**ENTREGABLE 4**

**Política Nacional para la Calidad**

**Etapa 2: Formulación (Pasos 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13)**

**Setiembre, 2022**

**ÍNDICE**

[**ACRÓNIMOS** 3](#_Toc115337650)

[**INTRODUCCIÓN** 4](#_Toc115337651)

[**PASO 7: IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS, SUS ESTÁNDARES NACIONALES DE CUMPLIMIENTO E INDICADORES.** 5](#_Toc115337652)

[**PASO 8: IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DE LOS SERVICIOS.** 5](#_Toc115337653)

[**A.1 Matriz que vincula Objetivos prioritarios con Lineamientos y Servicios de la PNC** 7](#_Toc115337654)

[**A.2 Estándares nacionales de cumplimiento** 12](#_Toc115337655)

[**A.3 Desarrollo de las Fichas de servicios, indicadores y actividades operativas.** 13](#_Toc115337656)

[**PASO 9: ALINEAMIENTO DE LA POLÍTICA.** 142](#_Toc115337657)

[**PASO 10: IDENTIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE INTERVENCIÓN EXISTENTES** 153](#_Toc115337658)

[**PASO 11: ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL EN LOS PLANES** 154](#_Toc115337659)

[**PASO 12: SEGUIMIENTO** 155](#_Toc115337660)

[**PASO 13: EVALUACIÓN** 156](#_Toc115337661)

[**BIBLIOGRAFÍA** 157](#_Toc115337662)

# **ACRÓNIMOS**

|  |  |
| --- | --- |
| BIPM: | Bureau International des Poids et Mesures - Oficina Internacional de Pesas y Medidas |
| CEPLAN: | Centro Nacional de Planeamiento Estratégico |
| CENAMA: | Censo Nacional de Mercados de Abastos - PRODUCE |
| CITE: | Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica - ITP |
| CTN: | Comité Técnico de Normalización. |
| DGSFS: | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - Produce |
| DGCA: | Dirección General de Calidad Ambiental - MINAM |
| DGDE: | Dirección General de Desarrollo Empresarial - Produce |
| ECA: | Estándares de Calidad. |
| GN: | Gobierno Nacional |
| IC: | Infraestructura de la Calidad |
| I+D+i: | Investigación + Desarrollo + Innovación |
| INACAL: | Instituto Nacional de Calidad |
| INDECOPI: | Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual |
| INIA: | Instituto Nacional de Innovación Agraria |
| INS: | Instituto Nacional de Salud |
| ISO: | International Organization for Standardization. |
| ITP: | Instituto Tecnológico de la Producción |
| MINAM: | Ministerio del Ambiente |
| MINCETUR: | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo |
| MINEM: | Ministerio de Energía y Minas |
| MINSA: | Ministerio de Salud |
| MIPYME: | Micro, pequeñas y medianas empresas |
| MTC: | Ministerio de Transportes y Comunicaciones |
| MTPE: | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo |
| MVCS: | Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento |
| MYPE: | Micro y pequeña empresa |
| NTP: | Norma Técnica Peruana. |
| OEC: | Organismo de Evaluación de la Conformidad. |
| OSINERGMIN: | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería |
| PNC: | Política Nacional para la Calidad |
| PNDP: | Programa Nacional de Diversificación Productiva - PRODUCE |
| PNTP | Proyecto de Norma Técnica Peruana |
| PROMPERÚ: | Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo |
| PRODUCE: | Ministerio de la Producción |
| SANIPES: | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera |
| SCTN: | Sub Comité Técnico de Normalización. |
| SNC: | Sistema Nacional para la Calidad. |
| SUNAFIL: | Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral |
| UE: | Unidad Ejecutora |
| UVM: | Unidad de Verificación Metrológica |

# **INTRODUCCIÓN**

**CUARTO ENTREGABLE**

La Guía de Políticas Nacionales contempla los siguientes pasos para el cuarto entregable:

* Paso 7 Identificación de los servicios, sus estándares nacionales de cumplimiento e indicadores.
* Paso 8 Identificación de las actividades operativas de los servicios.
* Paso 9 Alineamiento de la política.

Los pasos se vinculan con la identificación del problema público y sus causas, según lo tratado en el Entregable 1. Asimismo, tiene directa relación con las alternativas de solución y escenario futuro delineados en el Entregable 2, y con los objetivos prioritarios y sus lineamientos e indicadores, evaluados con el Entregable 3. De manera gráfica, esta secuencia el CEPLAN la desagrega por etapas, conforme se aprecia en el Diagrama 1:

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

# **PASO 7: IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS, SUS ESTÁNDARES NACIONALES DE CUMPLIMIENTO E INDICADORES.**

# **PASO 8: IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DE LOS SERVICIOS.**

Según la Guía de Política Nacionales, para la adecuada formulación de los servicios de la política nacional deberá considerarse lo siguiente: i) Los servicios operativizan los lineamientos, por tanto, puede formularse uno o más servicios por lineamiento, según corresponda; ii) De acuerdo a la información recopilada en el análisis del problema público, los servicios deben formularse de manera diferenciada, de acuerdo a la población objetivo. Cabe mencionar que en coherencia con las alternativas de solución abordadas en el Entregable 2, las políticas no se implementan únicamente a través de servicios, puesto que pueden emplear instrumentos de otra naturaleza, como es el caso de los órganos de línea en las entidades, que pueden ejercer funciones de tipo técnico-normativo o de prestación de bienes y servicios. Esto significa que, puede darse el caso de lineamientos que no requieran la formulación de un servicio.

Al respecto, siguiendo a lo definido por el CEPLAN, los servicios que se brinden en el marco de la Política Nacional para la Calidad (PNC), vienen a ser la prestación intangible, única, no almacenable y no transportable, que se entrega a un usuario externo a la entidad proveedora. En ese sentido, los servicios son un tipo de producto que reciben dichos usuarios como resultado de los procesos misionales de las entidades públicas y responden a sus funciones sustantivas.

En la definición de los servicios también se contempla que deben incorporar el enfoque de género, interculturalidad y territorial, entre otros, según corresponda. En el caso de la PNC, el acceso a los servicios que se brinden no tiene restricciones de género, orientación sexual, origen étnico, creencias religiosas o personas en situación de discapacidad. Estos grupos de población tienen oportunidad de acceder a todos los servicios previstos, los cuales tienen en consideración este propósito de inclusión, y condicionar o incentivar, según corresponda, el acceso a servicios de calidad para personas que han estado en el pasado en situaciones de exclusión. En cuanto a los servicios informativos o de difusión, deberán adoptarse todas las medidas necesarias para que ellos sean proveídos en lenguas nativas cuando las circunstancias así lo requieran, considerando los recursos necesarios para tal fin.

Como se conoce, la provisión de servicios que incorporan los componentes de la Infraestructura de la Calidad (normalización, acreditación y metrología), comprende el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que producen entidades públicas y privadas, significando esto que los consumidores, sin discriminar entre ellos, deben beneficiarse en sus condiciones de vida con la implementación de la PNC.

En ese sentido, después de identificados los servicios que ofrecerán los sectores en el marco de la PNC, se deberá especificar la persona que recibe el servicio y que es el receptor final del servicio, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, o todos o parte de los actores de un sector económico, incluyendo la actividad pública y privada. Al mismo tiempo, se debe especificar al proveedor del servicio, que es la entidad pública que proporciona un servicio al receptor final. Un servicio puede tener uno o varios proveedores y son los responsables de garantizar la calidad del servicio brindado. En cuanto a la cobertura de los servicios previstos para la PNC, todos tiene alcance nacional.

Por otro lado, a efectos de operativizar la implementación de toda política, la metodología señala que debe especificarse las actividades operativas que componen cada servicio; la actividad operativa es el medio necesario que asegura la entrega de un servicio a su público objetivo, de tal manera que permite asegurar los estándares nacionales de cumplimiento determinados para cada servicio. A este respecto se ha considerado presentar en la PNC la ficha de servicio, seguida de la ficha de indicadores y a continuación la correspondiente ficha de actividades operativas.

La tabla siguiente muestra a vinculación entre los objetivos priorizados para la PNC, sus lineamientos, y los servicios con sus respectivos receptores y proveedores:

# **A.1 Matriz que vincula Objetivos prioritarios con Lineamientos y Servicios de la PNC**

**Cuadro que relaciona Objetivos prioritarios, Lineamientos, Servicios, Proveedores y Receptores de Servicios y su cobertura y alcance en la PNC**

| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Servicio** | **Persona que recibe el servicio** | **Proveedor** | **Cobertura y alcance** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| OP1: Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 1. Servicio de transferencia tecnológica de I+D+i en el sector agrario que incorpore servicios de la IC. | Agricultores  Profesionales del INIA | INIA | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 2. Asistencia técnica para la incorporación de estándares de calidad en los procesos ejecutados por los laboratorios de salud pública. | Laboratorios públicos | INS | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 3. Servicio de asesoramiento para el fortalecimiento de la red de protección al turista en el ámbito nacional bajo un enfoque de calidad. | Gobiernos Regionales | Dirección de Facilitación y Cultura Turística  (MINCETUR) | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 4. Servicio de fiscalización de las actividades de distribución y comercialización de gas natural con soporte de servicios de la IC | Ciudadanía y Empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural | OSINERGMIN | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 5. Servicio de fiscalización mediante el uso de herramientas digitales en la verificación de los equipos de medición del servicio público de electricidad | Empresas de Distribución Eléctrica  Ciudadanos | OSINERGMIN | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 6. Servicio de supervisión y fiscalización de productos regulados (con reglamento técnico) a través del uso de OEC acreditados. | Productores, importadores y comercializadores | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 7. Servicio de supervisión y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes a través del uso de OEC acreditados. | Productores y/o comercializadores | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 8. Servicio de elaboración de reglamentación técnica para productos industriales que incorporan los servicios de la IC. | Empresas del sector industrial | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 9. Servicio de fiscalización sanitaria de actividades e infraestructuras pesqueras y acuícolas en toda la cadena productiva, incorporando servicios de Infraestructura de la Calidad (IC) | Agentes económicos de las actividades de pesca y acuicultura | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 10. Servicio de convalidación de aprendizajes en la Educación Superior y Técnico-Productiva empleando estándares de calidad, nacionales e internacionales | Estudiantes de la educación superior y técnico-productiva | - Dirección de Servicio de Educación Técnico-Productiva, Superior Tecnológica y Artística DISERTPA / MINEDU - Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística -DIGESUTPA / MINEDU - Dirección General de Educación Superior Universitaria-DIGESU | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 11. Servicio de licenciamiento, supervisión y fiscalización de la Educación Superior con soporte de estándares de calidad. | Institutos de Educación Superior Técnico Productiva | Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística MINEDU | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 12. Regulación en materia de eficiencia energética respecto a etiquetado de eficiencia energética que incorpore estándares de calidad. | Entidades del Estado, Empresas privadas (Importadores, fabricantes, exportadores, distribuidores, comercializadores) y población en general. | Dirección General de Eficiencia Energética (MINEM) | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 13. Regulación en materia de eficiencia energética respecto a auditorías energéticas que incorpore estándares de calidad. | Entidades y empresas del Estado, Empresas privadas, auditor energético. | Dirección General de Eficiencia Energética (MINEM) | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 14. Servicio de desarrollo de instrumentos normativos en materia de movilidad eléctrica que incorpore estándares de calidad | Entidades del Estado, Empresas privadas (Importadores, fabricantes, exportadores, distribuidores, comercializadores) y población en general. | Dirección General de Eficiencia Energética (MINEM) | Nacional |
| L1.1: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 15. Servicio de atención de denuncias laborales por módulo Gestión de Cumplimiento con soporte de normas técnicas | PEA ocupada | SUNAFIL (MTPE) | Nacional |
| L1.2: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | 16. Servicio de asistencia técnica para la aplicación de Normas Técnicas Peruanas o certificaciones de competencias en artesanía | Unidades económicas de artesanía | Dirección General de Artesanía (MINCETUR) | Nacional |
| L1.2: Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | 17. Servicio de asistencia técnica para la creación o el mejoramiento del servicio de accesibilidad a la adquisición de productos de primera necesidad. | Gobiernos locales | Programa Nacional de Diversificación Productiva - PNDP PRODUCE | Nacional |
| L1.3: 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. | 18. Servicios de cofinanciamiento para certificaciones de calidad a empresas | Micro, Pequeña y Mediana Empresa | ProInnóvate Perú | Nacional |
| L1.3: 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. | 19. Servicio de cofinanciamiento para capacitación y transferencia tecnológica que incorpora mejora de la calidad de los productos o procesos | Micro, Pequeña y Mediana Empresa | ProInnóvate Perú | Nacional |
| 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. | 20. Servicio de elaboración de Normas Técnicas Peruanas (NTP) u otros documentos de normalización orientados a la demanda de las entidades públicas y privadas | Entidades públicas y privadas | Instituto Nacional de Calidad - Dirección de Normalización | Nacional |
| L.2.1: Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | 21. Servicio de acreditación orientada a la demanda de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) | Organismo de Evaluación de la Conformidad | Instituto Nacional de Calidad - Dirección de Acreditación | Nacional |
| L.2.1: Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | 22. Servicios metrológicos como soporte a las actividades de las empresas privadas y el sector público. | Entidades públicas y privadas | Instituto Nacional de Calidad - Dirección de Metrología | Nacional |
| L.2.1: Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | 23. Diseño y desarrollo de estrategias de intervención para la atención de la demanda de servicios de la IC especializada. | Entidades públicas y privadas, academia y sociedad civil. | Instituto Nacional de Calidad - Dirección de Desarrollo Estratégico | Nacional |
| L.2.1: Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | 24. Servicio de capacitación en materia de infraestructura de la calidad, a nivel nacional. | Entidades públicas y privadas; academia y sociedad civil. | Instituto Nacional de Calidad – Dirección de Desarrollo Estratégico | Nacional |
| L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | 25. Servicio de capacitación de servidores públicos en materia de IC en el marco de proyectos de cooperación internacional | Instituciones públicas | Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior (MINCETUR) | Nacional |
| L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | 26. Servicio de fortalecimiento de capacidades para el Uso de estándares internacionales de calidad orientado a la mejora de la competitividad | Empresas exportadoras o con potencial exportador | Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior (MINCETUR) | Nacional |
| L2.2: Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | 27. Servicios de capacitación empresarial en gestión de la calidad que incorpora temas de la IC | Micro y Pequeña Empresa | Programa Nacional TU EMPRESA | Nacional |
| OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | L3.1: 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. | 28. Servicio de promoción y difusión de información acerca del cuidado ambiental para fomentar el consumo sostenible en la ciudadanía | Entidades del sector público y privado Población en general. | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | Nacional |
| L3.1: 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. | 29. Servicio de gestión de los procesos para el reconocimiento mutuo de los resultados de procedimientos de evaluación de la conformidad en el marco de los comités OTC de los acuerdos comerciales | OEC acreditados | Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior (MINCETUR) | Nacional |
|  | L3.1: 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. | 30. Servicio de información sobre la importancia de la calidad y el uso de los servicios de la IC. | Entidades públicas y privadas, academia y sociedad civil. | Instituto Nacional de Calidad – Dirección de Desarrollo Estratégico | Nacional |
| L3.1: 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. | 31. Servicio de información sobre el conocimiento y los beneficios de la aplicación de normas técnicas peruanas en MIPYME de clusters priorizados | Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Clusters seleccionados | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Nacional |

# **A.2 Estándares nacionales de cumplimiento**

Los estándares de cumplimiento se definen como aquellas características o atributos de calidad específicos y sustanciales de los servicios que deben ser asegurados por las entidades públicas a fin de contribuir al cumplimiento del objetivo de la política. un estándar representa un rango aceptable de calidad para un determinado servicio, de manera que se garantice la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Para la formulación de los estándares nacionales de cumplimiento deberá considerarse lo siguiente: a) Se formulan para cada uno de los servicios identificados; b) Son definidos de manera breve y directa, de acuerdo a la naturaleza del servicio; c) Pueden tomar en cuenta estándares o criterios de calidad ya establecidos por el Sector en normas técnicas u otros documentos.

Como ejemplos de estándares nacionales, se tiene:

* Oportunidad (tiempo adecuado de entrega del servicio)
* Accesibilidad (grado de acceso que tienen las personas con discapacidad al servicio)
* Sostenibilidad (sin comprometer los recursos naturales o culturales)
* Precisión o fiabilidad (se minimiza los fallos o errores que pueden ocurrir durante la entrega del servicio).
* Continuidad (el servicio es sido provisto de manera sostenida en periodos establecidos)

En este se han elaborado las Fichas de Servicios con sus respectivas Fichas de Indicadores y de Actividades, organizados según la Entidad. La “Ficha del Servicio”, contiene el nombre del servicio, su descripción, el proveedor, receptor del mismo, así como su respectivo estándar, señalando para ello un indicador de servicio y/o cobertura; la “Ficha técnica del indicador de Servicio”, consigna el servicio identificado, justificación, responsable del indicador del servicio, limitaciones para la medición del indicador, método de cálculo, sentido esperado del indicador, fuente y base de datos. En tanto que la “Ficha de Actividades”, contiene las actividades operativas con su unidad de medida, estableciendo el nivel de responsabilidades por unidad ejecutora, pliego y sector.

Para cada servicio de la PNC se ha desarrollado las fichas técnicas para un indicador de calidad y otro de cobertura, según se describe a continuación:

# **A.3 Desarrollo de las Fichas de servicios, indicadores y actividades operativas.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 1 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 1. SERVICIO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA DE LA I+D+I EN EL SECTOR AGRARIO QUE INCORPORE SERVICIOS DE LA IC. | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El Servicio consiste en incorporar la infraestructura de la calidad en las acciones de I+D+i que desarrolla el INIA.  El Instituto Nacional de Innovación Agraria es la institución pública que provee servicios especializados (investigación y transferencia de tecnología) en materia de Innovación Agraria. Los servicios de la infraestructura de la calidad son la normalización técnica, acreditación y metrología.  A través del servicio se busca la incorporación de estos en las actividades que desarrolla el INIA. | |
| Proveedor del servicio | Instituto Nacional de Innovación Agraria | |
| Receptor del servicio | Agricultores  Profesionales del INIA | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| IDONEIDAD | FOCALIZACIÓN |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda asegurando la participación de personas expertas y/o cualificadas en servicios de la IC aplicables a la I+D+i | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se brinda priorizando los grupos según las características propias de la cadena a ser atendida | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de acciones realizadas que incorporan el uso de la IC de acuerdo con las especificaciones previstas. | |
| Indicador de cobertura | Número de acciones para el fortalecimiento de la I+D+i que incorporan servicio IC. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 1.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 1. SERVICIO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA DE LA I+D+I EN EL SECTOR AGRARIO QUE INCORPORE SERVICIOS DE LA IC. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | 01.01 Porcentaje de acciones realizadas que incorporan el uso de la IC de acuerdo con las especificaciones previstas. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir la calidad de las acciones realizadas, en especial, al considerar el cumplimiento de las especificaciones establecidas previamente. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Instituto Nacional de Innovación Agraria | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %AICOK: Porcentaje de acciones que se realizan de acuerdo a las especificaciones  AICOK: Cantidad acumulada de acciones que incorporan la IC de acuerdo a las especificaciones  AIC: Cantidad total de acciones realizadas | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | MIDAGRI cuenta con la disponibilidad presupuestal para la cobertura de los gastos de las acciones proyectadas. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Reporte de acciones - INIA | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 1.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 1. SERVICIO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA DE LA I+D+I EN EL SECTOR AGRARIO QUE INCORPORE SERVICIOS DE LA IC. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | 01.02 Número de acciones para el fortalecimiento de la I+D+i que incorporan servicio IC. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir el esfuerzo de la entidad para la incorporación de la calidad en las acciones de fortalecimiento de la I+D+i en el sector agrario | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Instituto Nacional de Innovación Agraria | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  NASFIC: Número total de acciones de fortalecimiento I+D+i con IC incorporada realizadas  ASFIC: acciones de fortalecimiento I+D+i con IC incorporada realizadas | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | INIA cuenta con el apoyo del INACAL para establecer las acciones que faciliten la incorporación de la IC a los procesos de I+D+i, y se cuentan con los recursos financieros necesarios. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Reporte de acciones - INIA | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2031** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 1. SERVICIO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA DE LA I+D+I EN EL SECTOR AGRARIO QUE INCORPORE SERVICIOS DE LA IC. | AO.1 Diseño de un programa de fortalecimiento de la I+D+i en el sector agrario con el uso de servicios IC | Documento técnico elaborados | Instituto Nacional de Innovación Agraria | Instituto Nacional de Innovación Agraria | Instituto Nacional de Innovación Agraria | Agricultura | Gobierno Nacional |
| AO.2 Implementación de un programa de fortalecimiento de la I+D+i en el sector agrario con el uso de servicios IC | Acciones implementadas | Instituto Nacional de Innovación Agraria | Instituto Nacional de Innovación Agraria | Instituto Nacional de Innovación Agraria | Agricultura | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 2 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 2. ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA INCORPORACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS EJECUTADOS POR LOS LABORATORIOS DE SALUD PÚBLICA. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en evaluar estado inicial del cumplimiento de estándares por parte del laboratorio, elaborar un plan de trabajo específico para cada laboratorio en base al paso anterior e ir asesorándolos en la implementación de los requisitos de calidad en base a pequeños proyectos de mejora de acuerdo a su realidad y prioridad. | |
| Proveedor del servicio | Instituto Nacional de Salud. | |
| Receptor del servicio | Laboratorios de salud pública. | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| FIABILIDAD | ACCESIBILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | Los documentos normativos para estandarizar los procesos en los laboratorios de las redes de salud pública incorporan la infraestructura de la calidad; asimismo, se realizan con profesionales especializados en los tópicos de la asistencia | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio está dirigido a los laboratorios de las redes de salud pública en todo el país, asegurando la estandarización de sus procesos, para brindar un servicio de calidad a la población. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de laboratorios de salud pública, que implementan requisitos mínimos de calidad | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de laboratorios de salud pública, que cuentan con asistencia técnica para la estandarización de sus procesos. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 2.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 2. ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA INCORPORACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS EJECUTADOS POR LOS LABORATORIOS DE SALUD PÚBLICA. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de laboratorios de salud pública, que implementan requisitos mínimos de calidad. | | | | | | | | |
| Justificación | | Permite medir la incorporación de requisitos de calidad en los procesos de los laboratorios de salud pública, según la normativa vigente. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Instituto Nacional de Salud. | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %LQ: Porcentaje de Laboratorios de salud publica que Implementan requisitos mínimos de calidad  NLQ: Número de laboratorios de salud pública que se encuentran implementando requisitos de calidad  n: Número de laboratorios de salud pública priorizados.  Es acumulativo. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Los Laboratorios de salud pública y el INS, cuentan con recursos para implementar acciones y con un plan de trabajo para la aplicación de la normativa vigente | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Reportes del INS | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| Año | 2019 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| Valor | -- | 4% | 8% | 20% | 32% | 44% | 56% | 68% | 84% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 2.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 2. ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA INCORPORACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS EJECUTADOS POR LOS LABORATORIOS DE SALUD PÚBLICA. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de laboratorios de salud pública, que cuentan con asistencia técnica para la estandarización de sus procesos. | | | | | | | | |
| Justificación | | Permite medir la cobertura del servicio de asistencia técnica hacia los laboratorios de salud pública bajo supervisión del Instituto Nacional de Salud. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Instituto Nacional de Salud. | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %LA: Porcentaje de Laboratorios de Salud Pública Asistidos  NLA. Número de laboratorios de salud pública que reciben asistencia técnica  n: Número de laboratorios de salud pública priorizados.  Es acumulativo. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Los Laboratorios de salud publica y el INS, cuentan con recursos para implementar acciones y con un plan de trabajo para la aplicación de la normativa vigente. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Reportes del INS | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| Año | 2019 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| Valor | -- | 4% | 12% | 24% | 40% | 56% | 72% | 88% | 100% |  |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 2. ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA INCORPORACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS PROCESOS EJECUTADOS POR LOS LABORATORIOS DE SALUD PÚBLICA. | **AO\_1** Plan de asistencia técnica a los laboratorios de las Redes Públicas de Salud. | Plan | INS | INS | MINSA | Salud | Gobierno Nacional |
| **A0\_2** Elaboración/Actualización de normas y protocolos, para la vigilancia, respuesta a brotes y acciones de control, requeridas en el desempeño de las actividades los laboratorios de las Redes Públicas de Salud. | Documento elaborado | INS | INS | MINSA | Salud | Gobierno Nacional |
| **A0\_3** Aprobación y Publicación oficial de documentos normativos. | Documento aprobado | INS | INS | MINSA | Salud | Gobierno Nacional |
| **A0\_4** Entrenamiento del personal de los laboratorios de Salud Pública, en la aplicación de la normativa vigente. | Personal Entrenado | INS | INS | MINSA | Salud | Gobierno Nacional |
| **A0\_5** Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para los Laboratorios de Salud Pública. | Informe de auditoria | INS | INS | MINSA | Salud | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 3 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 3. SERVICIO DE ASESORAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA EN EL ÁMBITO NACIONAL BAJO UN ENFOQUE DE CALIDAD | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias compartidas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en desarrollar capacitaciones dirigidas a los gobiernos y redes regionales de protección al turista, en materia de seguridad, asistencia y protección al turista. | |
| Proveedor del servicio | MINCETUR - Dirección de Facilitación y Cultura Turística / Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico | |
| Receptor del servicio | Gobiernos Regionales | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| ACCESIBILIDAD | FIABILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | Las asistencias y acompañamiento técnicos (virtual o presencial), se organizarán por regiones de acuerdo a su flujo turístico. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio será desarrollado por profesionales con experiencia en el sector turístico, con énfasis en materia de seguridad, asistencia y protección al turista | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de Redes Regionales de Protección al Turista satisfechas respecto a las asistencias técnicas recibidas en materia de seguridad, asistencia y protección al turista | |
| Indicador de cobertura | Número de Redes Regionales de Protección al Turista asistidas técnicamente en materia de seguridad, asistencia y protección al turista. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 3.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 3. SERVICIO DE ASESORAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA EN EL ÁMBITO NACIONAL BAJO UN ENFOQUE DE CALIDAD | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de Redes Regionales de Protección al Turista satisfechas respecto a las asistencias técnicas recibidas en materia de seguridad, asistencia y protección al turista | | | | | | | | |
| Justificación | | Este indicador permitiría medir la satisfacción del público objetivo con el tema, con la finalidad de fortalecer o replantear, de ser el caso, temas que permitan continuar con el fortalecimiento de capacidades de manera óptima. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR - DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA/Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico  Gobierno Regional: DIRCETUR/GERCETUR | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Este indicador no permite medir ni asegurar la implementación de acciones del público objetivo. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %NRS: Porcentaje de redes regionales satisfechas  NRS: Numero de Redes Regionales Satisfechas  NRC: Número de Redes Regionales Convocadas | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección de Facilitación y Cultura Turística / Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico del MINCETUR cuenta con los recursos necesario para la implementación de las acciones | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Reportes del MINCETUR - DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA/Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 95.0% | 95.0% | 95.0% | 95.0% | 95.0% | 95.0% | 95.0% | 95.0% | 95.0% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 3.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 3.SERVICIO DE ASESORAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA EN EL ÁMBITO NACIONAL BAJO UN ENFOQUE DE CALIDAD | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de Redes Regionales de Protección al Turista asistidas técnicamente en materia de seguridad, asistencia y protección al turista. | | | | | | | | |
| Justificación | | Este indicador permitiría medir el número de Redes Regionales asistidas técnicamente en temas de prevención de faltas y delitos, accidentes, malas prácticas, impacto de la informalidad en la seguridad del turista y otros que requieran ser desarrollados dependiendo de la necesidad de las regiones. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR - DIRECCIÓN DE FACILITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Este indicador no permite evaluar el nivel de cambio conductual del público objetivo luego de haber recibido asistencia técnica. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  NC: Sumatoria de redes regionales asistidas. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección de Facilitación y Cultura Turística / Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico del MINCETUR cuenta con los recursos necesario para la implementación de las acciones | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Reportes del MINCETUR: Dirección de Facilitación y Cultura Turística / Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico / Gobierno Regional: DIRCETUR/GERCETUR | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 8 | 10 | 12 | 15 | 20 | 23 | 25 | 25 | 25 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 3. SERVICIO DE ASESORAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA EN EL ÁMBITO NACIONAL BAJO UN ENFOQUE DE CALIDAD | AO.1 Brindar capacitaciones a los gobiernos y redes regionales de protección al turista sobre seguridad, asistencia y protección al turista. | Asistencias técnicas realizadas | MINCETUR - Dirección de Facilitación y Cultura Turística / Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico | MINCETUR - Dirección de Facilitación y Cultura Turística / Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 4 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 4. SERVICIO DE FISCALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL CON SOPORTE DE SERVICIOS DE LA IC. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en la aplicación de acciones de fiscalización a las empresas que realizan actividades del subsector gas natural a fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad relacionada y la protección del consumidor, especialmente de aquellas aplican y utilizan servicios de la IC. | |
| Proveedor del servicio | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | |
| Receptor del servicio | Ciudadanía y Empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| FIABILIDAD | FOCALIZACIÓN |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda con la mayor la calidad, continuidad y oportunidad del servicio según las condiciones que fije la legislación sectorial, y las normas técnicas. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se brinda priorizando los grupos específicos seleccionados de acuerdo con los aspectos a fiscalizar, a los cuales se aplicarán los procedimientos correspondientes especificados para tal fin. | |
| Indicador de calidad | Número total de acciones de fiscalización que aseguran resultados confiables | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de empresas concesionarias supervisadas y/o fiscalizadas haciendo uso de los servicios de la IC | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 4.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 4. SERVICIO DE FISCALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL CON SOPORTE DE SERVICIOS DE LA IC. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número total de acciones de fiscalización efectivas que aseguran resultados confiables | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir la aplicación de los aspectos de la calidad en las funciones de supervisión y fiscalización de las actividades de distribución de gas natural, | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Gerencia de Supervisión Regional - División de Gas Natural | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  NASFIC: Número total de acciones de fiscalización con IC incorporada realizadas  ASFIC: Acciones de fiscalización con IC incorporada realizadas | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | OSINERGMIN recibe la asignación presupuestal requerida para las labores de fiscalización. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información de la Gerencia de Supervisión de Energía - División de Supervisión Regional | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | N.D. | 45,600 | 45,600 | 45,600 | 45,600 | 45,600 | 45,600 | 45,600 | 45,600 | 45,600 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 4.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 4. SERVICIO DE FISCALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL CON SOPORTE DE SERVICIOS DE LA IC. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de Empresas Concesionarias supervisadas y/o fiscalizadas haciendo uso de los servicios de la IC | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir la cobertura de supervisión y/o fiscalización de las actividades de distribución y comercialización de gas natural, haciendo uso de los servicios de IC | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Gerencia de Supervisión Regional - División de Gas Natural | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %EFC: Porcentaje de empresas concesionarias fiscalizadas  CECF: Cantidad de empresas concesionarias fiscalizadas  CTEC: Cantidad total de empresas concesionarias | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Constante | | | | | | | | |
| Supuestos | | OSINERGMIN recibe la asignación presupuestal requerida para las labores de fiscalización. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información de la Gerencia de Supervisión de Energía - División de Supervisión Regional | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 5 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 5. SERVICIOS DE FISCALIZACIÓN MEDIANTE EL USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA VERIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio, que está dirigido a la mejora de la calidad de los servicios comerciales que reciben los usuarios del servicio público de electricidad, consiste en la fiscalización de la verificación de los medidores de consumo de energía eléctrica como factor fundamental para garantizar la calidad de la facturación del servicio eléctrico, a través de procedimientos que incorporen las herramientas de mayor actualización tecnológica y la retroalimentación normativa entre el ente normativo y el fiscalizador/regulador. | |
| Proveedor del servicio | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | |
| Receptor del servicio | Empresas de Distribución Eléctrica  Ciudadanos | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| Fiabilidad | SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda cumpliendo la normativa del subsector electricidad y las normas técnicas nacionales, a fin de asegurar la mayor calidad del servicio. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se orienta a asegurar la satisfacción de los usuarios del servicio público de electricidad como parte del rol del Estado para garantizar su calidad y seguridad. | |
| Indicador de calidad | Número de fiscalizaciones de equipos de medición en el servicio público de electricidad que aseguran resultados confiables | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de acciones de fiscalización que aplican los servicios de la IC realizadas | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 5.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 5. SERVICIOS DE FISCALIZACIÓN MEDIANTE EL USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA VERIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de fiscalizaciones de equipos de medición en el servicio público de electricidad que aseguran resultados confiables | | | | | | | | |
| Justificación | | Este indicador, permitirá conocer y sostener cuantitativamente los esfuerzos de fiscalización llevados a cabo durante el horizonte temporal próximo, para este nuevo esfuerzo. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Gerencia de Supervisión Regional- División de Electricidad | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %FIC: Porcentaje de acciones de fiscalización, que hacen uso de la IC, realizadas.  FIC: Acciones de fiscalización que hacen uso de la IC.  F: Cantidad total de empresas concesionarias | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Constante | | | | | | | | |
| Supuestos | | OSINERGMIN recibe la asignación presupuestal requerida para las labores de fiscalización. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información de la Gerencia de Supervisión de Energía - División de Supervisión Regional | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0% | 0% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 5.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 5. SERVICIOS DE FISCALIZACIÓN MEDIANTE EL USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA VERIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de acciones de fiscalización que aplican los servicios de la IC realizadas. | | | | | | | | |
| Justificación | | Este indicador, permitirá establecer la cobertura de la inclusión de los servicios IC en los procedimientos de fiscalización. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Gerencia de Supervisión de Energía- División de Electricidad | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  NFRD: Número de fiscalizaciones llevadas a cabo con el nuevo servicio propuesto.  FRDE: Fiscalizaciones programadas con el nuevo servicio propuesto, en el sector electricidad | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se incrementa la calidad de las fiscalizaciones de la verificación de los equipos de medición en el servicio público de electricidad, al contar con un procedimiento de fiscalización que incorpore el uso de herramientas digitales, permitiendo la mejora de la calidad del servicio en favor de la ciudadanía. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información de la Gerencia de Supervisión de Energía - División de Supervisión Regional | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | N.D. | N.D. | N.D. | 12 340 | 12 890 | 13 840 | 14 110 | 14 740 | 15 330 | 15 890 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 4. SERVICIO DE FISCALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL CON SOPORTE DE SERVICIOS DE LA IC. | AO\_1 Elaborar NTP: “Transferencia de Custodia de Gas Natural”. (Antecedente normativo: Norma Técnica Colombiana NTC 6167 “Medición de Transferencia de Custodia de Gas Natural en Gasoductos”). | Número de NTP elaboradas | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural | Gobierno Nacional |
| AO\_2 Elaborar los lineamientos normativos para la Acreditación de las Empresas Supervisoras como Organismos de Inspección (NTP-ISO/IEC 17020) para gas natural, Combustibles líquidos, biocombustibles, OPDH y GLP, incluyendo el muestreo de combustibles. | Número de lineamientos-normativos que aplican servicios IC | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural, | Gobierno Nacional |
|  |  | AO\_3 Elaborar los lineamientos normativos para la Acreditación de las Empresas como Organismos de Inspección (NTP-ISO/IEC 17020) para la Certificación del diseño y/o construcción y/o pruebas para la Puesta en Operación Comercial (POC) de Sistemas de Distribución de Gas Natural. | Número de lineamientos normativos que aplican servicios IC | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural | Gobierno Nacional |
|  |  | AO\_4 Elaborar los lineamientos normativos para la Acreditación de las Empresas como Organismos de Inspección (NTP-ISO/IEC 17020) para la Certificación del Diseño y Puesta en Marcha de Estaciones de Regasificación (GNL) y Estaciones de Descompresión (GNC). | Número de lineamientos normativos que aplican servicios IC | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural | Gobierno Nacional |
|  |  | AO\_5 Elaborar los lineamientos normativos para la Acreditación de las Empresas como Organismos de Inspección (NTP-ISO/IEC 17020) para la Certificación diseño, instalación, operación y mantenimiento de los Sistemas de Protección Catódica en Sistemas de Distribución de Gas Natural. | Número de lineamientos normativos que aplican servicios IC | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural | Gobierno Nacional |
|  |  | AO\_6 Desarrollar e implementar programas de promoción a nivel nacional para la creación o incorporación de Unidades de Verificación Metrológica (UVM) para la verificación inicial y posterior de medidores de gas natural. | Número de programas de promoción | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural | Gobierno Nacional |
|  |  | AO\_7 Desarrollar e implementar programas de ampliación de oferta de Organismos de Certificación Acreditados para instaladores de gas natural (Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN Nº 030-2016-OS-CD) | Número de OEC acreditados en materia de instaladores de gas natural | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural | Gobierno Nacional |
|  |  | AO\_8 Desarrollar e implementar el registro de Instaladores de Gas Licuado de Petróleo, con soporte de la IC. | Número de Instaladores registrados | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural | Gobierno Nacional |
|  |  | AO\_9 Diseño e implementación de iniciativas para mejorar la competitividad y transparencia en la comercialización de los combustibles, biocombustibles y OPDH con la aplicación de estándares de calidad. | Número de iniciativas implementadas | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural | Gobierno Nacional |
|  |  | AO\_10 Establecer programas de fiscalización de la calidad de los combustibles, biocombustibles, OPDH y análisis de hidrocarburos a través del uso de la evaluación de la conformidad acreditada (organismos de inspección, laboratorios de ensayos fijos y móviles). | Número de fiscalizaciones realizadas a través de OEC acreditados | Gerencia de Supervisión de Energía | División de Supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Gas Natural | Gobierno Nacional |
|  |  | 5. SERVICIOS DE FISCALIZACIÓN MEDIANTE EL USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA VERIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD | AO.1 Evaluación de la aplicación de servicios de IC en los procesos de fiscalización | Documento técnico elaborado | Dirección de Desarrollo Estratégico | Dirección de Desarrollo Estratégico | INACAL | Producción | Gobierno Nacional |
|  |  | AO.2 Actualización del procedimiento de fiscalización | Procedimiento actualizado | Gerencia de Supervisión Energía / División de supervisión Regional | Gerencia de Supervisión Energía / División de supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
|  |  | AO.3 Emisión de reportes de acciones de fiscalización | Reportes emitidos | Gerencia de Supervisión Energía / División de supervisión Regional | Gerencia de Supervisión Energía / División de supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería | Energia y Minas | Gobierno Nacional |
|  |  | AO.2 Seguimiento del nivel de implementación de las modalidades digitales en las empresas de distribución eléctrica a nivel nacional. | Reportes de Implementación | Gerencia de Supervisión Energía | División de supervisión Regional | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía Y Minería | Energía y Minas | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 6 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 6. SERVICIO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE PRODUCTOS REGULADOS (CON REGLAMENTO TÉCNICO) A TRAVÉS DEL USO DE OEC ACREDITADOS. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en la aplicación de acciones de supervisión y/o fiscalización a las empresas que realizan actividades de fabricación, importación y/o comercialización de productos regulados, considerando para ello servicios de evaluación de la conformidad acreditada. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | |
| Receptor del servicio | Productores, importadores, distribuidores y comercializadores | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| FIABILIDAD | FOCALIZACIÓN |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda con la mayor confiabilidad posible, especialmente por la incorporación de los servicios de infraestructura de la calidad en los procesos destinados a la prestación correspondiente. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se brinda priorizando grupos específicos, seleccionados de acuerdo con los aspectos a fiscalizar, a los cuales se aplicarán los procedimientos correspondientes para tal fin. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de acciones de supervisión y fiscalización con uso de las OEC acreditadas. | |
| Indicador de cobertura | Cumplimiento del uso de OEC en las acciones de fiscalización programadas para productos regulados. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 6.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 6. SERVICIO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE PRODUCTOS REGULADOS (CON REGLAMENTO TÉCNICO) A TRAVÉS DEL USO DE OEC ACREDITADOS. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de acciones de supervisión y fiscalización con uso de las OEC acreditadas. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador se orienta a medir como parámetro de calidad, el incremento de acciones de supervisión y fiscalización con uso de las OEC acreditadas. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Factor Presupuestal.  Factor de personal capacitado en la materia.  Factor de disponibilidad OEC acreditados.  Factor de priorización en las materias de competencia de la Dirección.  Cabe señalar que, cualquiera de las limitaciones señaladas afecta directamente al cumplimiento de los objetivos. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %OECa: Uso de OECA  AFOECa: Numero de acciones de fiscalización con OECA  FP: Numero de acciones de fiscalización programada | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE cuenta con los recursos necesarios para continuar con las acciones de fiscalización en el marco de sus competencias. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registros de la DGSFS-DSF  Bases de datos: físico/electrónico. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0% | 0% | 2% | 2% | 2% | 2% | 4% | 4% | 4% | 6% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 6.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 6. SERVICIO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE PRODUCTOS REGULADOS (CON REGLAMENTO TÉCNICO) A TRAVÉS DEL USO DE OEC ACREDITADOS. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Cumplimiento del uso de OEC en las acciones de fiscalización programadas para productos regulados. | | | | | | | | |
| Justificación | | Este indicador permite determinar la ratio de las acciones de fiscalización realizadas respecto a las programadas, con uso de los OEC | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Factor Presupuestal.  Factor de personal capacitado en la materia.  Cabe señalar que, cualquiera de las limitaciones señaladas afecta directamente al cumplimiento de los objetivos. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %C: Porcentaje de Cumplimiento  AFROECa: Numero de acciones de fiscalización realizadas con OECA  AFPOECa: Numero de acciones de fiscalización programada con OECA | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE cuenta con los recursos necesarios para continuar con las acciones de fiscalización en el marco de sus competencias. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registros de la DGSFS-DSF  Bases de datos: físico/electrónico. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | 6. SERVICIO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE PRODUCTOS REGULADOS (CON REGLAMENTO TÉCNICO) A TRAVÉS DEL USO DE OEC ACREDITADOS. | AO.1: Realizar la programación de acciones de supervisión y fiscalización en reglamentos técnicos. | Cronograma de fiscalización | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.2: Asignar a los especialistas técnico legal para realizar las acciones de supervisión y fiscalización. | Responsables designados | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.3 Realizar un estudio de mercado para verificar si existen o no OEC acreditados en el reglamento técnico que se requiere. | Consulta a organismos competentes | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.4 Solicitar cotización a los OEC acreditados de los servicios a realizar. | Cotizaciones obtenidas | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.5 Evaluar con el área correspondiente la(s) cotización(es) presentada por el/los OEC acreditado(s) para saber si se cuenta con presupuesto para la contratación de la OEC. | Plan de trabajo de fiscalización | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO 0006: Realizar las gestiones correspondientes para la contratación de los OEC acreditados. | Coordinaciones con Oficina General de Abastecimiento | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO 0007: Coordinar con los OEC acreditados para llevar a cabo los servicios contratados. | Registro de coordinación | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO 0008: Realizar acción de supervisión y fiscalización con los OEC acreditados. | Acta de fiscalización | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO 0009: Recibir los resultados de los OEC acreditados y continuar con los procedimientos correspondientes. | Informes de fiscalización | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 7 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 7. SERVICIO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LOS TÍTULOS HABILITANTES A TRAVÉS DEL USO DE OEC ACREDITADOS. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en la aplicación de acciones de supervisión y/o fiscalización a las empresas con derechos otorgados, considerando para ello servicios de evaluación de la conformidad acreditada. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | |
| Receptor del servicio | Productores y/o comercializadores | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| FIABILIDAD | OPORTUNIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio es entregado cumpliendo la normativa nacional e internacional, bajo los alcances de un modelo de fiscalización en procesos basada en riesgos, que garantiza por parte de los agentes económicos el cumplimiento de la normativa vigente impulsando el desarrollo del sector pesquero y acuícola | |
| Descripción del estándar 2 | Los plazos de entrega del servicio están orientados garantizar el flujo continuo de la cadena productiva de la actividad acuícola y pesquera; siendo estos los óptimos que demanda el beneficiario. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de acciones de supervisión y fiscalización a las empresas con derecho otorgado, con uso de las OEC acreditadas. | |
| Indicador de cobertura | Cumplimiento del uso de OEC en las acciones de fiscalización programadas sobre las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 7.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 7. SERVICIO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LOS TÍTULOS HABILITANTES A TRAVÉS DEL USO DE OEC ACREDITADOS. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de acciones de supervisión y fiscalización a las empresas con derecho otorgado, con uso de las OEC acreditadas. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador se orienta a medir como parámetro de calidad, el incremento de acciones de supervisión y fiscalización con uso de las OEC acreditadas. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Factor Presupuestal.  Factor de personal capacitado en la materia.  Factor de disponibilidad OEC acreditados.  Factor de priorización en las materias de competencia de la Dirección.  Factor normativo.  Cabe señalar que, cualquiera de las limitaciones señaladas afecta directamente al cumplimiento de los objetivos. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %OECa: Uso de OECA  AFOECa: Numero de acciones de fiscalización con OECA  FP: Numero de acciones de fiscalización programada | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE cuenta con los recursos necesarios para continuar con las acciones de fiscalización en el marco de sus competencias. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registros de la DGSFS-DSF  Bases de datos: físico/electrónico. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0% | 0% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 7.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 7. SERVICIO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LOS TÍTULOS HABILITANTES A TRAVÉS DEL USO DE OEC ACREDITADOS. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Cumplimiento del uso de OEC en las acciones de fiscalización programadas sobre las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes | | | | | | | | |
| Justificación | | Este indicador permite determinar el ratio de las acciones de fiscalización realizadas respecto a las programadas, con uso de los OEC | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Factor Presupuestal.  Factor de personal capacitado en la materia.  Cabe señalar que, cualquiera de las limitaciones señaladas afecta directamente al cumplimiento de los objetivos. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %CFSihs: % de cobertura de la fiscalización sanitaria en las infraestructuras habilitadas sanitariamente.  AIC: Número de fiscalizaciones sanitarias en infraestructuras habilitadas sanitariamente  A: Total de infraestructuras habilitadas sanitariamente | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE cuenta con los recursos necesarios para continuar con las acciones de fiscalización en el marco de sus competencias. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registros de la DGSFS-DSF  Bases de datos: físico/electrónico. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 8 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 8. SERVICIO DE ELABORACIÓN DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA PARA PRODUCTOS INDUSTRIALES QUE INCORPORAN LOS SERVICIOS DE LA IC. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en la elaboración de reglamentos técnicos para productos industriales a fin de asegurar la protección de los consumidores en su uso, considerando para ello la implementación de servicios IC. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | |
| Receptor del servicio | Empresas del sector industrial | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| IDONEIDAD | OPORTUNIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda asegurando la participación de expertos y/o personal cualificado, así como con especialistas en los temas de servicios de infraestructura de la calidad. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se brinda de acuerdo con la identificación de la necesidad de regulación de productos, considerando para ello la protección del consumidor. | |
| Indicador de calidad | Cantidad de productos que incorporan servicios de la calidad como elemento para la protección al consumidor | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de reglamentos técnicos para productos industriales manufacturados que se basan en normas técnicas internacionales | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 8.1 | | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 8. SERVICIO DE ELABORACIÓN DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA PARA PRODUCTOS INDUSTRIALES QUE INCORPORAN LOS SERVICIOS DE LA IC. | | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Cantidad de productos que incorporan servicios de la calidad como elemento para la protección al consumidor | | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador se orienta a medir el logro de la entidad respecto a la cantidad de productos regulados que consideran en sus procedimientos servicios de la IC | | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | No presenta limitaciones | | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  T: Total productos regulados con IC  PR: Productos regulados con IC | | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se identifican necesidades de nuevos productos a ser regulados y la Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para su realización. | | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Base de datos de reglamentos técnicos aprobados de PRODUCE | | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 39 | 42 | 46 | 51 | 56 | 62 | 68 | 75 | 82 | 90 | 100 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 8.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 8. SERVICIO DE ELABORACIÓN DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA PARA PRODUCTOS INDUSTRIALES QUE INCORPORAN LOS SERVICIOS DE LA IC. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de reglamentos técnicos para productos industriales manufacturados que se basan en normas técnicas internacionales | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite evaluar en qué medida se utilizan los servicios de la IC en la elaboración de reglamentos técnicos.  El uso de los servicios de la IC evita que los reglamentos técnicos se constituyan en obstáculos técnicos innecesarios al comercio, ya que estas normas permiten la armonización de los productos entre los países y facilitan la información para los consumidores. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Que no existan normas técnicas internacionales para el producto a regular. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %RTNT: % de Reglamentos Técnicos basados en NTI  RTNT: Numero de reglamentos técnicos basados en Normas Técnicas Internacionales  RTV: Numero de reglamentos técnicos vigentes | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se identifican necesidades de nuevos productos a ser regulados y la Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para su realización. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Catálogos de normas técnicas de la Organización Internacional de Normalización (ISO), Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) y CODEX Alimentarius.  Base de datos de reglamentos técnicos aprobados de PRODUCE. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 20% | 30% | 35% | 40% | 45% | 50% | 55% | 60% | 65% | 70% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 2 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | 7. SERVICIO DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LOS TÍTULOS HABILITANTES A TRAVÉS DEL USO DE OEC ACREDITADOS. | AO 0001: Realizar la programación de acciones de supervisión y fiscalización en materia de los títulos habilitantes | Cronograma de fiscalización | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.2: Asignar a los especialistas técnico legal para realizar las acciones de supervisión y fiscalización. | Responsables designados | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.3: Realizar un estudio de mercado para verificar si existen o no OEC acreditados en materia de los títulos habilitantes de corresponder. | Consulta a organismos competentes | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.4: Solicitar cotización a los OEC acreditados de los servicios a realizar. | Cotizaciones obtenidas | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.5 Evaluar con el área correspondiente la(s) cotización(es) presentada por el/los OEC acreditado(s) para saber si se cuenta con presupuesto para la contratación del OEC acreditado. | Plan de trabajo de fiscalización | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO 0006: Realizar las gestiones correspondientes para la contratación de los OEC acreditados. | Coordinaciones con Oficina General de Abastecimiento | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO 0007: Coordinar con los OEC acreditados para llevar a cabo los servicios contratados. | Registro de coordinación | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO 0008: Realizar acción de supervisión y fiscalización con los OEC acreditados. | Acta de fiscalización | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO 0009: Recibir los resultados de los OEC acreditados y continuar con los procedimientos correspondientes. | Informes de fiscalización | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Dirección General de Supervisión Fiscalización y Sanciones - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 3 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | 8. SERVICIO DE ELABORACIÓN DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA PARA PRODUCTOS INDUSTRIALES QUE INCORPORAN LOS SERVICIOS DE LA IC. | AO 0001: Definir el sector y producto que requiere el reglamento técnico. | Documentos técnicos desarrollados | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.2: Elaborar los documentos que sustenten la necesidad de regular el producto e identificar las normas técnicas internacionales, regionales o nacionales a utilizar como referencia. | Documentos técnicos desarrollados | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.3. Elaborar propuesta de Reglamento Técnico. | Proyectos de Reglamentos Técnicos formulados | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | Dirección General de Políticas y Análisis Regulatorio - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.2 Fortalecimiento e implementación de herramientas para mejorar el acceso de los agentes a prácticas de comercialización directa | Persona | Dirección de Promoción y Formalización Pesquera Artesanal (DIPFORPA) - Dirección General de Pesca Artesanal  PRODUCE | Dirección de Promoción y Formalización Pesquera Artesanal (DIPFORPA) - Dirección General de Pesca Artesanal  PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.3 Investigaciones integradas de aspectos biológicos, ecológicos, pesqueros y económicos de la actividad pesquera artesanal | Informe técnico | Dirección de Promoción y Formalización Pesquera Artesanal (DIPFORPA) - Dirección General de Pesca Artesanal  PRODUCE | Dirección de Promoción y Formalización Pesquera Artesanal (DIPFORPA) - Dirección General de Pesca Artesanal  PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.4 Capacitación y asistencia técnica del pescador artesanal | Persona | Dirección de Promoción y Formalización Pesquera Artesanal (DIPFORPA) - Dirección General de Pesca Artesanal  PRODUCE | Dirección de Promoción y Formalización Pesquera Artesanal (DIPFORPA) - Dirección General de Pesca Artesanal  PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.5 Asistencia técnica y capacitación en buenas prácticas pesqueras, calidad sanitaria e inocuidad | Persona | Dirección de Promoción y Formalización Pesquera Artesanal (DIPFORPA) - Dirección General de Pesca Artesanal  PRODUCE | Dirección de Promoción y Formalización Pesquera Artesanal (DIPFORPA) - Dirección General de Pesca Artesanal  PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 16 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 16. SERVICIO DE FISCALIZACIÓN SANITARIA DE ACTIVIDADES E INFRAESTRUCTURAS PESQUERAS Y ACUÍCOLAS EN TODA LA CADENA PRODUCTIVA, INCORPORANDO SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD (IC) | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | La fiscalización sanitaria, tiene por finalidad verificar el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones o limitaciones exigibles a los operadores de las actividades e infraestructuras pesqueras y acuícolas habilitadas sanitariamente en el ámbito nacional, establecidas en la normativa sanitaria.  La entrega del servicio demanda el desarrollo de las siguientes acciones:   1. Programación de la Fiscalización Sanitaria; las actividades de fiscalización se ejecutan teniendo en cuenta el Plan Anual de Fiscalización, el mismo que considera recursos humanos, operativos, equipos, instrumentos y logística necesaria según la localización geográfica, la programación de la fiscalización sanitaria demanda el desarrollo de acciones como:  * Evaluación de antecedentes, consideraciones y registros de la base de datos. * Elaboración del Plan Anual de Fiscalización.  1. Ejecución de la Fiscalización Regular; involucra la parte fundamental de la fiscalización, y en términos generales se busca la clasificación general de las zonas o compartimentos y de la infraestructura pesquera y acuícola. En la fiscalización regular se ejecutan las siguientes intervenciones:  * Ejecución de los programas de control: * Programa de Control de Moluscos Bivalvos – PCMB * Programa de Control de Agua y Hielo – PCAH * Programa de Control de Residuos de Medicamentos Veterinarios, Sustancias Prohibidas y Plaguicidas en la acuicultura. * Programa de Control de Productos Hidrobiológicos Nacionales y de Exportación. * Clasificación de áreas de producción (clasificación de áreas de producción, evaluación y reevaluación de las de áreas de producción). * Fiscalizaciones inopinadas (verificación en campo del cumplimiento de la normativa sanitaria). * Fiscalizaciones orientativas (verificación en campo con fines orientativo para adecuación a la normativa sanitaria). * Fiscalización en procesos basada en riesgos (clasificación de infraestructuras pesqueras y acuícolas).  1. Ejecución de la Fiscalización Especial; esta intervención se genera en atención a los diferentes programas, planes, notificaciones y alertas, que demanda la verificación del cumplimiento de las obligaciones y restricciones que establece la normativa sanitaria. Dentro de la fiscalización especial se considera las siguientes acciones:  * Verificación de toma de muestras con fines de exportación. * Inspección para la liberación de lotes de productos inmovilizados. * Inspección para la disposición final de los productos no aptos. * Fiscalización sanitaria de sanidad e inocuidad (planes y programas). * Atención de alertas, denuncias y operativos. * Ejecución de fiscalizaciones sanitarias con el uso de tecnologías digitales: inspecciones sanitarias y auditorias de cumplimiento.  1. Gestión del Sistema de Fiscalización; dentro de las acciones de gestión del sistema, se desarrolla: la evaluación del sistema de fiscalización, y la implementación de mejoras del sistema de fiscalización sanitaria. 2. Implementación de la fase instructora del proceso sancionador; en el desarrollo de las actividades orientadas a verificar el cumplimento de las obligaciones y restricciones, se puede dar inicio a la fase instructora del proceso del régimen sancionador, para ello el fiscalizador levantará el acta de fiscalización respectiva y elabora el informe técnico que será elevado a la Dirección de Sanciones.   La intervención a través de la fiscalización sanitaria, que demanda el desarrollo de las acciones señaladas, orienta el resultado a incrementar el porcentaje de cobertura de la fiscalización sanitaria en las zonas o compartimentos y de las infraestructuras pesqueras y acuícolas habilitadas sanitariamente. | |
| Proveedor del servicio | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | |
| Receptor del servicio | Agentes económicos de las actividades de pesca y acuicultura | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| FIABILIDAD | OPORTUNIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio es entregado cumpliendo la normativa nacional e internacional, bajo los alcances de un modelo de fiscalización en procesos basada en riesgos, que garantiza por parte de los agentes económicos el cumplimiento de la normativa vigente impulsando el desarrollo del sector pesquero y acuícola | |
| Descripción del estándar 2 | Los plazos de entrega del servicio están orientados garantizar el flujo continuo de la cadena productiva de la actividad acuícola y pesquera; siendo estos los óptimos que demanda el beneficiario. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de infraestructuras pesqueras y acuícolas habilitadas que mantienen su condición operativa. | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de la fiscalización sanitaria que cobertura las infraestructuras habilitadas sanitariamente. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 16.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 16. SERVICIO DE FISCALIZACIÓN SANITARIA DE ACTIVIDADES E INFRAESTRUCTURAS PESQUERAS Y ACUÍCOLAS EN TODA LA CADENA PRODUCTIVA, INCORPORANDO SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD (IC) | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de infraestructuras pesqueras y acuícolas habilitadas que mantienen su condición operativa. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador de producto propuesto, para la fiscalización sanitaria, tiene por finalidad verificar el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones o limitaciones exigibles a los operadores de las actividades e infraestructuras pesqueras y acuícolas habilitadas sanitariamente en el ámbito nacional, establecidas en la normativa sanitaria.  En dicha finalidad se incorpora la aplicación modular del enfoque de gestión de riesgos y control por procesos, garantizando la trazabilidad, sanidad e inocuidad de los recursos y productos hidrobiológicos. A fin de establecer la consistencia y conveniencia del indicador propuesto, se procede a desarrollar los alcances de cada una de las intervenciones priorizadas que se ejecutan en el marco de la fiscalización sanitaria:   1. Programación de la Fiscalización Sanitaria; las actividades de fiscalización se ejecutan teniendo en cuenta el Plan Anual de Fiscalización, el mismo que considera recursos humanos, operativos, equipos, instrumentos y logística necesaria según la localización geográfica, la programación de la fiscalización sanitaria demanda el desarrollo de acciones como:  * Evaluación de antecedentes, consideraciones y registros de la base de datos. * Elaboración del Plan Anual de Fiscalización.  1. Ejecución de la Fiscalización Regular; involucra la parte fundamental de la fiscalización, y en términos generales se busca la clasificación general de las zonas o compartimentos y de la infraestructura pesquera y acuícola. En la fiscalización regular se ejecutan las siguientes intervenciones:  * Ejecución de los programas de control: * Programa de Control de Moluscos Bivalvos – PCMB * Programa de Control de Agua y Hielo – PCAH * Programa de Control de Residuos de Medicamentos Veterinarios, Sustancias Prohibidas y Plaguicidas en la acuicultura. * Programa de Control de Productos Hidrobiológicos Nacionales y de Exportación. * Clasificación de áreas de producción (clasificación de áreas de producción, evaluación y reevaluación de las de áreas de producción). * Fiscalizaciones inopinadas (verificación en campo del cumplimiento de la normativa sanitaria). * Fiscalizaciones orientativas (verificación en campo con fines orientativo para adecuación a la normativa sanitaria). * Fiscalización en procesos basada en riesgos (clasificación de infraestructuras pesqueras y acuícolas). * Ejecución de la Fiscalización Especial; esta intervención se genera en atención a los diferentes programas, planes, notificaciones y alertas, que demanda la verificación del cumplimiento de las obligaciones y restricciones que establece la normativa sanitaria. Dentro de la fiscalización especial se considera las siguientes acciones: * Verificación de toma de muestras con fines de exportación. * Inspección para la liberación de lotes de productos inmovilizados. * Inspección para la disposición final de los productos no aptos. * Fiscalización sanitaria de sanidad e inocuidad (planes y programas). *  Atención de alertas, denuncias y operativos. * Ejecución de fiscalizaciones sanitarias con el uso de tecnologías digitales: inspecciones sanitarias y auditorias de cumplimiento.  1. Gestión del Sistema de Fiscalización; dentro de las acciones de gestión del sistema, se desarrolla: la evaluación del sistema de fiscalización, y la implementación de mejoras del sistema de fiscalización sanitaria. 2. Implementación de la fase instructora del proceso sancionador; en el desarrollo de las actividades orientadas a verificar el cumplimento de las obligaciones y restricciones, se puede dar inicio a la fase instructora del proceso del régimen sancionador, para ello el fiscalizador levantará el acta de fiscalización respectiva y elabora el informe técnico que será elevado a la Dirección de Sanciones.   La intervención a través de la fiscalización sanitaria, que demanda el desarrollo de las acciones señaladas, orienta el resultado a incrementar el porcentaje de cobertura de la fiscalización sanitaria en las zonas o compartimentos y de las infraestructuras pesqueras y acuícolas habilitadas sanitariamente. En tal sentido el indicador propuesto busca medir en porcentaje el incremento de la cobertura de la fiscalización sanitaria. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección de Supervisión y Fiscalización Pesquera y Acuícola.  Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | El indicador podría verse afectado por restricciones de carácter técnico, que impidan el desarrollo de actividades relacionadas con la ejecución de la fiscalización regular, prioritariamente, así como la fiscalización especial y la gestión del sistema de fiscalización.  La aplicación de cada una de las medidas establecidas es de carácter obligatorio, y es determinante su implementación debido a que el indicador recoge los resultados de intervención de cada una de las medidas señaladas. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %IPAmco: % de infraestructuras pesqueras y acuícolas que mantienen su condición operativa.  AICOK: Número de infraestructuras pesqueras y acuícolas que mantiene su condición operativa  AIC: Total de infraestructuras pesqueras y acuícolas habilitadas sanitariamente | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | SANIPES cuenta con los recursos necesarios para continuar con las acciones de fiscalización sanitaria en el marco de sus competencias. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Informe de la Dirección de Supervisión y Fiscalización Pesquera y Acuícola. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 67% | 83% | 85% | 88% | 89% | 90% | 90% | 91% | 91% | 92% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 16.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 16. SERVICIO DE FISCALIZACIÓN SANITARIA DE ACTIVIDADES E INFRAESTRUCTURAS PESQUERAS Y ACUÍCOLAS EN TODA LA CADENA PRODUCTIVA, INCORPORANDO SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD (IC) | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de la fiscalización sanitaria que cobertura las infraestructuras habilitadas sanitariamente. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador de producto propuesto, para la fiscalización sanitaria, tiene por finalidad verificar el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones o limitaciones exigibles a los operadores de las actividades e infraestructuras pesqueras y acuícolas habilitadas sanitariamente en el ámbito nacional, establecidas en la normativa sanitaria.  En dicha finalidad se incorpora la aplicación modular del enfoque de gestión de riesgos y control por procesos, garantizando la trazabilidad, sanidad e inocuidad de los recursos y productos hidrobiológicos. A fin de establecer la consistencia y conveniencia del indicador propuesto, se procede a desarrollar los alcances de cada una de las intervenciones priorizadas que se ejecutan en el marco de la fiscalización sanitaria:   1. Programación de la Fiscalización Sanitaria; las actividades de fiscalización se ejecutan teniendo en cuenta el Plan Anual de Fiscalización, el mismo que considera recursos humanos, operativos, equipos, instrumentos y logística necesaria según la localización geográfica, la programación de la fiscalización sanitaria demanda el desarrollo de acciones como:  * Evaluación de antecedentes, consideraciones y registros de la base de datos. * Elaboración del Plan Anual de Fiscalización.  1. Ejecución de la Fiscalización Regular; involucra la parte fundamental de la fiscalización, y en términos generales se busca la clasificación general de las zonas o compartimentos y de la infraestructura pesquera y acuícola. En la fiscalización regular se ejecutan las siguientes intervenciones:  * Ejecución de los programas de control: * Programa de Control de Moluscos Bivalvos – PCMB * Programa de Control de Agua y Hielo – PCAH * Programa de Control de Residuos de Medicamentos Veterinarios, Sustancias Prohibidas y Plaguicidas en la acuicultura. * Programa de Control de Productos Hidrobiológicos Nacionales y de Exportación. * Clasificación de áreas de producción (clasificación de áreas de producción, evaluación y reevaluación de las de áreas de producción). * Fiscalizaciones inopinadas (verificación en campo del cumplimiento de la normativa sanitaria). * Fiscalizaciones orientativas (verificación en campo con fines orientativo para adecuación a la normativa sanitaria). * Fiscalización en procesos basada en riesgos (clasificación de infraestructuras pesqueras y acuícolas).  1. Ejecución de la Fiscalización Especial; esta intervención se genera en atención a los diferentes programas, planes, notificaciones y alertas, que demanda la verificación del cumplimiento de las obligaciones y restricciones que establece la normativa sanitaria. Dentro de la fiscalización especial se considera las siguientes acciones:  * Verificación de toma de muestras con fines de exportación. * Inspección para la liberación de lotes de productos inmovilizados. * inspección para la disposición final de los productos no aptos. * Fiscalización sanitaria de sanidad e inocuidad (planes y programas). * Atención de alertas, denuncias y operativos. * Ejecución de fiscalizaciones sanitarias con el uso de tecnologías digitales: inspecciones sanitarias y auditorias de cumplimiento.  1. Gestión del Sistema de Fiscalización; dentro de las acciones de gestión del sistema, se desarrolla: la evaluación del sistema de fiscalización, y la implementación de mejoras del sistema de fiscalización sanitaria. 2. Implementación de la fase instructora del proceso sancionador; en el desarrollo de las actividades orientadas a verificar el cumplimento de las obligaciones y restricciones, se puede dar inicio a la fase instructora del proceso del régimen sancionador, para ello el fiscalizador levantará el acta de fiscalización respectiva y elabora el informe técnico que será elevado a la Dirección de Sanciones.   La intervención a través de la fiscalización sanitaria, que demanda el desarrollo de las acciones señaladas, orienta el resultado a incrementar el porcentaje de cobertura de la fiscalización sanitaria en las zonas o compartimentos y de las infraestructuras pesqueras y acuícolas habilitadas sanitariamente. En tal sentido el indicador propuesto busca medir en porcentaje el incremento de la cobertura de la fiscalización sanitaria. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección de Supervisión y Fiscalización Pesquera y Acuícola. | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | El indicador podría verse afectado por restricciones de carácter técnico, que impidan el desarrollo de actividades relacionadas con la ejecución de la fiscalización regular, prioritariamente, así como la fiscalización especial y la gestión del sistema de fiscalización.  La aplicación de cada una de las medidas establecidas es de carácter obligatorio, y es determinante su implementación debido a que el indicador recoge los resultados de intervención de cada una de las medidas señaladas. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %CFSihs: % de cobertura de la fiscalización sanitaria en las infraestructuras habilitadas sanitariamente.  AIC: Número de fiscalizaciones sanitarias en infraestructuras habilitadas sanitariamente  A: Total de infraestructuras habilitadas sanitariamente | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | SANIPES cuenta con los recursos necesarios para continuar con las acciones de fiscalización sanitaria en el marco de sus competencias. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Informe de la Dirección de Supervisión y Fiscalización Pesquera y Acuícola | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 67% | 83% | 85% | 88% | 89% | 90% | 90% | 91% | 91% | 92% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | 16. SERVICIO DE FISCALIZACIÓN SANITARIA DE ACTIVIDADES E INFRAESTRUCTURAS PESQUERAS Y ACUÍCOLAS EN TODA LA CADENA PRODUCTIVA, INCORPORANDO SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD (IC) | AO.1 Gestión de la fiscalización, conducción y desarrollo de la fase instructora del procedimiento administrativo sancionador | Documentos técnicos desarrollados | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.2 Ejecución de la fiscalización regular | Acciones de fiscalización regular realizadas | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.3 Ejecución de fiscalización especial | Acciones de fiscalización especial realizadas | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.4 Gestión del sistema de fiscalización | Informes Técnicos desarrollados | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| A0.5 gestión de la fiscalización, conducción y desarrollo de la fase instructora del procedimiento administrativo sancionador | Informes Técnicos desarrollados | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera -SANIPES (PRODUCE) | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 10 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | |
| Nombre del servicio | 10. SERVICIO DE CONVALIDACIÓN DE APRENDIZAJES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y TÉCNICO-PRODUCTIVA EMPLEANDO ESTÁNDARES DE CALIDAD, NACIONALES E INTERNACIONALES. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | Se establecerán mecanismos para el reconocimiento y convalidación de aprendizajes para la continuidad de las trayectorias educativas, fomentando de esta manera la transitabilidad entre los distintos niveles de la ESTP. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística -DIGESUTPA / MINEDU  Dirección de Servicio de Educación Técnico-Productiva, Superior Tecnológica y Artística DISERTPA / MINEDU  Dirección General de Educación Superior Universitaria-DIGESU | |
| Receptor del servicio | Estudiantes de educación superior y técnico-productiva  Institutos de Educación Superior Tecnológica  Instituciones de Educación Superior Universitaria | |
| Alcance del servicio | A Nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | ACCESIBILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | Estudiantes de las instancias educativas de básica, técnico-productiva y superior tecnológica convalidan sus aprendizajes para transitar a la siguiente modalidad o nivel formativo, en el tiempo establecido por la normativa. | |
| Descripción del estándar 2 | Estudiantes de todo el país, de la educación básica regular, pueden convalidar sus aprendizajes para acceder, permanecer y concluir su formación educativa, sobre todo, brindando oportunidades igualitarias a aquellos/as que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o exclusión. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de convalidaciones de aprendizajes emitidos en plazos establecidos | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de estudiantes de la educación básica con aprendizajes convalidados que transitan a la Educación Superior y Técnico-Productiva | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 10.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 10. SERVICIO DE CONVALIDACIÓN DE APRENDIZAJES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y TÉCNICO-PRODUCTIVA EMPLEANDO ESTÁNDARES DE CALIDAD, NACIONALES E INTERNACIONALES. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de convalidaciones de aprendizajes emitidos en plazos establecidos | | | | | | | | |
| Justificación | | El cálculo del indicador permitirá reconocer la calidad en la prestación del servicio a partir de la evaluación de los plazos establecidos para el proceso de convalidación de los aprendizajes. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística -DIGESUTPA / MINEDU  Dirección de Servicio de Educación Técnico-Productiva, Superior Tecnológica y Artística DISERTPA / MINEDU  Dirección General de Educación Superior Universitaria-DIGESU | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Creación e implementación de un sistema de informático que permita el recojo de información del indicador.  En el caso de la educación superior universitaria, para medir la entrega del servicio se requiere de la concreción del marco nacional de cualificaciones de la ESTP y, además, de la reorganización del ente acreditador. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Formula  Especificaciones Técnicas  % CAC: Porcentaje de aprendizajes convalidados dentro de los plazos establecidos  CEP: Total de convalidaciones emitidos dentro de los plazos establecidos  CE: Total de convalidaciones emitidas | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | ASCENDENTE | | | | | | | | |
| Supuestos | | Actualmente, se viene realizando un piloto sobre el proceso de transitabilidad de la educación básica a la técnico-productiva, ello con el fin de implementar y establecer instrumentos y orientaciones en el marco de la normativa señalada. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Sistemas de la Información de la DIGESUTPA | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | CALIDAD | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  |  | 1% | 2% | 3% | 5% | 7% | 8% | 9% | 10% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 10.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 10. SERVICIO DE CONVALIDACIÓN DE APRENDIZAJES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y TÉCNICO-PRODUCTIVA EMPLEANDO ESTÁNDARES DE CALIDAD, NACIONALES E INTERNACIONALES. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de estudiantes de la educación básica con aprendizajes convalidados que transitan a la Educación Superior y Técnico-Productiva | | | | | | | | |
| Justificación | | El cálculo del indicador permitirá reconocer los aprendizajes convalidados y adquiridos por los/as estudiantes en las instancias educativas para la continuidad de su ruta formativa en la educación técnico-productiva o educación superior tecnológica. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística -DIGESUTPA / MINEDU  Dirección de Servicio de Educación Técnico-Productiva, Superior Tecnológica y Artística DISERTPA / MINEDU  Dirección General de Educación Superior Universitaria-DIGESU | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Creación e implementación de un sistema de informático que permita el recojo de información del indicador.  En el caso de la educación superior universitaria, para medir la entrega del servicio se requiere de la concreción del marco nacional de cualificaciones de la ESTP y, además, de la reorganización del ente acreditador. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones Técnicas:  % EAC: Estudiantes con aprendizajes convalidados que transitan a la Educación Superior y Técnico-Productiva  TEAC: Total de estudiantes con aprendizajes convalidados que transitan a la educación técnico-productiva y/o superior tecnológica  TES: Total de estudiantes de la educación básica secundaria pública, según modalidad formativa. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | ASCENDENTE | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se aprueba el documento normativo denominado “Disposiciones que regulan la transitabilidad entre las instituciones educativas de Educación básica, Técnico-Productiva y Superior Tecnológica”, el cual brinda un marco normativo para la realización del proceso de transitabilidad. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Sistemas de la Información de la DIGESUTPA | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | COBERTURA | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  |  | 2% | 2.5% | 3% | 3.5% | 4% | 4.5% | 5% | 5% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 11 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | |
| Nombre del servicio | 11. SERVICIO DE LICENCIAMIENTO, SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR CON SOPORTE DE ESTÁNDARES DE CALIDAD | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | Permite normar y verificar acciones necesarias para el fortalecimiento del aseguramiento de la calidad en las instancias educativas a nivel de condiciones básicas de calidad de las instituciones educativas de la educación superior y sus programas. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística (DIGESUTPA)  Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) | |
| Receptor del servicio | Institutos de Educación Superior Tecnológica  Instituciones de Educación Superior Universitaria | |
| Alcance del servicio | A Nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | FIABILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | Los Institutos de Educación Superior Tecnológica (IEST) cuentan con normativa aprobada, en el tiempo establecido, para la implementación de estándares de calidad para el licenciamiento institucional. Al respecto los servicios se brindan en la oportunidad en los que son requeridos. | |
| Descripción del estándar 2 | Las condiciones básicas de calidad establecen componentes, indicadores, medios de verificación y consideraciones que permitan verificar que los IEST y EEST, públicas y privadas, y sus programas de estudios, cumplen con estándares de calidad para garantizar la provisión del servicio de educación superior de calidad. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de evaluaciones de expedientes para el licenciamiento realizadas en los plazos establecidos | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de Institutos de Educación Superior Tecnológica licenciados con estándares de calidad. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 11.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 11. SERVICIO DE LICENCIAMIENTO, SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR CON SOPORTE DE ESTÁNDARES DE CALIDAD | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de Institutos de Educación Superior Tecnológica licenciados teniendo en cuenta estándares de calidad. | | | | | | | | |
| Justificación | | El Indicador permite evaluar el desarrollo de las condiciones básicas de calidad cuyo cumplimiento es de exigencia obligatoria para la obtención del licenciamiento, durante la vigencia del mismo y para la ampliación del licenciamiento de los IEST y EEST. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística (DIGESUTPA) - MINEDU | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | De acuerdo con lo que establece la Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto de Urgencia N° 017-2020, está suspendido la presentación de solicitudes de licenciamiento de nuevos IES y EES privados, nuevos programas de estudios y filiales, así como las solicitudes de licenciamiento de IEST como IES o EEST, ello hasta la aprobación de la modificatoria del documento normativo de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) para los IEST y EEST.  El licenciamiento, supervisión y fiscalización a nivel universitario es regulado por la SUNEDU, por lo que, en este caso y considerando lo señalado, no se incluyen dentro del alcance a las universidades. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Formula  Especificaciones Técnicas  % CCEP: Porcentaje de Institutos de Educación Superior Tecnológica Licenciados  TISTPL: Total de Institutos de Educación Superior Tecnológica Licenciados  TISTPN: Total de Institutos de Educación Superior Tecnológica a nivel nacional  Nota:  Acumulativo | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | ASCENDENTE | | | | | | | | |
| Supuestos | | Aprobación de la modificatoria del documento normativo “Condiciones Básicas de Calidad para el Procedimiento del Licenciamiento de los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica”. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Sistema de la información de la DIGESTUPA | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | COBERTURA | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 9% | 13% | 15% | 20% | 25% | 30% | 35% | 40% | 45% | 50% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 11.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 11. SERVICIO DE LICENCIAMIENTO, SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR CON SOPORTE DE ESTÁNDARES DE CALIDAD | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de evaluaciones de expedientes para el licenciamiento realizadas en los plazos establecidos | | | | | | | | |
| Justificación | | El Indicador permite evaluar el desarrollo de las condiciones básicas de calidad cuyo cumplimiento es de exigencia obligatoria para la obtención del licenciamiento, durante la vigencia del mismo y para la ampliación del licenciamiento de los IEST y EEST. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Tecnológica y Artística (DIGESUTPA) del Ministerio de Educación. | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | No se identifica | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Formula  Especificaciones Técnicas  % EELP: Porcentaje de evaluaciones de expediente para el licenciamiento realizados en los plazos establecidos  EELP: Total de Evaluaciones de Expedientes realizados en los plazos establecidos  EELE: Evaluaciones de Expedientes realizados | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Aprobación de la modificatoria del documento normativo “Condiciones Básicas de Calidad para el Procedimiento del Licenciamiento de los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica”. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Sistema de la información de la DIGESTUPA | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 9% | 13% | 15% | 20% | 25% | 30% | 35% | 40% | 45% | 50% |

| FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | 10. SERVICIO DE CONVALIDACIÓN DE APRENDIZAJES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y TÉCNICO-PRODUCTIVA EMPLEANDO ESTÁNDARES DE CALIDAD, NACIONALES E INTERNACIONALES. | AO\_1 Definición de la oferta formativa de las instituciones de la educación superior tecnológica | Informe Técnico | DISERTPA | 026 | 010. Ministerio de Educación | Educación | Gobierno Nacional |
| AO\_2 Desarrollo de la educación técnico-productiva | Informe Técnico | DISERTPA | 026 | 010. Ministerio de Educación | Educación | Gobierno Nacional |
| 2 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas | 11. SERVICIO DE LICENCIAMIENTO, SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR CON SOPORTE DE ESTÁNDARES DE CALIDAD | AO\_1 Definición de la oferta formativa de las instituciones de la educación superior tecnológica | Informe Técnico | DISERTPA | 026 | 010. Ministerio de Educación | Educación | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 12 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 12. REGULACIÓN EN MATERIA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA RESPECTO AL ETIQUETADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio se orienta al desarrollo de Anexos normativos de regulación en el ámbito del etiquetado de eficiencia energética, apoyándose en los servicios de infraestructura de la calidad aplicables. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Eficiencia Energética  (MINEM) | |
| Receptor del servicio | Entidades del Estado, Empresas privadas (Importadores, exportadores, distribuidores, comercializadores) y población en general. | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| IDONEIDAD | OPORTUNIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda asegurando la participación de expertos y/o personal cualificado en los temas especializados a regular, así como con especialistas en los temas de servicios de infraestructura de la calidad. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se realiza en función a la identificación de los campos que requieren regulación de acuerdo con la dinámica del mercado y las necesidades de protección al consumidor. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de Anexos adicionados al Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética que aplican servicios IC, desarrollados dentro de los plazos programados. | |
| Indicador de cobertura | Cantidad total de Anexos adicionado al Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética, que aplican servicios IC. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 12.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 12. REGULACIÓN EN MATERIA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA RESPECTO AL ETIQUETADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de Anexos adicionados al Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética que aplican servicios IC, desarrollados dentro de los plazos programados | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador se orienta a medir como parámetro de calidad, el desarrollo de los Anexos normativos cumpliendo los plazos establecidos para tal fin. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Eficiencia Energética  (MINEM) | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %DNEEEIC: Porcentaje de Anexos adicionados al Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética relativos a Eficiencia energética que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad, desarrolladas dentro de los plazos programados.  CDNEEEIC: Cantidad Acumulada de Anexos adicionados al Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética relativos a Eficiencia energética que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad, desarrolladas dentro de los plazos programados.  CTDN: Cantidad total de Anexos adicionados al Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética relativos a Eficiencia energética (Cantidad total de 19 al 2030)  Nota  Acumulativo Anual | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se continúa el trabajo conjunto con INACAL, lo cual permite la constancia en la inclusión de estándares y servicios de IC en las regulaciones que se consideren pertinentes. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información del inventario de dispositivos normativos (Decretos Supremos) aprobados de la Dirección General de Eficiencia energética | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| Año | 2019 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| Valor | 47% | 47% | 47% | 47% | 47% | 74% | 74% | 74% | 74% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 12.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 12. REGULACIÓN EN MATERIA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA RESPECTO AL ETIQUETADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Cantidad total de Anexos adicionado al Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética, que aplican servicios IC. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir el alcance de las acciones destinadas a la regulación del etiquetado de eficiencia energética, en función a la dinámica del mercado. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Eficiencia Energética  (MINEM) | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo | | Fórmula  Especificaciones técnicas  TAEEERICP: Total de Anexos adicionados al Reglamento Técnico sobre el Etiquetado de Eficiencia Energética aprobados dentro de los programados relativos a Eficiencia energética que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad.  AEERICP: Anexo adicionados al Reglamento Técnico aprobados que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad relativos a Eficiencia energética.  Nota  Acumulativo Anual | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se continúa el trabajo conjunto con INACAL, lo cual permite la constancia en la inclusión de estándares y servicios de IC en las regulaciones que se consideren pertinentes. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información del inventario de dispositivos normativos (Decretos Supremos) aprobados de la Dirección General de Eficiencia energética | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| Año | 2019 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| Valor | 9 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 13 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 13. REGULACIÓN EN MATERIA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA RESPECTO A AUDITORÍAS ENERGÉTICAS QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio se orienta al desarrollo de lineamientos normativos de regulación en el ámbito de las auditorias de eficiencia energética, apoyándose en los servicios de infraestructura de la calidad aplicables. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Eficiencia Energética  (MINEM) | |
| Receptor del servicio | Entidades del Estado, Empresas privadas, Auditor Energético. | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| IDONEIDAD | OPORTUNIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda asegurando la participación de expertos y/o personal cualificado en los temas especializados a regular, así como con especialistas en los temas de servicios de infraestructura de la calidad. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se realiza en función a la identificación de los campos que requieren regulación de acuerdo con la dinámica del mercado y las necesidades de protección al consumidor. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de lineamientos normativos relativos a auditorías energéticas que aplican servicios IC, desarrollados dentro de los plazos programados. | |
| Indicador de cobertura | Cantidad de lineamientos normativos relativos a auditorías, que aplican servicios IC. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 13.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 13. REGULACIÓN EN MATERIA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA RESPECTO A AUDITORÍAS ENERGÉTICAS QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de lineamientos normativos relativos a auditorías energéticas que aplican servicios IC, desarrollados dentro de los plazos programados | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador se orienta a medir como parámetro de calidad, el desarrollo de los lineamientos normativos cumpliendo los plazos establecidos para tal fin. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Eficiencia Energética  (MINEM) | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %DNAEIC: Porcentaje de lineamientos normativos relativos a Auditorías Energéticas que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad, desarrollados en los plazos programados.  CDNAEIC: Cantidad Acumulada de lineamientos normativos de Auditorías Energéticas relativos a Eficiencia energética que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad desarrollados en los plazos programados.  CTDN: Cantidad total de lineamientos normativos relativos a Auditorías Energéticas relativos a Eficiencia energética (Cantidad total de 3 al 2030) | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se continúa el trabajo conjunto con INACAL, lo cual permite la constancia en la inclusión de estándares y servicios de IC en las regulaciones que se consideren pertinentes. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información del inventario de dispositivos normativos relativos a auditorías energéticas aprobados de la Dirección General de Eficiencia energética. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| Año | 2019 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| Valor | 0% | 33% | 67% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 13.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 13. REGULACIÓN EN MATERIA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA RESPECTO A AUDITORÍAS ENERGÉTICAS QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Cantidad de lineamientos normativos relativos a auditorías energéticas, que aplican servicios IC. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir el alcance de las acciones destinadas a la regulación relativa a auditorias energéticas, en función a la dinámica del mercado. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Eficiencia Energética  (MINEM) | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo | | Fórmula  Especificaciones técnicas  : Total de lineamientos normativos aprobados de los programados relativos a Auditorías Energéticas que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad.  : Lineamientos Normativos de Auditorías Energéticas aprobados que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad relativos a Eficiencia energética.  Nota  Acumulativo Anual | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se continúa el trabajo conjunto con INACAL, lo cual permite la constancia en la inclusión de estándares y servicios de IC en las regulaciones que se consideren pertinentes. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información del inventario de dispositivos normativos (Decretos Supremos) aprobados de la Dirección General de Eficiencia energética. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| Año | 2019 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| Valor | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 14 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 14. SERVICIO DE DESARROLLO DE INSTRUMENTOS NORMATIVOS EN MATERIA DE MOVILIDAD ELÉCTRICA QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio se orienta al desarrollo de dispositivos normativos para la regulación vinculada en aspectos referidos a la movilidad eléctrica, apoyándose en lo que corresponda, en los servicios de infraestructura de la calidad aplicables. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Eficiencia Energética  (MINEM) | |
| Receptor del servicio | Entidades del Estado, Empresas privadas (Importadores, exportadores, distribuidores, comercializadores) y población en general. | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| IDONEIDAD | OPORTUNIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda asegurando la participación de expertos y/o personal cualificado en los temas especializados a regular, así como con especialistas en los temas de servicios de infraestructura de la calidad. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se realiza en función a la identificación de los campos que requieren regulación de acuerdo con la dinámica del mercado y las necesidades de protección al consumidor. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de lineamientos normativos relativos a movilidad eléctrica que aplican servicios IC, desarrollados dentro de los plazos programados. | |
| Indicador de cobertura | Cantidad de lineamientos normativos relativos a movilidad, que aplican servicios IC. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 14.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 14. SERVICIO DE DESARROLLO DE INSTRUMENTOS NORMATIVOS EN MATERIA DE MOVILIDAD ELÉCTRICA QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de lineamientos normativos relativos a movilidad eléctrica que aplican servicios IC, desarrollados dentro de los plazos programados | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador se orienta a medir como parámetro de calidad, el desarrollo de los lineamientos normativos cumpliendo los plazos establecidos para tal fin. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Eficiencia Energética  (MINEM) | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %DNEEMEIC: Porcentaje de lineamientos normativos relativos a Movilidad eléctrica que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad, desarrollados dentro los plazos programados.  CDNMEIC: Cantidad acumulada de lineamientos normativos relativos a Movilidad eléctrica que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad, desarrollados dentro los plazos programados.  CTDNME: Cantidad acumulada total de lineamientos normativos relativos a Movilidad eléctrica emitidos (cantidad total al 2030)  Nota  Acumulativo Anual | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se inicia el trabajo conjunto con INACAL, lo cual permite la constancia en la inclusión de estándares y servicios de IC en las regulaciones que se consideren pertinentes. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información del inventario de dispositivos normativos aprobados de la Dirección General de Eficiencia energética | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| Año | 2019 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| Valor | 0% | 33% | 67% | 67% | 67% | 67% | 100% | 100% | 100% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 14.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 14. SERVICIO DE DESARROLLO DE INSTRUMENTOS NORMATIVOS EN MATERIA DE MOVILIDAD ELÉCTRICA QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Cantidad de lineamientos normativos relativos a movilidad, que aplican servicios IC | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir el alcance de las acciones destinadas a la regulación respecto a movilidad eléctrica, en función a la dinámica del mercado. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Eficiencia Energética  (MINEM) | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo | | Fórmula  Especificaciones técnicas  : Total de Dispositivos Normativos relativos a Movilidad eléctrica aprobados de lo programado que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad  : Dispositivo Normativo aprobados relativos a Movilidad eléctrica que incluyen servicios de la infraestructura de la calidad.  Nota  Acumulativo Anual | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Se continúa el trabajo conjunto con INACAL, lo cual permite la constancia en la inclusión de estándares y servicios de IC en las regulaciones que se consideren pertinentes. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Información del inventario de dispositivos normativos relativos a auditorías energéticas aprobados de la Dirección General de Eficiencia energética. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| Año | 2019 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| Valor | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 12. REGULACIÓN EN MATERIA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA RESPECTO AL ETIQUETADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | **AO\_1** Determinación de requerimientos normativos relativos a eficiencia energética respecto a etiquetado de eficiencia energética | Número de requerimientos normativos relativos a eficiencia energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| **AO\_2** Determinar las brechas de servicios IC en los requerimientos normativos. | Número de documentos de diagnóstico de brechas de servicios IC en los requerimientos normativos | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| **AO\_3** Desarrollo de documentos normativos | Número de documentos normativos desarrollados | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| **AO\_4** Aprobación y Publicación oficial de lineamientos normativos | Número de lineamientos normativos aprobados y publicados | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| 2 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 13. REGULACIÓN EN MATERIA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA RESPECTO A AUDITORÍAS ENERGÉTICAS QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | **AO\_1** Determinación de requerimientos normativos relativos a eficiencia energética respecto a auditorías energéticas | Número de requerimientos normativos relativos a eficiencia energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| **AO\_2** Determinar las brechas de servicios IC en los requerimientos normativos. | Número de documentos de diagnóstico de brechas de servicios IC en los requerimientos normativos | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| **AO\_3** Desarrollo de documentos normativos | Número de documentos normativos desarrollados | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| **AO\_4** Aprobación y Publicación oficial de lineamientos normativos | Número de lineamientos normativos aprobados y publicados | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| 3 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 14. SERVICIO DE DESARROLLO DE INSTRUMENTOS NORMATIVOS EN MATERIA DE MOVILIDAD ELÉCTRICA QUE INCORPORE ESTÁNDARES DE CALIDAD. | **AO\_1** Determinación de requerimientos normativos relativos a movilidad eléctrica | Número de requerimientos normativos relativos a movilidad eléctrica | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| **AO\_2** Determinar las brechas de servicios IC en los requerimientos normativos. | Número de documentos de diagnóstico de brechas de servicios IC en los requerimientos normativos | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| **AO\_3** Desarrollo de documentos normativos | Número de documentos normativos desarrollados | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |
| **AO\_4** Aprobación y Publicación oficial de lineamientos normativos | Número de lineamientos normativos aprobados y publicados | Dirección General de Eficiencia Energética | Dirección General de Eficiencia Energética | Ministerio de Energía y Minas | Energía y Minas | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 15 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 15. SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS LABORALES POR MÓDULO GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO CON SOPORTE DE NORMAS TÉCNICAS | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias compartidas | |
| Descripción del servicio | Consiste en verificar el cumplimiento de la normativa laboral a través del servicio de atención con el Módulo de Gestión de Cumplimiento (MGC), modelo de atención que utiliza el Sistema Informático de Inspección del Trabajo (SIIT) y la casilla electrónica como medio de interacción con el administrado de forma bidireccional para la notificación y recojo de documentación, entre otras funcionalidades.  Mediante el MGC se realiza la verificación de los hechos denunciados, siempre y cuando exista verosimilitud en los hechos denunciados, sean materias o presuntas infracciones subsanables; así como, no se traten de la vulneración de derechos fundamentales, o de situaciones o hechos que puedan poner en riesgo la vida o la seguridad y salud del denunciante o de las personas involucradas, o exista o se pueda establecer un peligro o riesgo mayor de afectación a los derechos de dichas personas durante la tramitación de la gestión del cumplimiento.  Este servicio es parte de las de las Acciones Previas, que son diligencias preliminares (gestión de cumplimiento, fiscalización de cumplimiento) de las actuaciones inspectoras de investigación y comprobatoria orientadas al cumplimiento de la normativa sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo.  El estándar del servicio es de fiabilidad porque el servicio debe ser entregado sin errores, cumpliendo el procedimiento establecido a nivel nacional. Además, del estándar de temporalidad puesto que, la atención de las denuncias laborales, se atienden en plazo máximo de 17 días hábiles. | |
| Proveedor del servicio | SUNAFIL - MTPE | |
| Receptor del servicio | PEA ocupada sujetos al régimen laboral de la actividad privada | |
| Alcance del servicio | A Nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| Fiabilidad | Temporalidad |
| Descripción del estándar 1 | El servicio de atención de denuncias laborales por Gestión de Cumplimiento se desarrollará con protocolos establecidos en normas técnicas | |
| Descripción del estándar 2 | Los tiempos de atención de las denuncias laborales se reducen de 30 días a 17 días hábiles mediante proceso de mejora continua. | |
| Indicador de calidad | Número de denuncias laborales atendidas por el módulo de Gestión de cumplimiento en los plazos establecidos | |
| Indicador de cobertura | N.A. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 15.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 15. SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS LABORALES POR MÓDULO GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO CON SOPORTE DE NORMAS TÉCNICAS | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de denuncias laborales atendidas por el módulo de Gestión de cumplimiento en los plazos establecidos | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador nos permitirá medir la atención de denuncias laborales sin la necesidad de generar una orden de inspección, en los plazos determinado según la Directiva Relacionada | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | SUNAFIL – INII | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Mientras se concluya con la implementación del aplicativo del Módulo de Gestión de Cumplimiento en el Sistema de Información del Sistema de Inspección de Trabajo, los datos reportados serán del aplicativo SIIPP. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | PIC: Total de denuncias atendidas por el por el Módulo de Gestión de Cumplimiento en los plazos señalados segunda norma técnica  P: Denuncia atendida por el por el Módulo de Gestión de Cumplimiento en los plazos señalados segunda norma técnica | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Sistema Informático de Inspección de Trabajo | | | | | | | | |
| Supuestos | | La SUNAFIL cuenta con los recursos necesario para atención de flujo de denuncias. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| Año | 2019 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 |
| Valor | s/d | 9,174 | 10,090 | 11,099 | 11,654 | 12,237 | 12,848 | 13,491 | 14,165 | 14,874 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | 15. SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS LABORALES POR MÓDULO GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO CON SOPORTE DE NORMAS TÉCNICAS | AO.1 Ejecución de acciones previas para el cumplimiento de la normativa sociolaboral | Fiscalización concluida | IRES/ILM | Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL | Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo | Trabajo | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 16 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | |
| Nombre del servicio | 16. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS O CERTIFICACIONES DE COMPETENCIAS EN ARTESANÍA | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en que las unidades económicas de artesanía a través de los CITE Públicos de la Red de CITE de Artesanía y Turismo de MINCETUR y/o la Dirección de Desarrollo Artesanal, reciban asistencia técnica para la aplicación de normas técnicas peruanas o accedan a certificaciones de competencias, que les permita aplicar estándares de calidad en sus procesos productivos, para mejorar su productividad y competitividad. | |
| Proveedor del servicio | MINCETUR – Dirección General de Artesanía | |
| Receptor del servicio | Unidades económicas artesanales | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| FIABILIDAD | SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS |
| Descripción del estándar 1 | El servicio será entregado por profesionales que acrediten especialización y experiencia laboral en la asistencia técnica para la aplicación de normas técnicas peruanas o certificación de competencias. | |
| Descripción del estándar 2 | Las asistencias técnicas cumplirán el nivel satisfacción de las unidades económicas de artesanías intervenidas, en este servicio. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de unidades económicas de artesanía satisfechas respecto las asistencias técnicas para aplicar Normas Técnicas Peruanas o acceden a Certificaciones de Competencias en artesanía. | |
| Indicador de cobertura | Tasa de variación de unidades económicas de artesanía que recibieron asistencias técnicas para aplicar Normas Técnicas Peruanas o acceden a Certificaciones de Competencias en artesanía. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 16.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 16. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS O CERTIFICACIONES DE COMPETENCIAS EN ARTESANÍA | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de unidades económicas de artesanía satisfechas respecto las asistencias técnicas brindadas. | | | | | | | | |
| Justificación | | La medición del indicador permitirá conocer la satisfacción del público objetivo que recibió este servicio, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora y cumplir con el objetivo del servicio. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR  Dirección General de Artesanía | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Este indicador no permite medir ni asegurar la implementación de acciones del público objetivo | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %NPS = Porcentaje de unidades económicas de artesanía satisfechas.  NPS = Número de unidades económicas de artesanía satisfechas que recibieron asistencias técnicas para aplicar NTP o acceden a certificaciones de competencias en artesanía.  NPA = Número total de unidades económicas de artesanía que recibieron asistencias técnicas para aplicar NTP o acceden a certificaciones de competencias en artesanía. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Los CITE y la DGA cuenta con la disponibilidad presupuestal para la cobertura de los gastos de las acciones proyectadas. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Reportes de la RED de CITE Públicos - Dirección General de Artesanía | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0 | 60% | 65% | 70% | 75% | 80% | 85% | 90% | 93% | 95% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 16.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 16. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS O CERTIFICACIONES DE COMPETENCIAS EN ARTESANÍA | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Tasa de variación de unidades económicas de artesanía que recibieron asistencias técnicas para aplicar Normas Técnicas Peruanas o acceden a Certificaciones de Competencias en artesanía. | | | | | | | | |
| Justificación | | La medición del indicador permitirá conocer la tasa de variación de las unidades económicas de artesanía que se encuentran aptas al aplicar normas técnicas peruanas o accedieron a certificaciones de competencias, para generar oferta artesanal competitiva. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR  Dirección General de Artesanía | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | El indicador no asegura la implementación de las normas técnicas o accedan a certificaciones de competencias en artesanía. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  TVUEP = Tasa de variación de unidades económicas de artesanía que aplican NTP o acceden a certificaciones de competencias en artesanía.  QUEP(t1) = Cantidad de unidades económicas de artesanía del año 1 que aplican NTP o acceden certificaciones de competencias en artesanía.  QUEP(t0) = Cantidad de unidades económicas de artesanía del año anterior que aplican NTP o acceden certificaciones de competencias en artesanía. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Los CITE y la DDA cuenta con la disponibilidad presupuestal para la cobertura de los gastos de las acciones proyectadas. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Reportes de la RED de CITE Públicos/Dirección de Desarrollo Artesanal | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 40% | 40% | 42% | 44% | 46% | 47% | 48% | 49% | 50% | 51% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 2 | L.1.2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | 16. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS O CERTIFICACIONES DE COMPETENCIAS EN ARTESANÍA | AO.1 Brindar asistencia técnica sobre el uso NTP a las unidades económicas de artesanía. | Unidades económicas de artesanía asistidas | RED de CITE Públicos/ Dirección de Desarrollo Artesanal | RED de CITE Públicos/ Dirección de Desarrollo Artesanal | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |
| AO.2 Asegurar el acceso a certificaciones de competencias para las unidades económicas de artesanía. | Unidades económicas de artesanía asistidas | RED de CITE Públicos/ Dirección de Desarrollo Artesanal | RED de CITE Públicos/ Dirección de Desarrollo Artesanal | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |
| AO\_2 Brindar asistencia técnica para la implementación de los sistemas de gestión de calidad e inocuidad en las empresas. | Sistemas de gestión priorizados | PROMPERÚ | PROMPERÚ | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 17 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | |
| Nombre del servicio | 17. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA CREACIÓN O EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ACCESIBILIDAD A LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en brindar asistencia técnica a los gobiernos locales para la creación y el mejoramiento de los servicios de accesibilidad a la adquisición de productos de primera necesidad a través de mercados de abastos. | |
| Proveedor del servicio | Programa Nacional de Diversificación Productiva - PNDP PRODUCE | |
| Receptor del servicio | Gobiernos locales | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| IDONEIDAD | FOCALIZACIÓN |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y niveles de servicio para esta tipología de inversión (Norma Técnica para el diseño de Mercado de Mercados de Abastos Minoristas, Reglamento Nacional de Edificaciones, disposiciones y procedimientos del Invierte.pe, entre otros). | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se orienta a la selección de mercados de abastos locales a nivel nacional de acuerdo a criterios de priorización establecidos en el Programación Multianual de Inversión del Sector Producción. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de mercados de abastos asistidos que cumplen con los estándares de calidad y niveles de servicio establecidos por el sector Producción | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de mercados de abastos asistidos para promover la accesibilidad a productos de primera necesidad. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 17.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 17. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA CREACIÓN O EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ACCESIBILIDAD A LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de mercados de abastos asistidos que cumplen con los estándares de calidad y niveles de servicio establecidos por el sector Producción | | | | | | | | |
| Justificación | | Permite medir de manera directa el número de asistencias técnicas realizadas por el Programa Nacional de Diversificación Productiva (PNDP) orientadas a promover el cumplimiento de los estándares de calidad y niveles de servicio establecidos por el Sector Producción para los mercados de abastos (Norma técnica para el diseño de mercados de abastos minoristas, reglamento nacional de edificaciones, disposiciones y procedimientos del Invierte.pe, entre otros). | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | * Los gobiernos locales carecen de la capacidad técnica y los recursos financieros para el desarrollo de los mercados de abastos públicos en el marco de inversión pública. * No se cuenta con un diagnóstico actualizado de las condiciones físicas y de gestión de los servicios de accesibilidad a productos de primera necesidad a través de mercado de abastos a nivel nacional. * No se tiene información actualizada de la situación actual de los mercados de abastos a nivel nacional. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %MAACEC = Porcentaje de mercado de abastos asistidos que cumplen con los estándares de calidad y los niveles de servicio del Sector Producción.  MAACEC = Número de mercados de abastos asistidos que cumplen con los estándares de calidad y los niveles de servicio del Sector Producción.  MANCEC = Número de mercados de abastos priorizados que no cumplen con los estándares de calidad y los niveles de servicio del Sector Producción. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | 1. Los gobiernos subnacionales (gobiernos regionales y locales) cooperan para el mejoramiento de los mercados de abastos públicos en el marco de inversión pública. 2. El Ministerio de la Producción mediante Resolución Ministerial N° -PRODUCE priorizó promover el desarrollo de 60 mercados de abastos públicos a nivel nacional (MAP=60). 3. En el año 2020 se brindó asistencia técnica para el desarrollo de 8 mercados de abastos. 4. En el año 2021 se brindó asistencia técnica para el desarrollo de 10 mercados de abastos. 5. La programación de la asistencia técnica para los años 2022 al 2025 es el siguiente:   2022 = 10, 2023 = 10, 2024 = 10, 2025 = 12. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Censo Nacional de Mercados de Abastos (CENAMA, 2016) y Programación Multianual de Inversión del Sector Producción. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0.00% | 46.66% | 63.33% | 80.00% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 17.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 17. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA CREACIÓN O EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ACCESIBILIDAD A LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de mercados de abastos asistidos para promover la accesibilidad a productos de primera necesidad. | | | | | | | | |
| Justificación | | Permite medir de manera directa la ejecución de inversiones sobre el incremento de la cobertura del servicio de accesibilidad al abastecimiento de alimentos inocuos de primera necesidad a los consumidores, así como para el seguimiento y monitoreo del cierre de brechas en la prestación del servicio. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | * Los gobiernos locales carecen de la capacidad técnica y los recursos financieros para el desarrollo de los mercados de abastos públicos en el marco de inversión pública. * No se cuenta con un diagnóstico actualizado de las condiciones físicas y de gestión de los servicios de accesibilidad a productos de primera necesidad a través de mercado de abastos a nivel nacional. * No se tiene información actualizada de la situación actual de los mercados de abastos a nivel nacional. * No se cuenta con información de la necesidad de crear mercados de abastos a nivel nacional. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %MAAT = Porcentaje de mercado de abastos asistidos técnicamente  MAAT = Número de mercados de abastos asistidos técnicamente.  MAP = Número de mercados de abastos priorizados. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | 1. Los gobiernos subnacionales (gobiernos regionales y locales) cooperan para el mejoramiento de los mercados de abastos públicos en el marco de inversión pública. 2. El Ministerio de la Producción mediante Resolución Ministerial N° -PRODUCE priorizó promover el desarrollo de 60 mercados de abastos públicos a nivel nacional (MAP=60). 3. En el año 2020 se brindó asistencia técnica para el desarrollo de 8 mercados de abastos. 4. En el año 2021 se brindó asistencia técnica para el desarrollo de 10 mercados de abastos. 5. La programación de la asistencia técnica para los años 2022 al 2025 es el siguiente:   2022 = 10, 2023 = 10, 2024 = 10, 2025 = 12. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Censo Nacional de Mercados de Abastos (CENAMA, 2016) y Programación Multianual de Inversión del Sector Producción. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0.00% | 46.66% | 63.33% | 80.00% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.2. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | 17. ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA CREACIÓN O EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ACCESIBILIDAD A LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD. | AO.1: Priorizar la Cartera de Inversiones de la tipología de mercados de abastos a nivel nacional que serán promovidas (para esto se aplica los criterios de priorización determinadas en la Programación Multianual de Inversiones del Sector Producción). | Cartera de inversiones de la tipología de mercados de abastos priorizado. | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción. | Gobierno Nacional |
| AO.2: Realizar trabajo de campo en el mercado de abasto priorizado (está a cargo de un equipo multidisciplinario de especialistas). | Informe de diagnóstico. | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción. | Gobierno Nacional |
| AO.3: Brindar asistencia técnica a los gobiernos locales priorizados en el proceso de elaboración, formulación y evaluación del estudio de pre-inversión a nivel de Perfil del proyecto de la tipología de mercado. | Perfil técnico aprobado y viable. | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción. | Gobierno Nacional |
| AO.4: Brindar asistencia técnica a los gobiernos locales priorizados en el proceso de elaboración del Expediente Técnico del proyecto de la tipología de mercado de abastos. | Expediente técnico o documento equivalente aprobado. | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción. | Gobierno Nacional |
| AO.5: Brindar asistencia técnica a los gobiernos locales priorizados en la ejecución física del proyecto de la tipología de mercado. | Informe de seguimiento de ejecución física y financiera de inversión (formato de seguimiento 12-B). | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Programa Nacional de Diversificación Productiva – PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción. | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 18 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.3. 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. | |
| Nombre del servicio | 18. SERVICIOS DE COFINANCIAMIENTO PARA CERTIFICACIONES DE CALIDAD A EMPRESAS | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en el cofinanciamiento mediante fondos no reembolsables para las MIPYMES a fin de que estas logren la certificación de calidad que les permita impulsar su crecimiento y contribuir al desarrollo sostenible del país. | |
| Proveedor del servicio | PROINNÓVATE PERÚ | |
| Receptor del servicio | Micro, Pequeña y Mediana Empresa | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | FOCALIZACIÓN |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda de acuerdo con un cronograma establecido anualmente | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se brinda considerando características específicas que responde a la evaluación del entorno, visión de futuro y coyuntura. | |
| Indicador de calidad | Número de entidades que obtienen certificaciones de calidad. | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de proyectos financiados para obtener certificaciones de calidad | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 18.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.3. 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 18. SERVICIOS DE COFINANCIAMIENTO PARA CERTIFICACIONES DE CALIDAD A EMPRESAS | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de entidades que obtienen certificaciones de calidad. | | | | | | | | |
| Justificación | | Contribuye a la obtención de estándares nacionales e internacionales para que las empresas puedan garantizar su proceso y generar confianza a sus clientes | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | ProInnóvate Perú - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  E: Entidades que obtienen certificaciones de calidad. (acumulado cada año) | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | ProInnóvate Perú - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para la continuidad de los concursos de financiamiento | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Base de Datos de proyectos cofinanciados | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 108 | 731 | 731 | 731 | 731 | 731 | 731 | 731 | 731 | 731 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 18.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.3. 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 18. SERVICIOS DE COFINANCIAMIENTO PARA CERTIFICACIONES DE CALIDAD A EMPRESAS | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de proyectos financiados para obtener certificaciones de calidad | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite la importancia de la calidad en los proyectos financiados por la entidad | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | ProInnóvate Perú - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | No presenta limitaciones | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %PFIC: Porcentaje de proyectos cofinanciados para obtener certificaciones de calidad ejecutados satisfactoriamente (\*)  PFIC: Cantidad de proyectos financiados para obtener certificaciones de calidad que culminan satisfactoriamente  P: Cantidad total de proyectos financiados | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | ProInnóvate Perú - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para la continuidad de los concursos de financiamiento | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Base de Datos de proyectos cofinanciados | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 85% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 19 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.3. 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. | |
| Nombre del servicio | 19. SERVICIO DE COFINANCIAMIENTO PARA CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA QUE INCORPORA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O PROCESOS | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en el cofinanciamiento de fondos no reembolsables para las MIPYMES a fin de que estas desarrollen capacidades técnicas específicas que mejoren la calidad de productos o procesos y contribuya con el incremento de su productividad. | |
| Proveedor del servicio | ProInnóvate Perú | |
| Receptor del servicio | Micro, Pequeña y Mediana Empresa | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | FOCALIZACIÓN |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda de acuerdo con un cronograma establecido anualmente | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se brinda considerando características específicas que responde a la evaluación del entorno, visión de futuro y coyuntura. | |
| Indicador de calidad | Número de entidades que obtienen asesoría y servicios tecnológicos que incorporan mejora de la calidad de proceso y de producto (bien o servicio) | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de proyectos financiados. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 19.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.3. 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 19. SERVICIO DE COFINANCIAMIENTO PARA CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA QUE INCORPORA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O PROCESOS | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de entidades que obtienen asesoría y servicios tecnológicos que incorporan mejora de la calidad de proceso y de producto (bien o servicio) | | | | | | | | |
| Justificación | | Se busca contribuir al incremento de la productividad de las empresas, a través de la identificación de las principales trabas u oportunidades en los procesos productivos de la entidad, así como la implementación de servicios tecnológicos orientados a su solución. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | ProInnóvate Perú - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  E: Entidades que obtienen asesoría y servicios tecnológicos que incorporan mejora de la calidad de proceso y de producto (bien o servicio) (acumulado cada año) | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | ProInnóvate Perú - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para la continuidad de los concursos de financiamiento | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Base de Datos de proyectos cofinanciados | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 8 | 87 | 87 | 87 | 87 | 87 | 87 | 87 | 87 | 87 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 19.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.3. 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 19. SERVICIO DE COFINANCIAMIENTO PARA CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA QUE INCORPORA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O PROCESOS | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de proyectos financiados. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite la importancia de la calidad en los proyectos financiados por la entidad | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | ProInnóvate Perú - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | No presenta limitaciones | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %PFIC: Porcentaje de proyectos cofinanciados para obtener certificaciones de calidad ejecutados satisfactoriamente  PFIC: Cantidad de proyectos financiados para obtener certificaciones de calidad que culminan satisfactoriamente  P: Cantidad total de proyectos financiados | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | ProInnóvate Perú - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para la continuidad de los concursos de financiamiento | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Base de Datos de proyectos cofinanciados | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 89% | 92% | 92% | 92% | 92% | 92% | 92% | 92% | 92% | 92% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.1.3. 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. | 18. SERVICIOS DE COFINANCIAMIENTO PARA CERTIFICACIONES DE CALIDAD A EMPRESAS | AO.1: Desarrollo de concursos | Bases integradas | ProInnóvate Perú - PRODUCE | ProInnóvate Perú - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.2: Evaluación y selección de postulaciones | Proyectos ratificados | ProInnóvate Perú - PRODUCE | ProInnóvate Perú - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.3: Monitoreo de proyectos | Proyectos cerrados | ProInnóvate Perú - PRODUCE | ProInnóvate Perú - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| 2 | 19. SERVICIO DE COFINANCIAMIENTO PARA CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA QUE INCORPORA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O PROCESOS | AO.1: Desarrollo de concursos | Bases integradas | ProInnóvate Perú - PRODUCE | ProInnóvate Perú - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.2: Evaluación y selección de postulaciones | Proyectos ratificados | ProInnóvate Perú - PRODUCE | ProInnóvate Perú - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.3: Monitoreo de proyectos | Proyectos cerrados | ProInnóvate Perú - PRODUCE | ProInnóvate Perú - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 20 | | |
| Objetivo prioritario | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | |
| Lineamiento de la política | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | |
| Nombre del servicio | 20. SERVICIO DE ELABORACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS (NTP) U OTROS DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN ORIENTADOS A LA DEMANDA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | 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. 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 tomando como base a estándares internacionales. | |
| Proveedor del servicio | INACAL - Dirección de Normalización | |
| Receptor del servicio | Entidades públicas y privadas | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| FIABILIDAD | OPORTUNIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio será entregado por especialistas con experiencia laboral en normalización y en la materia a tratar. | |
| Descripción del estándar 2 | Se programa anualmente la aprobación de Normas Técnicas Peruanas de adopción internacional y se publica en la página web del INACAL el Programa de Normalización a través del cual se indica la fecha probable de aprobación de las Normas Técnicas Peruanas, incluidas las de adopción internacional. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de Número de Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional desarrollados con la participación de los agentes interesados | |
| Indicador de cobertura | Número de Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional aprobadas por año | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 20.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 20. SERVICIO DE ELABORACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS (NTP) U OTROS DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN ORIENTADOS A LA DEMANDA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de Número de Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional desarrollados con la participación de los agentes interesados | | | | | | | | |
| Justificación | | 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. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | INACAL - Dirección de Normalización | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna Identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Formula  Especificaciones técnicas  %PNE: Porcentaje de Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines desarrollados con participación activa de agentes interesados.  NECP: Cantidad de Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines desarrollados con participación de los agentes  NE: Cantidad total de Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Las Entidades revelan continuamente sus necesidades y requerimientos de servicios IC. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Base de Datos del Centro de Información y Documentación del INACAL | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 20.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 20. SERVICIO DE ELABORACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS (NTP) U OTROS DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN ORIENTADOS A LA DEMANDA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional aprobadas por año | | | | | | | | |
| Justificación | | 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 | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | INACAL - Dirección de Normalización | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | El incremento de NTP, guías y textos afines a las actividades de normalización de adopción internacional está sujeto al fomento e impulso del desarrollo de bienes y servicios que incorporen calidad reconocida en mercados internacionales. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  TNE = Total de Estrategias diseñadas  NE = Normas Técnicas Peruanas, guías y textos afines elaborados  Acumulativo | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | Las Entidades revelan continuamente sus necesidades y requerimientos de servicios IC. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Base de Datos del Centro de Información y Documentación del INACAL | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 123 | 132 | 135 | 138 | 141 | 144 | 147 | 150 | 153 | 156 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.2.1 Ampliar y diversificar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda | 20. SERVICIO DE ELABORACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS (NTP) U OTROS DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN ORIENTADOS A LA DEMANDA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS | A01 - Participar en los Comités técnicos, subcomités y grupos  Internacionales priorizados, en materia de normalización | Unidad | INACAL – Dirección de Normalización | 001632 | 6215 | Producción | A nivel Nacional |
| A02 - Elaboración y aprobación de Normas Técnicas Peruanas,  Guías y textos afines para establecer las especificaciones  o requisitos de Calidad para la estandarización de los  productos, procesos y servicios | Unidad | INACAL – Dirección de Normalización | 001632 | 6215 | Producción | A nivel Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 21 | | |
| Objetivo prioritario | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | |
| Lineamiento de la política | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | |
| Nombre del servicio | 21. SERVICIO DE ACREDITACIÓN ORIENTADA A LA DEMANDA DE ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD (OEC) | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El INACAL a través de la Dirección de Acreditación (INACAL-DA) acredita a los Organismos de Evaluación de la Conformidad bajo el cumplimiento de Normas Técnicas. | |
| Proveedor del servicio | INACAL - Dirección de Acreditación | |
| Receptor del servicio | Organismo de Evaluación de la Conformidad | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | CONFIABILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | Asegurar plazos razonables y convenientes de entrega de servicios, para alcanzar los objetivos y la satisfacción de los usuarios | |
| Descripción del estándar 2 | Servicios consistentes, basados en procesos estandarizados que generan seguridad y garantía para los usuarios. Alineados principalmente a normas y buenas prácticas internacionales | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de acreditaciones emitidas cumpliendo con los plazos establecidos | |
| Indicador de cobertura | Número de acreditaciones emitidas. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 21.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 21. SERVICIO DE ACREDITACIÓN ORIENTADA A LA DEMANDA DE ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD (OEC) | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de acreditaciones emitidas 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. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección de Acreditación - INACAL | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Organismo de Evaluación de la Conformidad | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %AIC: % Acreditaciones emitidas dentro de los plazos establecidos  NSI: Acreditaciones emitidas dentro de los plazos establecidos  A: Acreditaciones totales | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | INACAL cuenta con las facilidades presupuestales para la realización de actividades | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registros de la Dirección de Acreditación | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 21.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 21. SERVICIO DE ACREDITACIÓN ORIENTADA A LA DEMANDA DE ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD (OEC) | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de acreditaciones emitidas. | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección de Acreditación - INACAL | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | No presenta limitaciones | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  T: Total  A: Acreditaciones emitidas | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | No definido[[1]](#footnote-1) | | | | | | | | |
| Supuestos | | INACAL cuenta con las facilidades presupuestales para la realización de actividades | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registros de la Dirección de Acreditación | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.2.1 Ampliar y diversificar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda | 21. SERVICIO DE ACREDITACIÓN ORIENTADA A LA DEMANDA DE ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD (OEC) | A01 Atención de solicitudes de acreditación | Solicitudes de acreditación atendidas | INACAL – Dirección de Acreditación | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 22 | | |
| Objetivo prioritario | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | |
| Lineamiento de la política | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | |
| Nombre del servicio | 22. SERVICIOS METROLÓGICOS COMO SOPORTE A LAS ACTIVIDADES DE LAS EMPRESAS PRIVADAS Y EL SECTOR PÚBLICO. | |
| Tipo de servicio | Mejorado | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | La Dirección de Metrología dispone de cartera de servicios especializados disponibles como soporte para diversas actividades económicas, como 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:   * Calibración y Verificación: * Asistencia Metrológica: permite obtener un diagnóstico metrológico de la empresa en las áreas prioritarias de la misma sobre la confiabilidad y el soporte técnico de las mediciones importantes que se realizan de las magnitudes físicas o químicas importantes para la producción de sus bienes y servicios. Se incluyen las recomendaciones del caso para superar las observaciones hechas, aprovechar las oportunidades de mejora detectadas y obtener un mejor soporte técnico y metrológico para las mediciones realizadas por la empresa. * Servicios de ensayos de aptitud: Un ensayo de aptitud es la evaluación del desempeño de los participantes con respecto a criterios previamente establecidos mediante comparaciones interlaboratorios. A su vez una comparación Interlaboratorios es la organización, realización y evaluación de mediciones o ensayos sobre el mismo ítem o ítems similares por dos o más laboratorios de acuerdo con condiciones predeterminadas. (Fuente: Norma ISO 17043:2010 “Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los ensayos de aptitud” * Provisión de materiales de referencia certificados: Proveer Materiales de Certificados (homogéneos, estables, con grado de exactitud y trazables) * Servicio de elaboración de normas metrológicas: El servicio consiste en la identificación de la necesidad de establecer requisitos técnicos y metrológicos que debe cumplir un instrumento de medición, hasta la emisión de la Norma Metrológica Peruana. * Aprobación de modelo de instrumentos de medición sujetos a control metrológico: El servicio consiste en la atención de una solicitud por parte del administrado para la 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: atención de una solicitud por parte del administrado para la homologación de un certificado de aprobación de modelo de instrumentos de medición sujetos a control metrológico * Servicio de Reconocimiento como Unidades de Verificación Metrológica: El servicio consiste en la atención de una solicitud por parte del administrado para su reconocimiento como Unidad de Verificación Metrológica para realizar la verificación de instrumentos de medición sujetos a control metrológico | |
| Proveedor del servicio | INACAL - Dirección de Metrología | |
| Receptor del servicio | Entidades públicas y privadas | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | FIABILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | Los servicios se brindan según necesidad de los usuarios y considerando los plazos establecidos. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio será realizado por profesionales que acrediten especialización en cumplimiento con disposiciones nacionales e internacionales. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de servicios que se realizan dentro de los plazos establecidos | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de regiones atendidas con servicios metrológicos | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 22.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 22. SERVICIOS METROLÓGICOS COMO SOPORTE A LAS ACTIVIDADES DE LAS EMPRESAS PRIVADAS Y EL SECTOR PÚBLICO. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de servicios que se realizan dentro de los plazos establecidos | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir la calidad en la prestación del servicio a partir de la identificación del cumplimiento de los plazos establecidos para tal fin. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección de Metrología - INACAL | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %SC = Porcentaje de Servicios de Calidad  TSPE = Total de servicios prestados dentro de los plazos establecidos  TSP = Total de servicios prestados | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | No definido[[2]](#footnote-2) | | | | | | | | |
| Supuestos | | Las Entidades revelan continuamente sus necesidades y requerimientos de servicios IC. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registros de la Dirección de Metrología | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 22.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 22. SERVICIOS METROLÓGICOS COMO SOPORTE A LAS ACTIVIDADES DE LAS EMPRESAS PRIVADAS Y EL SECTOR PÚBLICO. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de regiones atendidas con servicios metrológicos. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir la cobertura a partir de la determinación de la cantidad total de los servicios especializados prestados por la Dirección de Metrología cada año | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección de Metrología - INACAL | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  RSM = Regiones atendidos con servicios metrológicos en Regiones  NRSM = Número de Regiones atendidas con servicios metrológicos  TR = Total de regiones | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | No definido[[3]](#footnote-3) | | | | | | | | |
| Supuestos | | Las Entidades revelan continuamente sus necesidades y requerimientos de servicios IC. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registros de la Dirección de Metrología | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 25% | 25% | 25% | 25% | 25% | 25% | 25% | 25% | 25% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.2.1 Ampliar y diversificar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda | 22. SERVICIOS METROLÓGICOS COMO SOPORTE A LAS ACTIVIDADES DE LAS EMPRESAS PRIVADAS Y EL SECTOR PÚBLICO. | A01 Servicios de Asistencia Metrológica | Asistencia Metrológicas ejecutadas | INACAL – Dirección de Metrología | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
| A02 Servicios de Ensayos de Aptitud | Ensayos de aptitud ejecutados | INACAL – Dirección de Metrología | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
| A03 Servicio de desarrollo de Normas Metrológicas Peruanas | Normas Metrológicas emitidas | INACAL – Dirección de Metrología | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
| A03 Servicio de Homologación | Homologaciones emitidas | INACAL – Dirección de Metrología | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
| A05 Servicios de aceptación de Unidades de Verificación Metrológica | Unidades de Verificación Metrológica aceptadas | INACAL – Dirección de Metrología | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
| A05 Servicio de Aprobación de Modelos | Modelos aprobados | INACAL – Dirección de Metrología | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 23 | | |
| Objetivo prioritario | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | |
| Lineamiento de la política | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | |
| Nombre del servicio | 23. DISEÑO Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS IC ESPECIALIZADA. | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | 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 mejorar sus funciones, y sector empresarial para mejorar la productividad y calidad de productos y/o servicios en regiones priorizadas. | |
| Proveedor del servicio | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad | |
| Receptor del servicio | Entidades públicas y privadas | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | FIABILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda en concordancia con las prioridades establecidas por las entidades públicas en los tres niveles de gobierno para la atención de las brechas IC para la realización de sus funciones y para el apoyo al sector empresarial. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se desarrolla en base al instructivo aprobado para tal fin y con participación del personal técnico de las entidades beneficiarias. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de Estrategias con opinión positiva de la Entidad que motiva la necesidad de su diseño. | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de estrategias diseñadas en regiones priorizadas del total de estrategias diseñadas. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 23.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 23. DISEÑO Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS IC ESPECIALIZADA. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de Estrategias con opinión positiva de la Entidad que motiva la necesidad de su diseño. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite determinar el cumplimiento de las expectativas de las entidades relacionadas a la estrategia diseñada la cual se sustenta a través de la aprobación correspondiente. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %EA = Estrategias con opinión positiva  NEOP = Número de estrategias con opinión positiva  TED = Total de estrategias diseñadas | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | No definido[[4]](#footnote-4) | | | | | | | | |
| Supuestos | | Las Entidades revelan continuamente sus necesidades y requerimientos de servicios IC.  Las Entidades tienen una participación para el diseño y desarrollo de las estrategias de intervención. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registro Dirección de Desarrollo Estratégico | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 23.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.1. Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 23. DISEÑO Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS IC ESPECIALIZADA. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de estrategias diseñadas en regiones priorizadas del total de estrategias diseñadas. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador busca medir la orientación de INACAL para el incremento del uso de los servicios de la IC en todas las regiones del país, de manera que contribuyan a la competitividad y la productividad de los agentes económicos de las cadenas productivas. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %ED = Estrategias diseñadas en regiones priorizadas  NED = Número de Estrategias diseñadas en regiones priorizadas  TED = Total de estrategias diseñadas | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | No definido[[5]](#footnote-5) | | | | | | | | |
| Supuestos | | Las Entidades revelan continuamente sus necesidades y requerimientos de servicios IC.  Las Entidades tienen una participación para el diseño y desarrollo de las estrategias de intervención.  Se cuenta con los recursos humanos calificados suficientes para el diseño y desarrollo de estrategias | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registro Dirección de Desarrollo Estratégico | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 24 | | |
| Objetivo prioritario | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | |
| Lineamiento de la política | L2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | |
| Nombre del servicio | 24. SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD, A NIVEL NACIONAL | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | 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. | |
| Proveedor del servicio | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad.  Equipo Funcional de Capacitación e Infraestructura de la Calidad - EFCIC | |
| Receptor del servicio | Entidades públicas y privadas.  Profesionales, Técnicos, Investigadores, Sociedad Civil. | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | FIABILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda en concordancia con las prioridades identificadas de acuerdo a una programación establecida de manera participativa con los diversos interesados, tanto en apoyo a cadenas de valor de relevancia estratégica para la entidad; para el sector o entidades públicas en sus tres niveles de gobierno como soporte para sus actividades de fiscalización y control; así como, para entidades de investigación científica, tecnológica y académica. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se desarrolla a través de profesionales especializados y con experiencia en las materias de infraestructura de la calidad | |
| Indicador de calidad | Nivel promedio de satisfacción de los participantes | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de participantes (con excepción de Lima y Callao) que recibieron capacitación en materia de IC respecto del total de participantes. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 24.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 24. SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD, A NIVEL NACIONAL. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Nivel promedio de satisfacción de los participantes | | | | | | | | |
| 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 a una escala de Likert. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | 1. Al estar relacionada al relevamiento de información de las personas, pueden incorporarse sesgos no objetivos en el llenado de las encuestas. 2. Los usuarios no atiendan la encuesta que les fue remitida | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %NPS = Nivel promedio de satisfacción  NSC = Nivel de Satisfacción de un curso (Valores altos en la escala de LIKERT)  n = Total de cursos  x=contador | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | No definido[[6]](#footnote-6) | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección de Desarrollo Estratégico cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de acciones de capacitación.  Se cuenta con una demanda sostenible de cursos especializados relacionados con la Infraestructura de la calidad | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registro de la Dirección de Desarrollo Estratégico. Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 24.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 24. SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD, A NIVEL NACIONAL. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de participantes (con excepción de Lima y Callao) que recibieron capacitación en materia de IC respecto del total de participantes. | | | | | | | | |
| Justificación | |  | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Se vean reducidos los recursos inicialmente comprometidos | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %TC = Capacitados de regiones  NCC = Número de Capacitados de regiones  TCC = Total de Capacitados | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | No definido[[7]](#footnote-7) | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección de Desarrollo Estratégico cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de acciones de capacitación.  Se cuenta con una demanda sostenible de cursos especializados relacionados con la Infraestructura de la calidad. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registro de la Dirección de Desarrollo Estratégico. Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2020** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 46% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.2.1 Ampliar y diversificar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda | 23. DISEÑO Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS IC ESPECIALIZADA. | A01 - Identificación de necesidades y determinación de las brechas de servicios IC, en apoyo a las funciones que desarrollan las entidades públicas | Unidad | INACAL – Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad | 001632 | 6215 | Producción | A nivel Nacional |
| A02 - Identificación de brechas de servicios IC en cadenas productivas. | Unidad | INACAL – Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad | 001632 | 6215 | Producción | A nivel Nacional |
| A03 - Asistencia técnica a las entidades públicas para la incorporación de servicios IC de acuerdo a sus necesidades identificadas. | Unidad | INACAL – Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad | 001632 | 6215 | Producción | A nivel Nacional |
| A04 - Formulación de estrategias de intervenciones para reducir las brechas de IC identificadas. | Unidad | INACAL – Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad | 001632 | 6215 | Producción | A nivel Nacional |
| A05 - Gestión de la aprobación de estrategia de intervención por parte de la entidad que motiva la necesidad de su diseño. | Unidad | INACAL – Dirección de Desarrollo | 001632 | 6215 | Producción | A nivel Nacional |
|  | L2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | 24. SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD, A NIVEL NACIONAL. | A01 - Identificación de necesidades y requerimiento de capacitación | Lista de Cursos | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
|  | A02 – Elaboración del Plan de Capacitación | Plan desarrollado | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
|  | A03 – Diseño de cursos | Syllabus diseñados | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
|  | A04 – Implementación de cursos | Cursos ejecutados | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
|  | A05 – Sistematización y reportes | Reportes comunicados | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 25 | | |
| Objetivo prioritario | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | |
| Lineamiento de la política | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | |
| Nombre del servicio | 25. SERVICIO DE CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN MATERIA DE IC EN EL MARCO DE PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en gestionar las negociaciones para solicitar diversas alternativas de cooperación técnica sobre normalización, acreditación y metrología en el marco de los Comités OTC de los acuerdos comerciales. | |
| Proveedor del servicio | MINCETUR – Dirección de requisitos técnicos al Comercio Exterior | |
| Receptor del servicio | Instituciones públicas | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | ACCESIBILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | Los Comités OTC son el espacio de discusión adecuada para llevar a cabo la gestión del servicio. | |
| Descripción del estándar 2 | Ser beneficiario de proyectos de cooperación permite el acceso a servicios de capacitación de manera gratuita. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de satisfacción de los participantes | |
| Indicador de cobertura | Número de funcionarios capacitados sobre IC a través de proyectos de cooperación. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 25.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 25. SERVICIO DE CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN MATERIA DE IC EN EL MARCO DE PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de satisfacción de los participantes | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir el nivel de satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los participantes respecto a las características principales de los servicios brindados | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR – DIRECCIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS AL COMERCIO EXTERIOR | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  NSP: Nivel de Satisfacción Promedio  NSI: Nivel de Satisfacción promedio en cada acción de capacitación  n: Cantidad total de acciones de capacitación | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | MINCETUR cuenta con la disponibilidad presupuestal para la cobertura de los gastos de las acciones proyectadas. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | MINCETUR: Reportes del nivel de percepción de los participantes en los cursos brindados | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | N.D. | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 25.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 25. SERVICIO DE CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN MATERIA DE IC EN EL MARCO DE PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de funcionarios capacitados sobre IC a través de proyectos de cooperación. | | | | | | | | |
| Justificación | | Es conveniente medir el número de beneficiarios, en lugar de medir el número de proyectos de cooperación ejecutados, pues esto permitirá conocer el número de funcionarios receptores del servicio. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR – DIRECCIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS AL COMERCIO EXTERIOR | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  Conteo simple: cantidad de funcionarios capacitados sobre IC mediante proyectos de cooperación. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | MINCETUR cuenta con los recursos necesarios para la implementación de las acciones | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | MINCETUR: Reporte de resultados de Servicios de Fortalecimiento de Capacidades, en el marco de los PERX. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 26 | | |
| Objetivo prioritario | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | |
| Lineamiento de la política | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | |
| Nombre del servicio | 26. SERVICIO DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA EL USO DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE CALIDAD ORIENTADO A LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en la ejecución de talleres, capacitaciones, webinars, etc. cuyo objetivo sea dar a conocer las principales NTP y estándares internacionales para los productos priorizados en los PERX y del sector manufactura, así como explicar de la importancia de las normas para el comercio exterior. | |
| Proveedor del servicio | MINCETUR – Dirección de requisitos técnicos al Comercio Exterior | |
| Receptor del servicio | Empresas exportadoras o con potencial exportador | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| ACCESIBILIDAD | FIABILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | Durante el contexto de emergencia sanitaria, todos los servicios de capacitaciones serán dictados mediante modalidad virtual. Los servicios de fortalecimiento de capacidades son gratuitos para los participantes. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio será brindado por profesionales que acrediten especialización y experiencia | |
| Indicador de calidad | Número de empresas beneficiarias satisfechas con respecto a los servicios de fortalecimiento de capacidades. | |
| Indicador de cobertura | Número de empresas beneficiarias de los servicios de fortalecimiento de capacidades. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 26.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 26. SERVICIO DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA EL USO DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE CALIDAD ORIENTADO A LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de empresas beneficiarias satisfechas con respecto a los servicios de fortalecimiento de capacidades. | | | | | | | | |
| Justificación | | La medición del indicador permitirá conocer la satisfacción del público objetivo que recibió este servicio, a fin de cumplir con el objetivo del servicio de fortalecimiento de capacidades e identificar factores a mejorar. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR – DIRECCIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS AL COMERCIO EXTERIOR | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | No todos los beneficiarios llenan la encuesta de satisfacción. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  % NPS: Porcentaje de empresas beneficiarias satisfechas  NPS: Número de empresas beneficiarias satisfechas  NPC: Número de empresas que recibieron el servicio de fortalecimiento de capacidades | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | MINCETUR cuenta con la disponibilidad presupuestal para la cobertura de los gastos de las acciones proyectadas. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | MINCETUR: Resultados de las encuestas de satisfacción por cada servicio de fortalecimiento de capacidades. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | N.D. | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 26.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 26. SERVICIO DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA EL USO DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE CALIDAD ORIENTADO A LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de empresas beneficiarias de los servicios de fortalecimiento de capacidades. | | | | | | | | |
| Justificación | | Es conveniente medir el número de beneficiarios, en lugar de medir el número de capacitaciones ejecutadas, pues esto permitirá conocer la cantidad de empresas exportadoras o con potencial exportador que serán las receptoras del servicio. Además, se podrá contar con una base de datos de contacto sobre dichas empresas. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR – DIRECCIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS AL COMERCIO EXTERIOR | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  Conteo simple: cantidad de empresas beneficiarias de los servicios de capacitación | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | MINCETUR cuenta con los recursos necesarios para la implementación de las acciones | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | MINCETUR: Reporte de resultados de Servicios de Fortalecimiento de Capacidades, en el marco de los PERX. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 4 | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | 25. SERVICIO DE CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN MATERIA DE IC EN EL MARCO DE PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | AO.1 Gestionar los procesos de negociación para solicitar cooperación técnica sobre normalización, acreditación y metrología en el marco de los Comités OTC | Cooperaciones logradas | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |
|  |
|  | AO\_2 Realizar la coordinación para llevar a cabo la participación de las instituciones públicas en las actividades de cooperación técnica. | Instituciones convocadas | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |
|  | 26. SERVICIO DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA EL USO DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE CALIDAD ORIENTADO A LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD | AO.1 Brindar capacitaciones sobre la importancia del uso de NTP y estándares internacionales para el desarrollo exportador | Capacitaciones realizadas | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |
|  |  | AO\_2 Brindar capacitaciones sobre las principales NTP y estándares internacionales para los productos priorizados en los PERX y el sector manufactura. | Capacitaciones realizadas | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 27 | | |
| Objetivo prioritario | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (ic) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | |
| Lineamiento de la política | 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.. | |
| Nombre del servicio | 27. SERVICIOS DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL EN GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE INCORPORA TEMAS DE IC. | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en el desarrollo de acciones para la generación y fortalecimiento de las capacidades para los operadores de las empresas (MYPE) que permita la incorporación de la gestión de la calidad. | |
| Proveedor del servicio | Programa Nacional TU EMPRESA | |
| Receptor del servicio | Micro y Pequeña Empresa | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| IDONEIDAD | OPORTUNIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda asegurando la participación de expertos y/o personal cualificado, así como con especialistas en los temas de servicios de infraestructura de la calidad. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se brinda de acuerdo a la identificación de la necesidad de fortalecimiento en gestión de la calidad de la MYPE. | |
| Indicador de calidad | % Nivel de satisfacción de la MYPE capacitada | |
| Indicador de cobertura | Número de MYPE beneficiadas que han recibido el servicio de capacitación empresarial sobre los servicios de gestión de la calidad que incorpore temas de IC. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 27.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (ic) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios ic en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 27. SERVICIOS DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL EN GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE INCORPORA TEMAS DE IC. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de satisfacción de la MYPE capacitada | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir el nivel de satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los empresarios participantes respecto a las características principales de los servicios brindados | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Programa Nacional Tu Empresa - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | No presenta limitaciones | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  IC: Indicador de Calidad  Xi: N° de MYPE satisfechas con el servicio (calificación 4 y 5, en una escala del 1 al 5)  Yi: Total de MYPE encuestadas | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | El Programa Nacional Tu Empresa - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para su realización. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Fuente: Programa Nacional Tu Empresa  Base de datos: Registros administrativos | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 0.00% | 80.00% | 80.00% | 80.00% | 80.00% | 80.00% | 80.00% | 80.00% | 80.00% | 80.00% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 27.2 | | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP2 Ampliar la oferta de servicios de la infraestructura de la calidad (ic) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios ic en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 27. SERVICIOS DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL EN GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE INCORPORA TEMAS DE IC. | | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de MYPE beneficiadas que han recibido el servicio de capacitación empresarial sobre los servicios de gestión de la calidad que incorpore temas de IC. | | | | | | | | | |
| Justificación | | Este indicador permitirá medir el acceso de esta población a servicios de gestión de la calidad que incorpore temas de IC para mejorar la gestión de la calidad de las empresas. | | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Programa Nacional Tu Empresa - PRODUCE | | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  MYPE: Conductores o trabajadores de las MYPE beneficiados con el servicio de capacitación empresarial respecto a los servicios de gestión de la calidad que contemplan temas de IC. | | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | | |
| Supuestos | | El Programa Nacional Tu Empresa - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para su realización. | | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Fuente: Programa Nacional Tu Empresa  Base de datos: Registros administrativos | | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | - | - | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | L.2.2. Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios ic en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | 27. SERVICIOS DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL EN GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE INCORPORA TEMAS DE IC. | AOI-1: Capacitación y asistencia técnica en gestión empresarial, comercial y financiera a Myme | MYPE capacitada | Programa Nacional Tu Empresa - PRODUCE | Programa Nacional Tu Empresa - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO Nº 28 | | |
| Objetivo prioritario | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | |
| Lineamiento de la política | 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. | |
| Nombre del servicio | 28. SERVICIO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DEL CUIDADO AMBIENTAL PARA FOMENTAR EL CONSUMO SOSTENIBLE EN LA CIUDADANÍA | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en poner a disposición de la ciudadanía información ambiental (estadística, geoespacial, documental y normativa) para el desarrollo de relaciones de consumo sostenibles. Los procesos de promoción y difusión se realizan a través de los portales y servicios de información ambiental implementados en el marco del Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA), así como a través de las diversas acciones de educación ambiental, promoviendo el ejercicio efectivo del derecho de acceso libre y gratuito a la información ambiental. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | |
| Receptor del servicio | Entidades del sector público y privado Población en general. | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| FIABILIDAD | PERCEPCIÓN |
| Descripción del estándar 1 | El MINAM procesa la información ambiental incorporada a través de la plataforma tecnológica del SINIA, para permitir su acceso y uso, con observancia de los principios que rigen el Sistema Nacional de Transformación Digital y la normativa nacional aplicable. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio satisface las necesidades de los usuarios, quienes lo califican como adecuado y pertinente. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de ciudadanos que participan en las acciones de educación ambiental sobre consumo responsable que se encuentran satisfechos con las mismas. | |
| Indicador de cobertura | Número visitas de los ciudadanos que acceden al conocimiento ambiental publicado en el SINIA. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 28.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 28. SERVICIO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DEL CUIDADO AMBIENTAL PARA FOMENTAR EL CONSUMO SOSTENIBLE EN LA CIUDADANÍA | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de ciudadanos que participan en las acciones de educación ambiental sobre consumo responsable que se encuentran satisfechos con las mismas. | | | | | | | | |
| Justificación | | La promoción de una cultura de calidad enfocada en un consumo responsable requiere de ciudadanos, debidamente informados. Esta acción tiene como finalidad:   1. que la ciudadanía comprenda y aplique hábitos de consumo responsable, generando así una demanda de bienes que satisfagan esta necesidad; 2. que los productores de bienes y servicios entiendan las necesidades de la creciente demanda y transiten a un modelo de producción sostenible; 3. que el propio estado en la prestación de sus servicios aplique y permita replicar los criterios de consumo responsable.   En base a ello, resulta fundamental conocer si las acciones de promoción y difusión cuyo público objetivo es la ciudadanía en general, son desarrolladas de manera adecuada, siendo necesario para ello contar con la opinión de los propios ciudadanos. Así, un ciudadano que recibe información de manera clara, sencilla y amigable, se encontrará en mejor posición para internalizarla y aplicarla en su vida diaria.  Siendo así, un índice de “Satisfacción de los ciudadanos que participan en las acciones de educación ambiental sobre consumo responsable” permite medir la calidad del servicio brindado por el Ministerio del Ambiente a los usuarios, y con ello permite verificar la contribución que desde este servicio se brinda a la promoción de una cultura para la calidad. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental - DGECIA | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | El indicador mide fundamentalmente la calidad del servicio brindado por el Estado para promover criterios de consumo responsable en las empresas, la ciudadanía y el Estado, como parte de una cultura de calidad. En este sentido, el indicador no mide directamente la cultura de calidad en las empresas, la ciudadanía y el Estado sino la calidad del servicio ofrecido. Un aspecto clave a considerar es que, por la naturaleza de las acciones, no en todos los casos, es medible la satisfacción. Esto debido a que algunas acciones de educación son de carácter masivo, imposibilitando el mecanismo de recojo de opinión respecto a la satisfacción del servicio brindado por el Minam. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  NSP: Porcentaje de ciudadanos satisfechos  NSI: Número total de encuestados con nivel de satisfacción 4 y 5 Satisfechos y Muy satisfecho  n: Número total de encuestados  Para la medición se utilizará una escala de Likert de 5 categorías que será aplicada a los beneficiarios de las acciones de educación ambiental:  1 = Muy insatisfecho  2 = Insatisfecho  3 = Ni satisfecho ni insatisfecho  4 = Satisfecho  5 = Muy satisfecho | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | * Asegurar la disponibilidad de las encuestas en las acciones de educación ambiental tanto físicas como virtuales.   Sistematización inmediata de las encuestas de satisfacción recogidas. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los participantes en las acciones de educación ambiental sobre consumo responsable implementadas por el Minam. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | N.D. | 53% | 56% | 59% | 62% | 65% | 68% | 71% | 74% | 77% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 28.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 28. SERVICIO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DEL CUIDADO AMBIENTAL PARA FOMENTAR EL CONSUMO SOSTENIBLE EN LA CIUDADANÍA | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número visitas de los ciudadanos que acceden al conocimiento ambiental publicado en el SINIA. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador busca medir el nivel de acceso de la ciudadanía a la información ambiental que es generada y difundida en el marco del Sistema Nacional de Información ambiental (SINIA); para ello se utilizarán los contadores de visitas a su plataforma tecnológica.  En tal sentido, el indicador mide las visitas de los ciudadanos que acceden al conocimiento ambiental publicado en la plataforma del SINIA con respecto a las visitas tomadas como línea base (2020).  En dicha plataforma se difunde información documental (informes técnicos, normativa y publicaciones); información geográfica y estadística. En esta perspectiva, se estima que continúe esta tendencia de aumento de la población que demandará información ambiental; en tal sentido para el 2021 se proyecta recibir alrededor de 1,7 millones de visitas. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental - DGECIA | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Las visitas al SINIA pueden fluctuar por factores condicionantes como el cambio tecnológico o las políticas de acceso y uso de los datos por las entidades públicas y privadas.  El conteo de visitas de los ciudadanos se realiza a partir de las estadísticas de sesiones registradas en el portal web del SINIA en particular y no hace la contabilización de visitas de otros portales del estado que publiquen contenidos ambientales. Por otro lado, el indicador no refleja la cantidad de personas que hacen uso del contenido, sino que cuenta las veces que los ciudadanos ingresan al sitio web. | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  c: Número de visitas al SINIA en el año actual  Sesión/Visitas. - Es el periodo de tiempo durante el cual un usuario interactúa con el sitio web. Puede tener periodos de inactividad menores a 30 minutos. Si un usuario supera el periodo de inactividad de 30 minutos cualquier interacción posterior con el sitio web de ese usuario será considerada una nueva sesión. Aquellos usuarios que abandonen el sitio web y vuelven al mismo antes de que pasen 30 minutos serán contados como parte de la sesión original. | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | • Asegurar la disponibilidad de la plataforma tecnológica del SINIA  • Actualización permanente de la información ambiental disponible  • Acceso a la plataforma tecnológica del SINIA a través de multicanales | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Reportes Google Analitycs sobre la web del SINIA | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 1,935,150 | 2,167,368 | 2,427,453 | 2,718,747 | 3,044,997 | 3,410,396 | 3,819,644 | 4,278,001 | 4,791,361 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 5 | 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. | 28. SERVICIO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DEL CUIDADO AMBIENTAL PARA FOMENTAR EL CONSUMO SOSTENIBLE EN LA CIUDADANÍA | AO.1 Acciones de intercambio de información con entidades del Sistema Nacional de Gestión Ambiental (SNGA) para la incorporación de información ambiental en la plataforma tecnológica del Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA) aplicando los estándares vigentes | Informe técnico | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | MINAM | Ambiente | Gobierno Nacional |
| AO.2 Difusión de la información ambiental contenida en la portales y servicios de información ambiental implementados en el marco del Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA), puesta a disposición de la ciudadanía considerando las características geográficas, socioeconómicas, lingüísticas y culturales de sus usuarios | Informe técnico | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | MINAM | Ambiente | Gobierno Nacional |
| AO.3 Planificación de herramientas y metodologías que se aplicarán para la implementación de las acciones de educación ambiental sobre consumo responsable | Informe técnico | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | MINAM | Ambiente | Gobierno Nacional |
| AO.4 Programación de acciones de educación ambiental sobre consumo responsable en las que serán aplicadas las encuestas | Plan de acción | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | MINAM | MINAM | Ambiente | Gobierno Nacional |
| AO.5 Diseño, aplicación y sistematización de resultados de las encuestas virtuales de satisfacción a ser aplicadas en las acciones de educación ambiental priorizadas | Informe técnico | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | MINAM | Ambiente | Gobierno Nacional |
| AO.6 Evaluación interna sobre el resultado obtenido de las encuestas y aplicación de ajustes al diseño de la propuesta inicial | Informe técnico | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | Dirección General de Educación, Ciudadanía e Información Ambiental  (MINAM) | MINAM | Ambiente | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 29 | | |
| Objetivo prioritario | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | |
| Lineamiento de la política | 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. | |
| Nombre del servicio | 29. SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS PARA EL RECONOCIMIENTO MUTUO DE LOS RESULTADOS DE PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN EL MARCO DE LOS COMITÉS OTC DE LOS ACUERDOS COMERCIALES | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en gestionar las negociaciones para lograr el reconocimiento mutuo de los resultados de los procedimientos de evaluación de la conformidad en el marco de los Comité OTC de los acuerdos comerciales de los que el Perú es parte. | |
| Proveedor del servicio | MINCETUR – Dirección de requisitos técnicos al Comercio Exterior | |
| Receptor del servicio | OEC acreditados | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | FIABILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | Los Comités OTC son el espacio de discusión adecuada para llevar a cabo la gestión del servicio. | |
| Descripción del estándar 2 | Los Comités OTC reúnen a especialistas y técnicos en comercio exterior. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de OEC acreditados cuyos resultados de PEC son reconocidos por ARM con respecto al total de OEC acreditados | |
| Indicador de cobertura | Número de acuerdos de reconocimiento mutuo para resultados de procedimientos de evaluación de la conformidad de los OEC acreditados. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 29.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 29. SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS PARA EL RECONOCIMIENTO MUTUO DE LOS RESULTADOS DE PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN EL MARCO DE LOS COMITÉS OTC DE LOS ACUERDOS COMERCIALES | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de OEC acreditados cuyos resultados de PEC son reconocidos por ARM con respecto al total de OEC acreditados | | | | | | | | |
| Justificación | | La medición del indicador permitirá conocer la proporción de OEC acreditados y reconocidos gracias los ARM. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR: Dirección de requisitos técnicos al comercio exterior | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  % OEC: Porcentaje de OEC acreditados y reconocidos  OCR: OEC reconocidos  OCA: OEC acreditados | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | MINCETUR cuenta con la disponibilidad presupuestal para la cobertura de los gastos de las acciones proyectadas | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | MINCETUR: Dirección de requisitos técnicos al comercio exterior | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | N.D. | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 29.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 29. SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS PARA EL RECONOCIMIENTO MUTUO DE LOS RESULTADOS DE PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN EL MARCO DE LOS COMITÉS OTC DE LOS ACUERDOS COMERCIALES | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Número de acuerdos de reconocimiento mutuo para resultados de procedimientos de evaluación de la conformidad de los OEC acreditados. | | | | | | | | |
| Justificación | | La medición del indicador permitirá conocer la cantidad de acuerdos de reconocimiento mutuo firmados por el Perú y sus socios comerciales. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | MINCETUR – DIRECCIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS AL COMERCIO EXTERIOR | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  Conteo simple: cantidad de acuerdos mutuos | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | MINCETUR cuenta con los recursos necesario para la implementación de las acciones | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | MINCETUR: Dirección de requisitos técnicos al comercio | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 7 | 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. | 29. SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS PARA EL RECONOCIMIENTO MUTUO DE LOS RESULTADOS DE PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN EL MARCO DE LOS COMITÉS OTC DE LOS ACUERDOS COMERCIALES | AO\_1 Gestionar los procesos de negociación para lograr el reconocimiento mutuo de los resultados de los PEC en el marco de los Comités OTC. | Proceso de negociación | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |
| AO\_2 Realizar seguimiento a los acuerdos alcanzados sobre el reconocimiento mutuo de los resultados de los PEC. | Informes de seguimiento | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR – Dirección de Requisitos Técnicos al Comercio Exterior | MINCETUR | Comercio Exterior y Turismo | Gobierno Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 30 | | |
| Objetivo prioritario | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | |
| Lineamiento de la política | 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. | |
| Nombre del servicio | 30. SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA IC. | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | Desarrollo de acciones orientadas a mejorar a la calidad de bienes y servicios; así como, promover los beneficios de utilizar los servicios de la IC (normas técnicas y guías peruanas; evaluación de la conformidad; servicios de acreditación y de metrología), en los sectores productivos, en la gestión y funciones de las entidades públicas y en la investigación científica, tecnológica y académica. Para ello se considera la realización de actividades de difusión y promoción u otros instrumentos alternativos. | |
| Proveedor del servicio | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | |
| Receptor del servicio | Entidades públicas y privadas  Profesionales, Técnicos, Investigadores, Sociedad Civil | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| OPORTUNIDAD | FIABILIDAD |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda en concordancia con las prioridades identificadas de acuerdo con una programación establecida de manera participativa con los diversos interesados, tanto en apoyo a cadenas de valor de relevancia estratégica para la entidad, para el sector o entidades públicas en sus tres niveles de gobierno como soporte para sus actividades de fiscalización y control; así como, para entidades de investigación científica, tecnológica y académica. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se desarrolla a través de profesionales especializados y con experiencia en las materias de infraestructura de la calidad. | |
| Indicador de calidad | Nivel promedio de satisfacción de los participantes | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de eventos de difusión sobre el uso de los servicios de la IC con respecto al total de eventos de difusión realizados. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 30.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 30. SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA IC. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Nivel promedio de satisfacción de los participantes | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador mide la calidad de las acciones de difusión 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 a una escala de Likert. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | 1. Al estar relacionada al relevamiento de información de las personas, pueden incorporarse sesgo no objetivo en el llenado de las encuestas. 2. Los usuarios no atiendan la encuesta que les fue remitida | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %NPS = Nivel promedio de satisfacción  NSD = Nivel de Satisfacción de los instrumentos de difusión (Eventos y otros instrumentos[[8]](#footnote-8))  (Valores altos en la escala de LIKERT)  n = Total de eventos  x=contador | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | No definido[[9]](#footnote-9) | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección de Desarrollo Estratégico cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de acciones de difusión | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registro de la Dirección de Desarrollo Estratégico. Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 30.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP3 Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | 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. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 30. SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA IC. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de eventos de difusión sobre el uso de los servicios de la IC con respecto al total de eventos de difusión realizados. | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador busca medir el alcance a nivel nacional de las acciones de difusión realizadas por la Dirección de Dirección de Desarrollo Estratégico a través de eventos para dar a conocer normas técnicas y guías peruanas, evaluación de la conformidad, servicios de acreditación y de metrología. | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | Ninguna identificada | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  TR = Total de Regiones en los que se realizan eventos de difusión  PED = Números de de regiones participantes (excepto Lima y Callao) en eventos de difusión  TPE= Total de regiones | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | No definido[[10]](#footnote-10) | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección de Desarrollo Estratégico cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de acciones de difusión. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Registro de la Dirección de Desarrollo Estratégico. Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 3 | 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. | 30. SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD Y EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA IC. | A01 - Identificación de potencialidades de difusión | Lista de eventos | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
| A02 – Preparación del Plan de Difusión | Plan desarrollado | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
| A03 – Diseño de Eventos | Programas diseñados | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
| A04 – Implementación de Eventos | Actividades de difusión ejecutados | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |
| A05 – Sistematización y reportes | Reportes comunicados | INACAL - Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad  Equipo Funcional de Capacitación en Infraestructura de la Calidad | INACAL | INACAL | Producción | A nivel Nacional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FICHA TECNICA DE SERVICIO 31 | | |
| Objetivo prioritario | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | |
| Lineamiento de la política | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | |
| Nombre del servicio | 31. SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO Y LOS BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS EN MIPYME DE CADENAS PRODUCTIVAS Y CLUSTERS PRIORIZADOS. | |
| Tipo de servicio | Mejorado. | |
| Entrega del servicio | Competencias exclusivas | |
| Descripción del servicio | El servicio consiste en el desarrollo de acciones que promuevan la internalización de la importancia de las NTP y de la infraestructura de la calidad, como elemento que contribuye a la competitividad y productividad en las MIPYME de cadenas productivas y clusters priorizados. | |
| Proveedor del servicio | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | |
| Receptor del servicio | Micro, Pequeña y Mediana Empresa de cadenas productivas y Clusters seleccionados | |
| Alcance del servicio | A nivel Nacional | |
| Estándares de cumplimiento | Estándar 1 | Estándar 2 |
| IDONEIDAD | FOCALIZACIÓN |
| Descripción del estándar 1 | El servicio se brinda asegurando la participación de expertos y/o personal cualificado, así como con especialistas en los temas de servicios de infraestructura de la calidad. | |
| Descripción del estándar 2 | El servicio se orienta a la selección de grupos de interés (clúster y cadenas productivas priorizadas) regionales a partir de las potencialidades de las cadenas productivas. | |
| Indicador de calidad | Porcentaje de satisfacción de personas sensibilizadas | |
| Indicador de cobertura | Porcentaje de MIPYME que reciben información de las Normas Técnicas Peruanas | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 31.1 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 31. SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO Y LOS BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS EN MIPYME DE CADENAS PRODUCTIVAS Y CLUSTERS PRIORIZADOS. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de satisfacción de personas sensibilizadas | | | | | | | | |
| Justificación | | El indicador permite medir el nivel de satisfacción y cumplimiento de las expectativas de las personas sensibilizadas respecto a las características principales de los servicios brindados | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | No presenta limitaciones | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  NSP: Nivel de Satisfacción Promedio  NSI: Nivel de Satisfacción de las personas sensibilizadas  n: Cantidad total de cursos | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para la realización de las acciones necesarias. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Fuente y base de datos: Encuestas (F06) – Modelo Operacional PP093. | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Calidad | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 72.5% | 75.0% | 77.5% | 80.0% | 82.5% | 85.0% | 87.5% | 90.0% | 92.5% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 31.2 | | | | | | | | | | |
| Objetivo prioritario: | | OP1 Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | | | | | | | | |
| Lineamiento de política | | L.1.1. Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | | | | | | | | |
| Nombre del servicio | | 31. SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO Y LOS BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS EN MIPYME DE CLUSTERS PRIORIZADOS. | | | | | | | | |
| Nombre del indicador | | Porcentaje de MIPYME que reciben información de las Normas Técnicas Peruanas | | | | | | | | |
| Justificación | | La MIPYME requiere conocer las Normas Técnicas Peruanas existentes para la mejora de los productos y de los procesos | | | | | | | | |
| Responsable de indicador | | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | | | | | | | | |
| Limitaciones para la medición del indicador | | No contar con la información de MIPYME que aplicaron las Normas Técnicas Peruanas-NTP | | | | | | | | |
| Método de cálculo: | | Fórmula  Especificaciones técnicas  %MYPENTP: Porcentaje de MYPE que usan NTP  MYPENTP: Numero de MYPE que aplica NTP  MYPE: Numero de MYPE que recibieron información | | | | | | | | |
| Sentido esperado del indicador: | | Ascendente | | | | | | | | |
| Supuestos | | La Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE dispone de los recursos necesarios para la realización de las acciones necesarias. | | | | | | | | |
| Fuente y bases de datos: | | Fuente y base de datos: Formatos de datos de las empresas (F02) – Modelo Operacional PP093 | | | | | | | | |
| Tipo de indicador de servicios | | Cobertura | | | | | | | | |
|  | Línea de base | Logros esperados | | | | | | | | |
| **Año** | **2019** | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** | **2027** | **2028** | **2029** | **2030** |
| Valor |  | 5% | 10% | 15% | 20% | 25% | 30% | 35% | 40% | 50% |

| **FICHA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Lineamiento | Servicio | Actividad  operativa | Unidad de medida | Responsables | | | | |
| Unidad orgánica responsable | Unidad Ejecutora (UE) | Pliego | Sector  (aplica a GN) | Nivel de gobierno |
| 1 | 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 | 31. SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL CONOCIMIENTO Y LOS BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS PERUANAS EN MIPYME DE CADENAS PRODUCTIVAS Y CLUSTERS PRIORIZADOS. | AO.1: Identificar cadenas productivas y clusters priorizados. | Documentos técnicos desarrollados | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.2: Listar las NTP existentes por cada cluster priorizado en coordinación con INACAL | Documentos técnicos desarrollados | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.3. Elaborar el Programa de talleres informativos a realizar por especialistas de DGDE en coordinación con Gremios Empresariales, Clusters priorizados, Gobiernos Regionales y/o locales | Plan de Trabajo desarrollado e implementado | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.4 Identificar las MIPYME que serán beneficiados con los talleres informativos. | Documentos técnicos desarrollados | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |
| AO.5: Difundir y ejecutar los talleres informativos de acuerdo con el programa establecido y en coordinación con INACAL | Acciones de difusión desarrolladas | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Dirección General de Desarrollo Empresarial - PRODUCE | Ministerio de la Producción | Producción e Industria | Gobierno Nacional |

# **PASO 9: ALINEAMIENTO DE LA POLÍTICA.**

En esta etapa se busca que las políticas nacionales estén alineadas y coordinadas con las prioridades nacionales y con otras políticas nacionales para lograr resultados de manera más efectiva, logrando la coherencia de la planificación estratégica. De esta manera, se puede prevenir y evitar duplicidad de esfuerzos, el uso ineficiente de los recursos y la desatención de áreas prioritarias para alcanzar mejores resultados en las personas y su entorno.

Esta acción implica un análisis de dos niveles:

Nivel vertical: Se busca alinear los objetivos prioritarios de la política nacional en elaboración con los objetivos y las prioridades nacionales de largo plazo expresados en las Políticas de Estado, el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), el mismo que contiene objetivos nacionales y objetivos específicos y con la Política General del Gobierno 2021-2026.

Nivel horizontal: Se busca articular los servicios de la política nacional en formulación con los servicios de otras políticas nacionales vigentes bajo conducción y rectoría del propio sector o de otros sectores. Este análisis exige realizar un relacionamiento entre objetivos prioritarios, lineamientos y finalmente servicios de distintas políticas nacionales vigentes con el propósito de verificar su coherencia y/o complementariedad.

A continuación, se presentan las fichas correspondientes a la PNC con dicho alineamiento:

**Fichas de alineamiento vertical**

**Con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional**

| **Políticas de Estado** | | |
| --- | --- | --- |
| **Eje temático** | **Políticas de Estado N° / literal** | **Objetivo prioritario de la Política Nacional para la Calidad** |
| Democracia y Estado de Derecho | **Política de Estado N° 8**  Descentralización Política, Económica y Administrativa para Propiciar el Desarrollo Integral, Armónico y Sostenido del Perú  **Literal c**  Promoverá la eficiencia y transparencia en la regulación y provisión de servicios públicos, así como en el desarrollo de infraestructura en todos los ámbitos territoriales.  **Literal g**  Incorporará los mecanismos necesarios para mejorar la capacidad de gestión, la competencia y la eficiencia de los entes públicos y privados, así como la competitividad de las empresas y las cadenas productivas en los niveles nacional, regional y local. | **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano  **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional  **OP3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores |
| Equidad y justicia social | **Política de Estado N° 10**  Reducción de la Pobreza  **Literal a**  Promoverá la producción, el desarrollo empresarial local y el empleo  **Política de Estado N° 14**  Acceso al Empleo Pleno, Digno y Productivo  **Literal d**  desarrollará políticas nacionales y regionales de programas de promoción de la micro, pequeña y mediana empresa con énfasis en actividades productivas y en servicios sostenibles de acuerdo a sus características y necesidades, que faciliten su acceso a mercados, créditos, servicios de desarrollo empresarial y nuevas tecnologías, y que incrementen la productividad y asegurar que ésta redunde a favor de los trabajadores | **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano  **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional |
| Competitividad del país | **Política de Estado N° 18**  Búsqueda de la competitividad, productividad. y formalización de la actividad económica  **Literal b**  Garantizará un marco legal que promueva la formalización y la competitividad de la actividad económica  **Literal k**  Construirá una cultura de competitividad y de compromiso empresarial con los objetivos nacionales  **Política de Estado N° 20**  Desarrollo de la ciencia y la tecnología  **Literal b**  Creará mecanismos que eleven el nivel de la investigación científica y el desarrollo tecnológico de las universidades, los institutos de investigación y las empresas  **Política de Estado N° 22**  Política de comercio exterior para la ampliación de mercados con reciprocidad  **Literal k**  Promoverá la construcción de una oferta exportable y competitiva con la participación de la pequeña y mediana empresa | **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano  **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional  **OP3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores |
| Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado | **Política de Estado N° 33**  Política de Estado sobre los recursos hídricos  **Literal a**  Dará prioridad al abastecimiento de agua en cantidad, calidad y oportunidad idóneas, a nivel nacional, para consumo humano y para la seguridad alimentaria en el marco de la décimo quinta política de Estado del Acuerdo Nacional  **Política de Estado N° 34**  Ordenamiento y gestión territorial  **Literal b**  Conciliará el crecimiento económico y la competitividad con la equidad social y la sostenibilidad ambiental, articulando los usos diversos del territorio según sus capacidades, en un clima de convivencia armónica, valorando la identidad y diversidad cultural, impulsando la formalización de las actividades económicas y respetando la institucionalidad democrática y el Estado de derecho. | **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano  **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad |

**Con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050**

| **Plan Estratégico de Desarrollo Nacional** | | **Objetivo prioritario de la Política Nacional para la Calidad** |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo Nacional** | **Objetivo Nacional Específico** |
| 3: Elevar los niveles de competitividad y productividad con empleo decente y en base al aprovechamiento sostenible de los recursos, el capital humano, el uso intensivo de la ciencia y tecnología, y la transformación digital del país | 3.3: Elevar los niveles de competitividad y productividad de los sectores económicos, en base a la diversificación productiva, generación de valor agregado y la innovación tecnológica dentro de todos los sectores productivos, en el marco de una economía verde y baja en carbono y con el aprovechamiento de las tecnologías emergentes.  3.4: Elevar los niveles de desarrollo productivo y sostenible de las micro, pequeñas y medianas empresas, en base al fomento del emprendimiento, la creatividad y la innovación, el acceso a servicios financieros y a entornos digitales habilitantes.  3.5: Elevar la capacidad científica y de innovación tecnológica del país, en base a la investigación, creación, adaptación y transferencia tecnológica y científica, y el impulso al proceso nacional de transformación digital; favoreciendo la articulación entre la academia, el Estado, los sectores productivos y la Sociedad Civil.  3.7: Garantizar un mercado competitivo en el país, en base a una regulación ágil, eficiente y eficaz, con énfasis en la protección de los derechos de las y los consumidores, incluyendo el entorno digital y el ingreso libre de nuevos competidores. | **1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano  **2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional  **3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores |
| 4: Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al diálogo, la concertación nacional y el fortalecimiento de las instituciones. | 4.4. Garantizar un adecuado funcionamiento de la institucionalidad política-jurídica social en el país, mediante el uso intensivo de las tecnologías digitales y datos.  4.5. Garantizar intervenciones públicas de calidad que respondan de manera oportuna a las necesidades y expectativas de las personas, tomando en cuenta la heterogeneidad territorial, social, económica, cultural e intergeneracional del país, con énfasis en el fortalecimiento de la cultura de integridad y de lucha contra la corrupción, y la transformación digital. | **1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano  **2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional  **3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores |

**Con la Política General de Gobierno 2021-2026**

| **Política General de Gobierno 2021-2026** | | **Objetivo prioritario de la Política Nacional para la Calidad** |
| --- | --- | --- |
| **EJES** | **LINEAMIENTOS** |
| 2: Reactivación económica y de actividades productivas con desarrollo agrario y rural. | 2.4 Promover la competitividad nacional mediante el desarrollo de los sectores productivos y de servicios para su integración a los mercados internacionales. | **1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano  **2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional  **3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores |
| 2.5 Mejorar las capacidades productivas y dinamización de economías regionales y locales. |
| 3: Impulso de la ciencia, tecnología e innovación | 3.1 Impulsar la ciencia, tecnología e innovación como pilares del desarrollo. | **1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano  **2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional |
| 6: Fortalecimiento del sistema democrático, seguridad ciudadana y lucha contra la corrupción, narcotráfico y terrorismo. | 6.4 Fortalecer la capacidad regulatoria y fiscalizadora del Estado. | **1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano  **2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional |
| 8: Gobierno y transformación digital con equidad. | 8.1 Garantizar el acceso inclusivo, seguro y de calidad al entorno digital y el aprovechamiento de las tecnologías digitales en todas las regiones del país para consolidar la ciudadanía digital considerando sus condiciones de vulnerabilidad y diversidad cultural. | **3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores |

**Ficha de alineamiento horizontal con políticas nacionales relacionadas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional de Competitividad y Productividad** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | **L1.2:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | **OP6:** Generar las condiciones para desarrollar un ambiente de negocios productivo. | **L6.2:** Facilitar la aplicación de estándares de calidad y evaluación de la conformidad de los bienes y servicios a comercializar |
| **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | **L2.2:** Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | **OP7:** Facilitar las condiciones para el comercio exterior de bienes y servicios. | **L7.1:** Desarrollar una oferta exportable diversificada y competitiva, incluyendo la asociatividad y el desarrollo productivo con estándares internacionales de calidad, con la participación de la micro, pequeña y mediana empresa |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Los lineamientos orientan las intervenciones desde el Estado para promover un mayor uso de servicios IC como factor clave para alcanzar una mayor competitividad de las empresas en los mercados nacional y extranjero. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional de Empleo Decente** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | **L2.2:** Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | **OP3:** Incrementar la generación del 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). |
| **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | **L1.1:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | **OP6:** Fomentar un entorno social e institucional adecuado en el país. | **L6.1:** Ampliar la cobertura y la calidad de los servicios públicos de transporte, electricidad, internet y saneamiento, atendiendo las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres en su diversidad |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Los lineamientos se relacionan para generar acciones orientadas a fortalecer capacidades en materia empresarial bajo un enfoque de calidad y a la vez, mejorar el nivel de los servicios públicos para incentivar un desempeño laboral eficiente. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional de Cultura** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | **L3.1:** 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. | **OP1:** Fortalecer la valoración de la diversidad cultura | **L1.3:** Desarrollar estrategias para la incorporación de la pertinencia cultural en los servicios públicos. |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Se trata de lineamientos transversales aplicados a intervenciones que contribuyen a brindar servicios públicos libres de discriminación y con la incorporación de la pertinencia cultural. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional de Igualdad de Género** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.  **OP3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | **L1.2:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas.  **L3.1:** 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 | **OP4:** Garantizar el ejercicio de los derechos económicos y sociales de las mujeres. | **L4.2:** Incrementar el acceso y control de los recursos naturales, productivos y patrimoniales de las mujeres. |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Existe complementariedad de acciones entre ambas políticas, relacionadas a la necesidad de visibilizar la capacidad empresarial de las mujeres para incorporar progresivamente la Infraestructura de la Calidad en los procesos productivos y decisiones de consumo. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional de Inclusión Financiera** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | **L3.1:** 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 | **OP1:** Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero | **L1.1:** Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Los lineamientos se relacionan en la medida que el primero plantea el desarrollo de mecanismos que promueven el uso de servicios con estándares de calidad, y el segundo propone la mejora de las competencia y capacidades financieras, las cuales están relacionadas con una mejor toma de decisiones de consumo. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | **L2.2:** Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | **OP2:** Construir una cultura de prevención de riesgos en el entorno laboral. | **L2.2:** Incentivar la oferta formativa profesional y técnica, especializada y certificada en materia de SST. |
| **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | **L1.3:** 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. | **OP4:** Mejorar las condiciones de seguridad y salud en el entorno laboral de las y los trabajadores. | **L4.2:** Incentivar la innovación tecnológica en SST, a través de beneficios tributarios u otros mecanismos. |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Se trata de lineamientos que coinciden en la necesidad de fortalecer una cultura de riesgos para implementar condiciones de seguridad y salud en el trabajo, que es uno de los objetivos de la aplicación de estándares de calidad en la producción de bienes y servicios. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional de Transporte Urbano** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | **L2.1:** Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda. | **OP1:** Contar con sistemas de transporte urbano público eficaces para el desplazamiento de las personas | **L1.4:** Desarrollar servicios de transporte urbano público eficientes, eficaces, seguros, confiables, inclusivos, accesibles y de calidad. |
| **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | **L1.1:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.  **L1.2:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | **OP4:** Satisfacer las necesidades de transporte urbano de la población, en concordancia con el desarrollo urbano. | **L4.2:** Promover la calidad del espacio público asociado a la operación del sistema de transporte de la ciudad, en beneficio de la población. |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Para contar con servicios de transporte urbano público de calidad en espacios públicos seguros y accesibles, es necesario que la entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional amplíen la oferta de servicios de IC, promoviendo un mayor uso de estándares de calidad | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional de Vivienda y Urbanismo** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | **L1.1:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | **OP3:** Incrementar el acceso a una vivienda adecuada en las ciudades y centros poblados del país priorizando a la población en situación de pobreza o vulnerabilidad social. | **L3.2:** Mejorar la calidad de las viviendas en las ciudades y centros poblados del país priorizando a la población en situación de pobreza o vulnerabilidad social. |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Los lineamientos se relacionan para orientar la incorporación de estándares de calidad en las viviendas, contribuyendo de esta forma a garantizar la vida y salud de las familias peruanas, especialmente la más vulnerables. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional del Ambiente** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | **L1.1:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas. | **OP3:** Reducir la contaminación del aire, agua y suelo | **L3.1:** Incrementar la eficiencia de los mecanismos de fiscalización, control y recuperación de la calidad ambiental del aire, agua y suelo |
| **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano.  **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | **L1.1:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.  **L2.2:** Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | **OP7:** Mejorar el desempeño ambiental de las cadenas productivas y de consumo de bienes y servicios, aplicando la economía circular | **L7.5:** Mejorar la eficiencia en la cadena de producción y de uso de la energía |
| **OP3:** Incrementar el nivel de cultura de la calidad en los consumidores | **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. | **OP9:** Mejorar el comportamiento ambiental de la ciudadanía | **L9.1:** Garantizar la integración del enfoque ambiental en la educación formal y comunitaria |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Los lineamientos se relacionan para orientar ambas políticas, por el lado de la oferta de servicios IC y del desarrollo de la cultura de la calidad en la ciudadanía, a fortalecer el orden institucional en armonía con la salud, la seguridad, el medio ambiente y el uso óptimo de los recursos. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional Multisectorial de Salud** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | **L2.1:** Ampliar la oferta de servicios de IC con enfoque descentralizado orientado a la demanda.  **L2.2:** Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | **OP2:** Asegurar el acceso a servicios integrales de salud de calidad y oportunos a la población. | **L2.10:** Desarrollar e incorporar la investigación e innovación tecnológica en las estrategias para la prevención de riesgos, protección del daño, recuperación de la salud y de las capacidades de la población. |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | La incorporación de servicios IC en las estrategias de atención en salud, es decisiva para asegurar la calidad en los servicios que recibe la población a nivel nacional | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional Agraria** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | **L2.2:** Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | **OP1:** Incrementar el nivel de integración vertical de los productores agrarios en la cadena de valor. | **L.1.3:** Desarrollar programas de fortalecimiento de capacidades productivas y comerciales para los productores agrarios familiares (en transición y consolidados) y productores agrarios empresariales. |
| **OP1:** Incrementar la calidad de los productos y servicios que las entidades del Sector público y las empresas ofrecen al ciudadano | **L1.1:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las entidades públicas.  **L1.2:** Incrementar el uso de estándares de calidad en los bienes y servicios que brindan las empresas. | **OP2:** Reducir la proporción de los productores agrarios familiares en el nivel de subsistencia | **L.2.6:** Incrementar el acceso a insumos agrarios de calidad |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | El uso de la IC en los bienes y servicios que utilizan los productores agrarios, así como fortalecer sus capacidades empresariales incidiendo en la importancia de la calidad, contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la política agraria. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Política Nacional para la Calidad** | | **Política Nacional de Educación Superior y Técnico Productiva** | |
| **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** | **Objetivo prioritario** | **Lineamiento** |
| **OP2:** Ampliar la oferta de servicios de la Infraestructura de la Calidad (IC) en las entidades públicas y privadas competentes a nivel nacional | **L2.2:** Fortalecer las capacidades para la aplicación e implementación de servicios IC en las entidades del sector público, privado y la academia a nivel nacional. | **OP4:** Fortalecer la calidad de las instituciones de la Educación Superior y Técnico-Productiva (ESTP), en el ejercicio de su autonomía | **L.4.1:** Fomentar la calidad de las instituciones de ESTP, orientada al cumplimiento de los objetivos y metas misionales, acorde al ámbito de acción institucional |
| **Complementariedad y relación entre lineamientos** | Una mayor oferta de servicios IC favorece las acciones orientadas a superar la débil articulación para el aseguramiento de la calidad identificada en la ESTP, considerando que la experiencia internacional señala que los procesos y/o sistemas de aseguramiento de la calidad suelen tener un efecto positivo sobre los sistemas nacionales de educación superior. | | |

# **PASO 10: IDENTIFI­CACIÓN DE LOS NIVELES DE INTERVENCIÓN EXISTENTES**

De acuerdo al esquema de la cadena de resultados y planes estratégicos establecida en la Guía de Políticas Nacionales, la Política Nacional para la Calidad (PNC) se orienta por objetivos prioritarios cuyos indicadores se ubican a nivel de resultado intermedio y final; asimismo, los servicios se ubican a nivel de producto.

Para su implementación, la PNC toma en cuenta lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 029-2018-PCM y sus modificatorias, al señalar que 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

.

# **PASO 11: ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL EN LOS PLANES**

Para el cumplimiento de los objetivos priorizados en la PNC, se proponen 31 servicios que los sectores se comprometen a brindar en el marco de sus funciones y competencias. Para tal efecto, la ficha de cada uno de los servicios cuenta con sus fichas de actividades operativas correspondientes, debiendo los sectores involucrados incluir en sus respectivos planes operativos la provisión de los servicios aprobados, siendo el INACAL, como ente rector del Sistema Nacional para la Calidad, a través del Ministerio de la Producción, el responsable del cumplimiento de los objetivos priorizados.

En relación a los planes operativos institucionales, los sectores que proveen los servicios incluyen en su programación las actividades orientadas a su cumplimiento, conforme se observa en las fichas de cada sector descritas previamente.

# **PASO 12: SEGUIMIENTO**

El seguimiento es un proceso continuo, oportuno y sistemático donde se analiza el avance en el cumplimiento de las políticas nacionales. Comprende la recopilación periódica de información, su registro sistematizado y un análisis descriptivo donde se compara los resultados obtenidos respecto a lo esperado.

El INACAL liderará el proceso de seguimiento de la PNC, en coordinación con la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Ministerio de la Producción. El seguimiento se realizará a través del aplicativo informático CEPLAN V.01, el cual permite generar reportes de seguimiento estandarizados. Para ello, todas las entidades vinculadas con la Política deben remitir al INACAL un informe de cumplimiento de metas, según se establece en la normatividad que aprueba la Política. El CEPLAN señala que el seguimiento a los Objetivos Prioritarios/Servicios/Indicadores se realiza con frecuencia anual, debiendo entregarse un (1) Reporte de forma anual.

Es necesario precisar que previamente los indicadores de la PNC serán registrados en el señalado aplicativo informático CEPLAN V.01, conforme a las fichas técnicas del Indicador.

# **PASO 13: EVALUACIÓN**

La evaluación es un análisis objetivo, integral y sistémico de una política nacional, su puesta en marcha y sus resultados. La evaluación busca determinar la pertinencia, la verificación del cumplimiento de los logros esperados y, la identificación e incorporación de las lecciones aprendidas. La evaluación retroalimenta la formulación o actualización de las políticas nacionales al proveer recomendaciones y propuestas de mejora de las intervenciones, fortaleciendo la gestión pública basada en evidencia.

La PNC es evaluada en cuanto a su diseño, implementación y resultados a través de los siguientes documentos:

1. Evaluación de diseño: Consiste en analizar la coherencia interna y externa de la PNC. Es realizada por el CEPLAN como parte de la aprobación de la PNC.
2. Evaluación de implementación: El INACAL realiza el proceso de evaluación de la implementación de la PNC. Para la evaluación de la implementación se analizará si los PESEM, PEM, PDC, PP, PEI y POI de los sectores y las instituciones públicas involucradas, contienen objetivos, acciones, productos o actividades que permiten implementar la Política.

En ese sentido, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de PRODUCE coordina con el INACAL, para la elaboración del informe de evaluación de implementación que se remite al CEPLAN hasta el 31 de mayo del año siguiente.

1. Evaluación de Resultados: Analiza el logro de los objetivos de las políticas nacionales y planes, contrastando las acciones implementadas con los resultados obtenidos; a fin de identificar los factores que contribuyeron o evitaron el buen desempeño de la política nacional o plan en términos de eficacia o eficiencia.

La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de PRODUCE en coordinación con el INACAL, lidera el proceso de evaluación de resultados de la Política y es responsable de elaborar un informe cada dos años que se remite al CEPLAN hasta el 31 de mayo.

# **BIBLIOGRAFÍA**

CEPLAN 2011, Plan Bicentenario. El Perú hacia el 2021.

CEPLAN 2018, Guía de Políticas Nacionales, Modificada por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00057-2018/CEPLAN/PCD.

CEPLAN, Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del SINAPLAN.

CEPLAN 2019, Las 35 Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, <http://acuerdonacional.pe>

MEF 2018, Política Nacional de Competitividad y Productividad

MTPE 2021, Política Nacional de Empleo Decente

MINCUL 2020, Política Nacional de Cultura

MIMP 2019, Política Nacional de Igualdad de Género

MEF 2019, Política Nacional de Inclusión Financiera

MTPE 2021, Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

MTC 2019, Política Nacional de Transporte Urbano

MVCS 2021, Política Nacional de Vivienda y Urbanismo

MINAM 2021, Política Nacional del Ambiente.

MINSA 2020, Política Nacional Multisectorial de Salud

MIDAGRI 2021, Política Nacional Agraria

MINEDU 2020, Política Nacional de Educación Superior y Técnico Productiva.

1. “En casos excepcionales, se puede considerar un sentido no definido. Esto ocurre, generalmente, cuando se trata de un servicio que se provee a demanda o cuando se trata de indicadores para los que se busca mantener valores a un nivel estándar ya alcanzado”, (CEPLAN) [↑](#footnote-ref-1)
2. “En casos excepcionales, se puede considerar un sentido no definido. Esto ocurre, generalmente, cuando se trata de un servicio que se provee a demanda o cuando se trata de indicadores para los que se busca mantener valores a un nivel estándar ya alcanzado”, (CEPLAN) [↑](#footnote-ref-2)
3. “En casos excepcionales, se puede considerar un sentido no definido. Esto ocurre, generalmente, cuando se trata de un servicio que se provee a demanda o cuando se trata de indicadores para los que se busca mantener valores a un nivel estándar ya alcanzado”, (CEPLAN) [↑](#footnote-ref-3)
4. “En casos excepcionales, se puede considerar un sentido no definido. Esto ocurre, generalmente, cuando se trata de un servicio que se provee a demanda o cuando se trata de indicadores para los que se busca mantener valores a un nivel estándar ya alcanzado”, (CEPLAN) [↑](#footnote-ref-4)
5. “En casos excepcionales, se puede considerar un sentido no definido. Esto ocurre, generalmente, cuando se trata de un servicio que se provee a demanda o cuando se trata de indicadores para los que se busca mantener valores a un nivel estándar ya alcanzado”, (CEPLAN) [↑](#footnote-ref-5)
6. “En casos excepcionales, se puede considerar un sentido no definido. Esto ocurre, generalmente, cuando se trata de un servicio que se provee a demanda o cuando se trata de indicadores para los que se busca mantener valores a un nivel estándar ya alcanzado”, (CEPLAN) [↑](#footnote-ref-6)
7. “En casos excepcionales, se puede considerar un sentido no definido. Esto ocurre, generalmente, cuando se trata de un servicio que se provee a demanda o cuando se trata de indicadores para los que se busca mantener valores a un nivel estándar ya alcanzado”, (CEPLAN) [↑](#footnote-ref-7)
8. Sala de Lectura Virtual – Plataforma INACAL EDUCA [↑](#footnote-ref-8)
9. “En casos excepcionales, se puede considerar un sentido no definido. Esto ocurre, generalmente, cuando se trata de un servicio que se provee a demanda o cuando se trata de indicadores para los que se busca mantener valores a un nivel estándar ya alcanzado”, (CEPLAN) [↑](#footnote-ref-9)
10. “En casos excepcionales, se puede considerar un sentido no definido. Esto ocurre, generalmente, cuando se trata de un servicio que se provee a demanda o cuando se trata de indicadores para los que se busca mantener valores a un nivel estándar ya alcanzado”, (CEPLAN) [↑](#footnote-ref-10)