**POLÍTICA NACIONAL PARA LA CALIDAD**

**Entregable 3**

**Paso 5 y Paso 6**

OCTUBRE, 2021

Contenido

[1. OBJETIVOS PRIORITARIOS Y LINEAMIENTOS 3](#_Toc63114199)

[2. MATRIZ DE OBJETIVOS PRIORITARIOS Y LINEAMIENTOS 5](#_Toc63114200)

[ANEXOS 8](#_Toc63114201)

[Anexo 1. Fichas técnicas de los indicadores 8](#_Toc63114202)

# OBJETIVOS PRIORITARIOS Y LINEAMIENTOS

Los objetivos prioritarios de la Política Nacional para la Calidad (PNC) enuncian una dirección concreta y realizable de cambio y han sido definidos en función a la enunciación y estructuración del problema *“Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios”.*

Siendo así, con la implementación de la PNC se buscará cumplir los siguientes tres objetivos prioritarios para el año 2030:

**Objetivo Prioritario 1: Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano**

El objetivo está orientado a promover la mejora de la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen a los ciudadanos a través del uso de los servicios de la infraestructura de la calidad, contribuyendo de esta forma a mejorar la calidad, productividad y competitividad del país.

En el caso de las entidades públicas, se refiere a las entidades de los tres niveles de gobierno que prestan servicios públicos a la población en forma directa (sea mediante servicios públicos gratuitos o pagados -contenidos en el TUPA o el tarifario TUSNE de cada entidad-) o mediante empresas prestadoras públicas o privadas para lo cual las Autoridades Nacionales Competentes regularán a través de requisitos técnicos con referencia, en lo posible, a normas técnicas, y controlarán la calidad y seguridad con el apoyo de Organismos de Evaluación de la Conformidad y servicios de metrología acreditados.

En el caso de las empresas, el objetivo es incrementar la calidad y seguridad de los productos y servicios que ofrecen al ciudadano, para lo cual se fomentará el uso de estándares de calidad en sus procesos de producción y comercialización, de manera que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, lo que contribuirá a mejorar su competitividad tanto en el mercado nacional, como internacional.

El responsable de monitorear el cumplimiento del objetivo prioritario es el Instituto Nacional de Calidad – INACAL pliego adscrito al Ministerio de la Producción.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo Prioritario** | **Verbo** | **Condición de Cambio** | **Sujeto** |
| Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | Incrementar | calidad de los productos y servicios ofrecidos | ciudadano |

**Objetivo Prioritario 2: Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional**

Este objetivo está orientado a incrementar la generación de oferta de servicios, lo que implica atender la demanda explícita contenida en las regulaciones, disponer de mayores recursos humanos especializados, promover la competitividad de las organizaciones con un enfoque inclusivo, sostenible e innovador, equipamiento, asistencia técnica, entre otros mecanismos financieros y no financieros dirigido a los prestadores de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) públicos y privados (Organismos de Evaluación de la Conformidad). Cabe indicar que actualmente existe una brecha de evaluación de la conformidad tanto en el sector público como en el privado, evidenciado en las actuales Redes Públicas de Laboratorios de las entidades que participan en la certificación sanitaria de los productos alimenticios, resultando insuficiente; similar problema presentan las empresas del sector privado, básicamente en las diferentes regiones del país.

El responsable del objetivo prioritario es el Instituto Nacional de Calidad – INACAL pliego adscrito al Ministerio de la Producción.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo Prioritario** | **Verbo** | **Condición de Cambio** | **Sujeto** |
| Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | Ampliar | oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) | entidades públicas y privadas competentes |

**Objetivo Prioritario 3: Incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía**

Este objetivo permitirá lograr que los consumidores demanden bienes y servicios producidos en base a estándares de calidad y está asociado a la mejora de la cultura de la calidad en la ciudadanía y sectores productivos, que se obtendrá con procesos de formación, sensibilización, capacitación en todos los niveles educativos y mediante la difusión de información pertinente sobre los beneficios de consumir productos que hacen uso de la Infraestructura de la Calidad. Esto se debe expresar en la certificación de productos, procesos productivos y de comercialización, que de no implementarse puede traer como resultado que la población presente sus reclamos o denuncias respecto a la calidad de los productos o servicios. Todo esto llevará a la mejora de la productividad, competitividad e innovación, desarrollo de productos aptos y seguros contribuyendo así con los estándares de calidad en el mercado interno.

El responsable del objetivo prioritario es el Instituto Nacional de Calidad – INACAL pliego adscrito al Ministerio de la Producción.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo Prioritario** | **Verbo** | **Condición de Cambio** | **Sujeto** |
| Incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía | Incrementar | nivel de cultura de la calidad | ciudadanía |

# 

| Problema general | Causas directas | Causas indirectas | Alternativas de solución | Objetivos Prioritarios |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Uso limitado de estándares de calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios | Uso reducido de la IC por parte del estado para la realización de sus roles en beneficio del ciudadano. | Reducida aplicación de los servicios de la IC en las actividades de fiscalización y regulación | AS.1 Difusión y fomento sobre los servicios y beneficios de la Infraestructura de la Calidad en todo el Perú | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano |
| Escasa inclusión de servicios IC en el diseño e implementación de las políticas públicas | AS.2 Facilitación del acceso a los servicios de la Infraestructura de la Calidad |
| Uso escaso de los servicios de IC por parte de las empresas | Reducidas facilidades para el acceso a los servicios IC que contribuyan a la competitividad de las empresas | AS.3 Implementación de instrumentos que contribuyan a la certificación de la calidad |
| AS.4 Implementación de incentivos para el uso de la Infraestructura de la Calidad |
| Escasos incentivos para la aplicación de servicios IC en las compras públicas | AS.5 Promover la incorporación de exigencias de estándares de calidad en las compras públicas |
| Limitada oferta de servicios de IC a nivel nacional | Reducida disponibilidad de servicios IC en las regiones | AS.6 Incentivar la conformación y el uso de los OEC acreditados a nivel nacional | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional |
| Reducida dotación de recursos humanos con competencias técnicas para aplicar los servicios de la IC a nivel nacional | AS.7 Fortalecimiento de capacidades institucionales del Sistema Nacional para la Calidad |
| Escasa disponibilidad de recursos públicos para la consolidación y fortalecimiento del SNC |
| Bajo nivel de cultura de la calidad en los consumidores | Desconocimiento de los beneficios que otorga la calidad para los consumidores, empresas, entidades públicas y academia | AS.8 Promover temas de calidad en el sistema educativo. | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores |
| AS.9 Integrar la calidad en las líneas de sensibilización de los organismos gubernamentales. |

**MATRIZ QUE MUESTRA LA RELACIÓN ENTRE CAUSAS DIRECTAS Y OBJETIVOS PRIORIZADOS**

**ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES QUE FACULTAN AL INACAL COMO RESPONSABLE DE LOS OBJETIVOS PRIORIZADOS**

De acuerdo a lo establecido por la Ley N° 30224 (art. 9), el INACAL es el ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad (SNC), responsable de su funcionamiento. La misma Ley (art. 3) determina que la finalidad del SNC es promover y asegurar el cumplimiento de la Política Nacional para la Calidad con miras al desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor; teniendo entre sus objetivos “armonizar políticas de calidad sectoriales, así como las de los diferentes niveles de gobierno, en función a la Política Nacional para la Calidad” (art.6).

En ese sentido, corresponde al Ministerio de la Producción a través del INACAL, conducir el cumplimiento de los OP planteados para la política sectorial PNC (Paso 5 de la Etapa 2: Formulación, de la Guía de Políticas Nacionales); lo cual guarda relación con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, al establecer que como rector de una política nacional sectorial, el ministerio correspondiente adopta medidas sectoriales que aseguran su cumplimiento en todos los niveles de gobierno, las cuales pueden tener carácter mandatorio, promotor y/o correctivo (art. 14).

En relación a las entidades que colaboran con el cumplimiento de los OP, el Ministerio de la Producción (INACAL) se apoya en todos los niveles de gobierno.

|  |  |
| --- | --- |
| Atribución y/o función | Base legal |
| El INACAL es el ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad (SNC), responsable de su funcionamiento en el marco de lo establecido en la presente Ley | Artículo 9 de la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad |
| El SNC tiene por finalidad promover y asegurar el cumplimiento de la Política Nacional para la Calidad con miras al desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor | Artículo 3 de la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad |
| El INACAL tiene entre sus funciones:   * Conducir el Sistema Nacional para la Calidad, acorde con los principios y disposiciones previstos en la presente Ley * Gestionar, promover y monitorear la implementación de la Política Nacional para la Calidad * Administrar y gestionar la normalización, metrología y acreditación, pudiendo delegar tareas específicas en los integrantes del SNC * 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 * 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 y mecanismos de la calidad | Artículo 11 de la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad |
| El ente rector de un sistema funcional es el ministerio cuyas competencias y funciones presentan mayor afinidad con las políticas públicas que comprenden el sistema. Dicha rectoría, por criterios técnicos, de especialidad o eficiencia puede ser ejercida a través de un organismo público. | Artículo 64 del Decreto Supremo N° 064-2021-PCM, que modifica los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM |

# MATRIZ DE OBJETIVOS PRIORITARIOS Y LINEAMIENTOS

De acuerdo a lo establecido por la guía metodológica del CEPLAN, se presenta la matriz de lineamientos, los cuales se convierten en el medio para la consecución de los objetivos prioritarios. Estos han sido definidos por cada objetivo prioritario y marcan de manera estratégica las rutas sobre las cuales se organizarán los servicios y actividades que implementará la PNC. Además, se identifica a las entidades responsables del cumplimiento de cada objetivo.

***(Más adelante se incluye un cuadro ampliando la explicación de cada uno de los Lineamientos, según lo solicitado por CEPLAN)***

| **Código** | **Objetivo Prioritario** | **Indicadores del objetivo** | **Logro esperado** | **Lineamientos** | **Responsable del objetivo** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OP1** | **Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano** | Porcentaje de población que tuvo problemas de calidad al momento de adquirir un producto o servicio | Al 2030 el porcentaje de población que no queda satisfecho con la calidad del producto o servicio adquirido, se habrá reducido al 9%. | * 1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.   2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas.   3. Incrementar mecanismos financieros y no financieros para mejorar la calidad de la producción y/o comercialización de bienes y servicios en las entidades públicas y empresas a nivel nacional. | Ministerio de la Producción  (INACAL) |
| **OP2** | **Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional** | Índice ponderado de la oferta de la NAM (Normalización, Acreditación y Metrología) | Al 2030, la oferta de servicios NAM (Normalización, Acreditación y Metrología) ha alcanzado un Índice de 12.26, fortaleciendo de esta manera el Sistema Nacional para la Calidad (SNC), al facilitar a las empresas, entidades públicas y otros usuarios, el acceso a servicios de la Infraestructura de la Calidad que implicará un mayor uso de estándares de calidad. | * 1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.   2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional.   3. Fortalecer el Sistema Nacional de la Calidad a través del aseguramiento de la sostenibilidad y el reconocimiento internacional, la consolidación de la institucionalidad y la mejora de la infraestructura de sus componentes. | Ministerio de la Producción  (INACAL) |
| **OP3** | **Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores** | Porcentaje de la población que presentó sus reclamos o denuncias respecto a la calidad de productos o servicios | Al 2030, al menos el 77% de los consumidores peruanos (costa y sierra y selva, área urbana) presenta ante la autoridad competente su reclamo o denuncia respecto a la calidad de productos o servicios que adquieren, lo cual significa contar con consumidores más exigentes e informados que asumen como un derecho el acceso a la calidad. | * 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. | Ministerio de la Producción  (INACAL) |

# FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DE OBJETIVOS PRIORITARIOS

## 

**OP1. Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ficha técnica** | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo prioritario:** | **OP1.** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | | | | |
| **Nombre del indicador:** | Porcentaje de población que tuvo problemas de calidad al momento de adquirir un producto o servicio | | | | | | | | | | | |
| **Justificación:** | 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. En este sentido, 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.  Este indicador es reportado, anualmente, por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), como parte de la Encuesta de Programas Presupuestales. | | | | | | | | | | | |
| **Responsable de indicador:** | Instituto Nacional de Calidad – 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:** | El cálculo del indicador queda establecido por la siguiente fórmula:  A= Número de persona que tuvo problemas de calidad al momento de adquirir un producto o servicio.  B= Número de personas encuestadas a nivel nacional | | | | | | | | | | | |
| **Sentido esperado del indicador:** | Descendente | | | | | | | | | | | |
| **Supuestos:** | * Que la fuente de información INEI cuente con información de los programas presupuestales y estos no sean suspendidos por el Ministerio de Economía y Finanzas. * Que la población exprese en forma libre su opinión sobre el nivel de satisfacción que le reporte o no el consumo de un producto o servicio. | | | | | | | | | | | |
| **Fuente y bases de datos:** | Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales. | | | | | | | | | | | |
|  | **Línea de base** | **Logros esperados** | | | | | | | | | | |
| **Año** | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| **Valor** | 10.0% | 10.0% | 9.8% | 9.7% | 9.6% | 9.5% | 9.4% | 9.3% | 9.2% | 9.1% | 9.0% | 9.0% |

**OP2. Ampliar la oferta de servicios IC en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ficha técnica** | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo prioritario:** | **OP2** Ampliar la oferta de servicios de la IC en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | | | | |
| **Nombre del indicador:** | Índice ponderado de la oferta de la NAM (Normalización, Acreditación y Metrología) | | | | | | | | | | | |
| **Justificación:** | 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 estos servicios, principalmente los servicios de normalización, acreditación y metrología (NAM).  El indicador se construye mediante el promedio ponderado del índice de incremento de la oferta de normas técnicas, del número de organismos de evaluación de la conformidad acreditados y del número de laboratorios metrológicos operativos.   * **Numero de norma técnica 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. * **Numero de organismos de evaluación de la conformidad (OEC)**: Cuanto mayor sea el número de OEC acreditados, mayores son las posibilidades de acceder al servicio. * **Numero de laboratorios metrológicos**. Los servicios de calibración, así como la verificación de equipos de medición, se desarrollan en laboratorios metrológicos. En el año 2020, se contaba con 20 laboratorios metrológicos operativos y en la medida de que este número se incremente, serán mayores las posibilidades de brindar servicios metrológicos.   Se espera que el índice ponderado de la oferta de la NAM respecto al año bases (2020) se incremente paulatinamente en los siguientes años. | | | | | | | | | | | |
| **Responsable de indicador:** | Instituto Nacional de Calidad – Oficina de Planeamiento y Presupuesto / 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:** | El cálculo del indicador queda establecido por la siguiente fórmula:  = Número de normas técnicas vigentes en el año t.  = En el año base (2020), estuvieron vigentes, 5,162 normas técnicas.  = Número de organismos de evaluación de la conformidad (empresas) con acreditación vigente en el año t.  = En el año base (2020), 240 OEC contaban con acreditación vigente.  = Número de laboratorios metrológicos operativos en el año t.  = En el año base (2020), 19 laboratorios de metrología estuvieron operativos. | | | | | | | | | | | |
| **Sentido esperado del indicador:** | Ascendente | | | | | | | | | | | |
| **Supuestos:** | Que no se produzcan medidas de restricción presupuestal | | | | | | | | | | | |
| **Fuente y bases de datos:** | Direcciones de línea NAM (Normalización, Acreditación y Metrología) del INACAL | | | | | | | | | | | |
|  | **Línea de base** | **Logros esperados** | | | | | | | | | | |
| **Año** | 2018 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| **Valor** |  | 10.00 | 10.30 | 10.44 | 10.75 | 10.89 | 11.19 | 11.34 | 11.65 | 11.79 | 12.11 | 12.26 |

**OP3. Incrementar el nivel de cultura de la calidad en la ciudadanía**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ficha técnica** | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo prioritario:** | **OP3.** Incrementar el nivel de 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:** | La cultura de la calidad se expresa, entre otros aspectos, en la exigencia de los consumidores al adquirir un producto o servicio.  En el caso peruano, el uso del criterio de calidad en las decisiones de compra no es frecuente por lo que los bienes y servicios que se comercializan no necesariamente cumplen requisitos mínimos de calidad. Esto, en el caso de los productos sensibles como los alimentos, implica un potencial riesgo en la salud de los consumidores.  Sensibilizar a los ciudadanos a ser exigentes en calidad, obliga a los productores a incluir la calidad como un atributo más en sus procesos de producción y comercialización. En este sentido, cuando más consumidores que no están conformes con la calidad de los bienes o servicios adquiridos presentan un reclamo ante la entidad competente, es indicador de una mejor cultura de la calidad de los ciudadanos. | | | | | | | | | | | |
| **Responsable de indicador:** | INACAL (el proveedor de la información es el INEI) | | | | | | | | | | | |
| **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:** | El cálculo del indicador queda establecido por la siguiente fórmula:  A= Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI y presentaron su reclamo o denuncia ante la entidad.  B= Población que tuvo problemas al momento de adquirir un producto o servicio de competencia del INDECOPI. | | | | | | | | | | | |
| **Sentido esperado del indicador:** | Ascendente | | | | | | | | | | | |
| **Supuestos:** | Ninguno | | | | | | | | | | | |
| **Fuente y bases de datos:** | INEI - Encuesta Nacional de Programas Presupuestales. | | | | | | | | | | | |
|  | **Línea de base** | **Logros esperados** | | | | | | | | | | |
| **Año** | 2018 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| **Valor** | 71.9% | 72.0% | 72.5% | 73.0% | 73.5% | 74.0% | 74.5% | 75.0% | 75.5% | 76.0% | 76.5% | 77.0% |

**Explicación por cada uno de los Lineamientos, según lo solicitado por CEPLAN**

| **Lineamientos** | **Explicación** |
| --- | --- |
| * 1. Incrementar el uso de estándares de calidad en el diseño e implementación de políticas públicas, en las funciones de regulación, supervisión, control y en la prestación de servicios del sector público de las entidades públicas.   2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas.   3. Incrementar mecanismos financieros y no financieros para mejorar la calidad de la producción y/o comercialización de bienes y servicios en las empresas a nivel nacional. | Se propone nueva redacción:  ***Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas***  Se refiere a que las entidades del sector público establezcan, apliquen y evalúen los estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan. Los estándares de calidad deben ser verificables con el apoyo de la infraestructura de la calidad.  Los bienes que se distribuyen en los programas sociales, así como los servicios públicos de salud, educación, agua, saneamiento, telecomunicaciones etc, deben ser verificables con el apoyo de los servicios de la infraestructura de la calidad.  Con el uso de los servicios de infraestructura de la calidad además de verificar los estándares de calidad que definen los sectores, permite mejorar la calidad de los bienes y servicios que brindan las entidades públicas a los ciudadanos ampliando la cobertura, eficacia y eficiencia a nivel nacional a través de la delegación de las acciones de control y vigilancia en organismos de evaluación de la conformidad privados acreditados.  Este un Lineamiento nuevo que se propone, que tiene como sujeto a las empresas, esto en complemento de la precisión del sujeto que se realizó al Lineamiento 1.1.  Se refiere a que las empresas establezcan, apliquen y evalúen permanentemente los estándares de calidad de los bienes y servicios que brindan. Los servicios de infraestructura de la calidad son un importante apoyo para la definición y control del cumplimiento de los estándares de calidad.  Con el uso de estándares de calidad verificables se mejora la calidad de los bienes y servicios que ofrecen las empresas a los usuarios y consumidores.  Se propone:  **Incrementar mecanismos financieros y no financieros para mejorar la calidad de la producción y/o comercialización de bienes y servicios en las entidades públicas y empresas a nivel nacional**  Se refiere a que las entidades públicas y empresas dispongan de mayores recursos, financieros y no financieros (infraestructura, asistencia técnica, capacitaciones, etc.) para mejorar la calidad de la producción y/o comercialización de bienes y servicios que ofrecen.  Una mayor oferta de recursos financieros y no financieros ayudará e incentivará a las entidades públicas y empresas al establecimiento y cumplimiento de estándares de calidad verificables de los bienes y servicios que brindan. |
| 1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. 2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. 3. Fortalecer la sostenibilidad, el reconocimiento internacional, la institucionalidad y la infraestructura en los componentes del SNC. | El lineamiento se orienta a impulsar el incremento de los servicios de infraestructura de la calidad (normalización, evaluación de la conformidad, acreditación, y metrología) en las diversas regiones del país a fin de atender, tanto las necesidades de los agentes económicos del sector productivo (producción primaria, manufactura y comercialización), así como las necesidades de las entidades del sector público (Nacional, Regional y Local) especialmente en apoyo a sus funciones de fiscalización y control.  La implementación de estándares de calidad, la evaluación de la conformidad y la exactitud de las mediciones, en los diferentes procesos para la producción de bienes y servicios, así como para los procesos de investigación, requieren de la incorporación de los conocimientos suficientes en la formación de los profesionales relacionados a la gestión de la calidad.  En ese sentido, el lineamiento se orienta a impulsar el incremento de las oportunidades de desarrollo de capacidades para los distintos profesionales que lo requieran, considerando para ello un enfoque descentralizado, especializado y oportuno.  Como alternativa, se propone el texto:  ***Fortalecer el Sistema Nacional de la Calidad a través del aseguramiento de la sostenibilidad y el reconocimiento internacional, la consolidación de la institucionalidad y la mejora de la infraestructura de sus componentes***  La oferta de servicios de infraestructura de la calidad en el marco del funcionamiento del Sistema Nacional para la Calidad (SNC), requiere ser ampliada, diversificada y orientada a la demanda por ser un elemento básico que contribuye a mejorar la calidad, productividad y competitividad de las actividades del sector público y privado; así como la protección al consumidor y el cuidado del medio ambiente.  La oferta pública actual de servicios IC recae en el Instituto Nacional de Calidad, y en las diferentes entidades públicas que disponen de capacidad regulatoria, y de Redes Públicas de laboratorios de ensayo (INS -21 laboratorios-, OEFA, SANIPES, SENASA, INIA, ….), mientras que la oferta privada la dan laboratorios de ensayo, laboratorios clínicos, organismos de inspección, organismos de certificación de producto, de sistemas, entre otros organismos de evaluación de la conformidad acreditados y no acreditados.  En el ámbito zoo y fitosanitario el reconocimiento internacional de los sistemas nacionales es una exigencia a nivel mundial para el comercio internacional (importaciones y exportaciones), lo mismo para el caso de los productos industriales que corresponden al Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio. Este reconocimiento internacional del sistema permite el acceso de nuestros productos a mercados internacionales, especialmente de los países donde el Perú ha celebrado ARM, dado que evita la duplicación de la evaluación de la conformidad.  Por su parte, para la sostenibilidad del SNC es importante la disponibilidad de recursos para el funcionamiento de las instituciones públicas, así como la generación de las condiciones jurídicas y técnicas y la participación de los componentes privados.  Por otro lado, la solidez del SNC requiere que las relaciones entre los distintos actores sean eficaces y eficientes, en ese sentido, la mejora de la institucionalidad, a partir del establecimiento de instrumentos de coordinación interinstitucional, es un aspecto prioritario y de suma importancia.  Finalmente, el fortalecimiento de SNC, requiere que sus componentes (entidades públicas o empresa privada) cuenten con la infraestructura tecnológica que facilite aplicar la competencia técnica correspondiente. En ese marco, el lineamiento se orienta a establecer acciones destinadas a la mejora de los recursos operativos para la prestación de servicios de las diversas organizaciones. |
| * 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. | Se refiere al desarrollo de campañas de comunicación, difusión, capacitación, formación para que la población se sensibilice sobre la importancia de la calidad y exija que los bienes y servicios que consumen/utilizan cumplan con estándares de calidad. |