red social, debido al valor que esta genera para el consumidor. Redes sociales del INACAL: Plataformas comunicacionales digitales con las que cuenta la entidad y son administradas por la OCEI, mediante las cuales se comparte material informativo audiovisual. Actualmente se tiene presencia en Facebook, Instagram, X, YouTube, LinkedIn, TikTok. El tráfico generado y el alcance es orgánico. Los porcentajes anuales son el resultado de la variación de crecimiento con respecto del año base.</p>		
Sentido esperado del indicador	Ascendente		
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.
	Paso 2	OCEI	Calcular el número seguidores de todas las redes sociales del INACAL en el año base.
	Paso 3	OCEI	Calcular el número de seguidores de todas las redes sociales del INACAL en el año de medición n.
	Paso 4	OCEI	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente
	Paso 5	OCEI	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la Oficina.

	OCEI: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Fuente y bases de datos	Fuente: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional						
	Base de Datos: Reporte del número de seguidores de todas las redes sociales del INACAL						
	Línea de base	Logros esperados (*)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	20.48	24.46	28.44	32.43	36.41	40.39
<i>Numerador</i>	100,433	121,000	125,000	129,000	133,000	137,000	141,000
<i>Denominador</i>		100,433	100,433	100,433	100,433	100,433	100,433

* No cuenta con línea de base, es un indicador nuevo, se mide la variación de seguidores ganados en las redes sociales del INACAL, brinda información referencial sobre el nivel de interés por los temas relacionados al INACAL y la Infraestructura de la Calidad - IC por el público en general. Es relevante mantener el indicador en este documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.10 - Ind 4.10.2			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL		
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.10. Comunicación estratégica de la cultura de la calidad difundida oportunamente en la población en general con énfasis a los actores de interés de SNC		
Nombre del Indicador	Tasa de variación de menciones y/o rebotes en medios de comunicación y redes sociales de notas de prensa		
Justificación	<p>Mediante el presente indicador se podrá cuantificar el alcance, visualizar el efecto y registrar el impacto que está teniendo la estrategia comunicacional de difusión en los medios de comunicación de manera permanente, a través de los rebotes de notas de prensa elaborados por la OCEI, a fin de mejorar el posicionamiento y las relaciones del INACAL; y tener un mayor acercamiento y conexión hacia los temas de la Infraestructura de la Calidad. Cabe precisar que hoy en día una mayor cantidad de información no garantiza el éxito de la comunicación, sino la calidad del contenido diferenciado por público y regiones para generar su impacto.</p> <p>Por ello, se implementa una estrategia comunicacional para promover una cultura de calidad a través de la elaboración de notas de prensa sobre temas relacionados a los servicios que brinda el INACAL mediante la NAM, con un enfoque en la calidad de los contenidos informativos que genere un mayor interés en los medios de comunicación masivos y especializados de Lima y, principalmente, en el interior del país, que son difundidas de manera estratégica y direccionada según la temática para interiorizar, posicionar y focalizar los mensajes por regiones y grupos etarios, buscando que tenga un impacto inmediato en los públicos objetivos.</p>		
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional De la AEI: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional		
Limitaciones para la medición del indicador	No presenta limitaciones		
Método de cálculo	<p>Fórmula: $((V2 - V1) / V1) \times 100$</p> <p>Donde:</p> <p>V1: Número de menciones y/o rebotes de notas de prensa difundidas por la OCEI en el año base.</p> <p>V2: Número de menciones y/o rebotes de notas de prensa difundidas por la OCEI en el año de medición n.</p> <p>n: Año de medición del indicador.</p> <p>Especificaciones técnicas</p> <p>Lo medios de comunicación abarcan la televisión, radio, periódicos y revistas, así como las redes sociales, entre otros que defina la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. Rebotes y/o menciones: notas de prensa y contenidos elaborados por el INACAL que son difundidos en otros medios de comunicación y redes sociales.</p> <p>Nota: Se tomará como año base los resultados del 2024.</p>		
Sentido esperado del indicador	Ascendente		
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.
	Paso 2	OCEI	Evalúa el número de menciones y/o rebotes de notas de prensa difundidas por la OCEI en el año base.
	Paso 3	OCEI	Evalúa el número de menciones y/o rebotes de notas de prensa difundidas por la OCEI en el año de medición n.
	Paso 4	OCEI	Genera el cálculo de la formula y realiza el reporte correspondiente
	Paso 5	OCEI	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones
	Paso 6	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por la Oficina.

	OCEI: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto
--	--

Fuente y bases de datos	Fuente: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
	Base de Datos: Reporte de seguimiento a los rebotes y/o menciones de notas de prensa del INACAL en medios de comunicación y redes sociales.

	Línea de base	Logros esperados (*)						
Año	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
Valor relativo	0*	3.69	5.99	8.29	10.60	12.90	15.21	
Numerador	-	675	690	705	720	735	750	
Denominador	651	651	651	651	651	651	651	

* No cuenta con línea de base, es un indicador nuevo en el que se va a cuantificar el alcance, visualizar el efecto y registrar el impacto que está teniendo la estrategia comunicacional de difusión en los medios de comunicación. Es relevante mantener el indicador en este documento estratégico.

Ficha Técnica del Indicador AEI 4.10 - Ind 4.10.3			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Impulsar el proceso de modernización de la gestión pública en el INACAL		
Acción Estratégica Institucional	AEI 04.10. Comunicación estratégica de la cultura de la calidad difundida oportunamente en la población en general con énfasis a los actores de interés de SNC		
Nombre del Indicador	Porcentaje de participantes regionales en acciones de difusión sobre el uso de los servicios de Infraestructura de la Calidad (IC).		
Justificación	El indicador busca medir el alcance a nivel nacional de las acciones de sensibilización y promoción o difusión realizadas por la Dirección de Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad de Instituto Nacional de Calidad a través de eventos para dar a conocer sobre la importancia de usar las normas técnicas y guías peruanas, evaluación de la conformidad, servicios de acreditación y de metrología a las entidades públicas y privadas, para generar una cultura de calidad y contribuir a la competitividad y el cumplimiento de estándares de calidad en diversos sectores del país		
Responsables	De la medición, integración de datos e información: Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad - DDE De la AEI: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad		
Limitaciones para la medición del indicador	No cuenta con línea base al ser una medición nueva		
Método de cálculo	<p>Formula: $(PED/TPE) * 100$</p> <p>Donde: PED = Número total de participantes de departamentos (excepto Lima y la provincia Constitucional del Callao) en eventos de difusión de temas de Infraestructura de la Calidad en el año n TPE = Número total de participantes en los eventos de difusión de temas de Infraestructura de la Calidad en el año n n: Año de medición</p> <p>Especificaciones técnicas Los participantes de departamentos en las acciones de difusión de temas de Infraestructura de la Calidad (IC) hacen referencia a las personas de diferentes regiones del Perú que toman parte en actividades organizadas por el Instituto Nacional de la Calidad para promover el conocimiento, entendimiento y aplicación de la IC. Estas actividades incluyen talleres, charlas, seminarios, campañas de sensibilización y otros eventos destinados a informar sobre la importancia de la Normalización, Acreditación y Metrología, así como su impacto en el desarrollo social y económico, y generar una cultura de calidad en las entidades públicas y privadas. El presente indicador proviene de la Política Nacional para la Calidad al 2030</p>		
Sentido esperado del indicador	Ascendente		
Proceso de recolección y análisis	Paso	Responsable	Actividad
	Paso 1	OPP	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.
	Paso 2	EFCIC - DDE	Calcula el número total de participantes de departamentos (excepto Lima y la provincia Constitucional del Callao) en eventos de difusión de temas de Infraestructura de la Calidad (IC) en el año n
	Paso 3	EFCIC - DDE	Identifica el número total de participantes en los eventos de difusión de temas de Infraestructura de la Calidad (IC) en el año n
	Paso 4	EFCIC - DDE	Genera el cálculo de la formula y prepara el informe técnico
	Paso 5	DDE	Realiza el reporte correspondiente
	Paso 6	DDE	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones
	Paso 7	OPP	La OPP publica los resultados obtenidos por el equipo funcional

	EFCIC: Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad DDE: Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto						
Fuente y bases de datos	Fuente: Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad						
	Base de Datos: Registros administrativos del Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad						
	Línea de base	Logros esperados (**)					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor relativo	0*	10.00	15.00	20.00	25.00	28.00	30.00

* No cuenta con línea de base, es un indicador nuevo que se va a medir el alcance a nivel nacional de las acciones de sensibilización y promoción o difusión realizadas.

(**) No se indica los valores absolutos debido que está sujeto a la participación de las regiones en las acciones de difusión sobre el uso de los servicios de Infraestructura de la Calidad, estas situaciones generan una variabilidad de las metas físicas y en consecuencia el denominador del presente indicador no es estático. Es relevante mantener el indicador en el documento estratégico.

8.5. Anexo 5. Identificación de 16 eventos de futuro que podrían afectar al INACAL

Para la priorización se evaluaron los niveles de pertinencia e impacto, probabilidad e intensidad de las tendencias, riesgos, oportunidades y eventos disruptivos que podrían afectar a la institución.

Tabla 14: Priorización de tendencias

N°	Tendencia	Pertinencia	Evidencia	Puntaje	Fuente de información
1	Aumento incesante de la tecnología	5	4	20	Observatorio del CEPLAN
2	Creciente inversión en innovación global	5	4	20	
3	Menor participación de la industria en el valor agregado	4	4	16	
4	Creciente integración de la producción y el comercio mundial	4	4	16	
5	Biomateriales en la industria	2	3	6	
6	Industria 4.0	3	3	9	
7	Sostenibilidad empresarial	3	3	9	

Nota: Elaboración propia

Tabla 15: Priorización de riesgos

N°	Riesgos	Criterios		Intensidad	Fuente de información
		Impacto	Probabilidad ¹⁰		
1	Aumento de proteccionismo comercial mundial	5	4	20	Observatorio de Prospectiva del CEPLAN
2	Reducción de las exportaciones por restricciones sanitarias de acceso a mercados	4	4.5	18	
3	Ruptura de la ciberseguridad	4	4	16	
4	Incidencia de fenómenos naturales y eventos climáticos	5	2	10	
5	Fracaso de la descentralización regional	4	2.5	10	

Nota: Elaboración propia

Tabla 16: Priorización de oportunidades

N°	Oportunidades	Criterios		Intensidad	Fuente de información
		Impacto	Probabilidad		
1	Transparencia en los procesos productivos	5	4	20	Observatorio de Prospectiva del CEPLAN
2	Universalización de la economía digital	4	4	16	
3	Incremento en la adopción de estándares internacionales de calidad	4	4	14	
4	Plena diversificación productiva en los departamentos	3	3	9	

Nota: elaboración propia

¹⁰ Conforme a lo establecido en los criterios para evaluar los riesgos y oportunidades, pág. 150 de la guía de prospectiva para Políticas y planes del SINAPLAN



PERÚ

Ministerio
de la Producción



INACAL
Instituto Nacional
de Calidad



Instituto Nacional de Calidad - INACAL

Dirección: Calle las Camelias 817 - San Isidro - Lima - Lima - Perú

Central Telefónica: (511) 640 8820

Sede Digital: <https://www.gob.pe/inacal>

Lima, 2024