

**Plan de Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de
la Calidad de Servicios en el INAIGEM**

ROL	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN	FIRMA
Órgano proponente	Oficina de Tecnologías de la Información	
Órgano revisor	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Oficina de Asesoría Legal	
Órgano de aprobación	Gerencia General	

HUARAZ - PERÚ

Plan de Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el INAIGEM

1.- Introducción

En el marco del proceso de modernización de la gestión pública y de la mejora continua de los servicios que brinda el Estado, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público, la cual establece los lineamientos, componentes y etapas que deben seguir las entidades públicas para asegurar que los servicios que brindan respondan a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, generen valor público y cuenten con mecanismos de medición y mejora continua.

De manera complementaria, la **Comisión de Modernización y Reorganización del Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y Ecosistemas de Montaña (INAIGEM), en su Informe Final, recomienda implementar la citada Norma Técnica en coordinación con el Ministerio del Ambiente (MINAM)**, como una medida orientada a fortalecer la gestión institucional, optimizar la provisión de servicios y consolidar una cultura de calidad y mejora continua en la entidad.

En atención a lo señalado, se formula el presente Plan de Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios, con la finalidad de organizar, de manera ordenada y progresiva, las acciones necesarias para implementar los componentes del modelo y reducir las brechas identificadas respecto del servicio priorizado, conforme a la normativa vigente y dentro del plazo de siete (7) meses establecido en el Informe Final de la Comisión de Modernización y Reorganización del INAIGEM.

2.- Marco normativo

El presente Plan se sustenta en el siguiente marco normativo:

- Ley N.º 30286, Ley de creación del Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y Ecosistemas de Montaña (INAIGEM).
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público
- Informe Final de la Comisión de Modernización y Reorganización del INAIGEM, que recomienda la implementación de la Norma Técnica de Calidad de Servicios en coordinación con el MINAM.

3.- Objetivos

Implementar la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el INAIGEM, con el propósito de fortalecer la gestión institucional y promover la mejora continua en la provisión de bienes o servicios, mediante la evaluación del estado actual del bien o servicio priorizado, la identificación de brechas y oportunidades de mejora, y la elaboración del informe de evaluación correspondiente, conforme a la normativa vigente.

4.- Alcance del Plan

El presente Plan tiene el siguiente alcance:

- Identificar y priorizar el bien o servicio
- Evaluar y calificar el estado actual del bien o servicio
- Identificar oportunidades de mejora
- Elaborar informe de evaluación del bien o servicio

5.- Metodología de implementación

La implementación del presente Plan se desarrolla conforme a lo dispuesto en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios, siguiendo las etapas establecidas para la evaluación del bien o servicio priorizado, de manera secuencial y conforme a los procedimientos definidos en la citada norma.

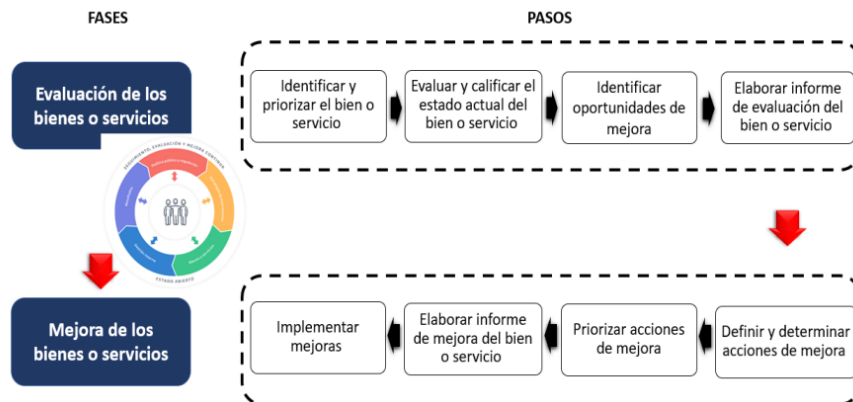


Figura 01: Fases y pasos para la evaluación y mejora de los bienes y servicios.

Se precisa que la presente propuesta de Plan comprende **la etapa de evaluación del bien o servicio priorizado** (Identificación y priorización del bien o servicio, evaluación y calificación del estado actual del servicio, identificación de oportunidades de mejora y elaboración del informe de evaluación). En consecuencia, la fase de **mejora de los bienes y servicios** no será desarrollada dentro del plazo contemplado en este Plan, y será programada para su ejecución en un periodo posterior, una vez culminada la etapa de evaluación y remitido el informe correspondiente al responsable del bien o servicio evaluado.

6.- Cronograma de implementación propuesta

Las actividades previstas para la implementación del presente Plan se ejecutarán conforme al cronograma que se presenta a continuación, el cual ha sido estructurado en función de la **etapa de evaluación del bien o servicio priorizado** y considera un horizonte temporal comprendido entre **enero a junio de 2026**.

N°	Actividad	Producto	2026					
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Planificación								
1	Elaborar y aprobación del plan de implementación	Plan de implementación aprobado.	X					
Fase 01 – Identificar y priorizar el bien o servicio								
2	Priorización del bien o servicio	Informe final de la identificación priorización del bien o servicio.		X				
3	Delimitación del alcance			X				
4	Conformación del equipo evaluador			X				
5	Comunicación formal a la SGP			X				
Fase 02 – Evaluar y calificar el estado actual del bien o servicio								
6	Preparación y organización de la evaluación del servicio priorizado	Informe de evaluación y calificación del estado actual del bien o servicio.			X			
7	Aplicación del cuestionario y levantamiento de evidencia objetiva				X			
8	Calificación del servicio y determinación del nivel de madurez				X			
9	Consolidación de resultados de la evaluación					X		
Fase 03 – Identificar oportunidades de mejora								
10	Identificación y análisis de brechas y oportunidades de mejora del servicio	Informe de oportunidades de mejora.				X		
11	Consolidación de oportunidades de mejora del servicio						X	
Fase 04 – Elaborar informe de evaluación del bien o servicio								
12	Elaboración del informe de evaluación del servicio	Informe final de evaluación del bien o servicio						X
13	Remisión del informe de evaluación al responsable del servicio							X