



Decreto Supremo Nº 046-2014-PCM

DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA POLÍTICA NACIONAL PARA LA CALIDAD

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO:

Que, conforme al artículo 58° de la Constitución Política del Perú, bajo el régimen de una economía social de mercado, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura;

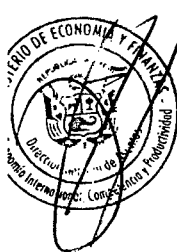
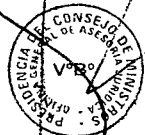
Que, los artículos 59° y 61° de la Constitución Política señalan que el Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria, vigilando que las actividades económicas se realicen en un marco de libre competencia;

Que, por su parte, conforme al artículo 65° de la Constitución Política, el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, velando en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el Acuerdo Nacional contempla compromisos del Estado en la Decimoséptima y Decimoctava Política de Estado referidas a promover la competitividad del país, estimular la inversión privada y propiciar el fortalecimiento del aparato productivo nacional mediante la inversión en las capacidades humanas y el capital fijo;

Que, el desarrollo y consolidación de la calidad debe fundamentarse y regirse por una Política Nacional para la Calidad, que defina objetivos prioritarios, lineamientos, contenidos principales de política pública, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios que deben ser alcanzados y supervisados para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas;

Que, en ese sentido, la Política Nacional para la Calidad debe guiar de manera clara y con visión de largo plazo la implementación, desarrollo y gestión de la infraestructura de la calidad en el Perú, que armonice el ejercicio de las funciones de las diversas instituciones



99



públicas y privadas con la infraestructura de la calidad, que genere mayor confianza en los productos que se ofrecen en el mercado, que respete los derechos de los ciudadanos, y contribuya con la competitividad del país;

Que, la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece la estructura para las Políticas Nacionales, las cuales deben definir los objetivos prioritarios, los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios que deben ser alcanzados y supervisados para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas;

Que, la citada Ley en su artículo 4° precisa, que las Políticas Nacionales conforman la política general de gobierno, y que el diseño y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales es competencia exclusiva del Poder Ejecutivo; asimismo, establece que el cumplimiento de las políticas es responsabilidad de los tres niveles de gobierno;

Que, la Política Nacional para la Calidad como política nacional considera los intereses generales del Estado y la diversidad de las realidades regionales y locales, concordando con el carácter unitario y descentralizado del gobierno de la República; y que se fundamenta en marco normativo sectorial sobre la materia; y que respeta los tratados, acuerdos y convenios internacionales ratificados por el Perú, relacionados con el comercio internacional;

Que, corresponde aprobar la Política Nacional para la Calidad que se fundamente en la promoción de la productividad, la innovación y la competitividad; la protección de la salud y seguridad, el medio ambiente, la provisión de bienes y servicios idóneos, y el cumplimiento de estándares de calidad; el desarrollo de una cultura de la calidad con una visión descentralizada, difundiendo el conocimiento científico y las mejores prácticas de calidad; la producción y el uso de bienes y servicios de calidad mediante la utilización de estándares de calidad y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución; y una política transversal que involucre a los poderes públicos y agentes económicos con una cobertura nacional y con los recursos necesarios para su sostenibilidad;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú, y el numeral 3 del artículo 11 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y,

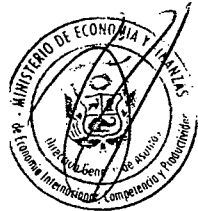
Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;

DECRETA:





Decreto Supremo



Artículo 1.- Aprobación de la Política Nacional para la Calidad.

Aprobar la "Política Nacional para la Calidad" cuyo texto en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2.- Financiamiento

La implementación de lo establecido en el presente Decreto Supremo se financiará con cargo al presupuesto institucional de las entidades involucradas, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público".

Artículo 3.- Publicación.

Disponer la publicación del presente Decreto Supremo en el Diario Oficial El Peruano; asimismo, publíquese en la misma fecha en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe).

Artículo 4.- Refrendo.

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA: Del ente rector

Mediante Ley se establecerá el ente rector a cargo de la Política Nacional para la Calidad.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintiocho días del mes de junio del año dos mil catorce.



OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente Constitucional de la República

RENÉ CORNEJO DÍAZ
Presidente del Consejo de Ministros

PIERO GHEZZI SOLÍS
Ministro de la Producción

MIGUEL CASTILLA RUBIO
Ministro de Economía y Finanzas

POLÍTICA NACIONAL PARA LA CALIDAD

1. Presentación.

Se presenta la Política Nacional para la Calidad, como una herramienta de política pública fundamental para guiar de manera clara y con visión de largo plazo la implementación, desarrollo y gestión de la infraestructura de la calidad en el Perú. Esta política constituye un esfuerzo para armonizar el ejercicio de las funciones de las diversas instituciones públicas y privadas con la infraestructura de la calidad que genere mayor confianza en los productos que se ofrecen en el mercado, respetando los derechos de los ciudadanos y contribuyendo con la competitividad del país.

Cabe señalar que existen principalmente dos temas relevantes para el país que forman parte de la agenda pendiente con miras a lograr un crecimiento sostenido: a) fortalecer el crecimiento de la productividad e innovación y, al mismo tiempo, fortalecer el desarrollo de capacidades y habilidad tecnológica; y b) diversificar las exportaciones del país dando valor agregado a los diversos bienes primarios exportados.

Las evidencias de otros países han demostrado que el aumento de la productividad e innovación son los principales factores que impulsan el crecimiento de una economía en el largo plazo⁽⁶⁾. Conjuntamente con el aumento de la inversión –física y humana–, las exportaciones constituyen las fuerzas motoras de todo crecimiento. Con ello se logra un crecimiento sostenido, balanceado, justo, con salarios reales creciendo apreciablemente a lo largo del tiempo.

Para el incremento de la productividad y la diversificación productiva del país, es necesario abordar diversos aspectos, entre ellos la calidad como política pública. Los Acuerdos de Promoción Comercial cumplen una función esencial en la apertura comercial y para su éxito y que sean favorables para el país requieren de medidas internas que promuevan la oferta de bienes y servicios adecuados y competitivos. En este punto en particular, la calidad, los estándares y la evaluación de la conformidad adquieren un papel primordial.

El diagnóstico del sistema nacional de calidad del país realizado en el 2010, por AENOR⁽⁷⁾ permite identificar que existen diversas entidades públicas como privadas que desarrollan actividades vinculadas a la calidad sin que exista una interrelación entre ellas y con el sector productivo; por lo que no se ha conseguido el desarrollo y despliegue requerido por el sector productivo nacional, limitando su competitividad y acceso a nuevos mercados, sobre todo regional e internacional que resultan ser mercados más exigentes. En ese sentido, el Estado peruano considera necesario mejorar la productividad de las empresas y se compromete a establecer condiciones que permitan generar una interrelación entre todos los agentes vinculados a la calidad.

La promoción de la calidad se fundamenta en el carácter de “bien público” que se le confiere, principalmente por las externalidades positivas asociadas, los problemas de

⁶ Ref. En el numeral 9 – Anexo: Documentos de Referencia, se identifican investigaciones y trabajos realizados que consideran la relación entre aumento de la productividad e innovación y el impulso del crecimiento de una economía en el largo plazo. Del mismo modo, la justificación para la promoción y fortalecimiento de la calidad en la economía.

⁷ Asociación Española de Normalización y Certificación. Diagnóstico del Sistema Nacional de Calidad Peruano y Plan de Acción para su Fortalecimiento, desarrollado dentro del marco del Programa para la Mejora de la Productividad y la Competitividad del MEF.

masa crítica y la característica de los estándares de ser un bien tipo red. Adicionalmente, debe considerarse que los mercados por sí solos no ofrecen las herramientas de calidad en niveles óptimos. Por tanto, los gobiernos pueden compensar las fallas de mercado creando programas y políticas que promuevan la masificación y difusión de las herramientas de la calidad⁽⁸⁾.

Ante ello, al Estado peruano le corresponde declarar de importancia nacional la promoción de la Política Nacional para la Calidad en el país, que permita el desarrollo y consolidación de la infraestructura de la calidad necesaria, así como el fomento de la cultura de calidad en la sociedad peruana.

Por tanto, el Estado debe generar las condiciones políticas, legales, institucionales, administrativas, económicas, sociales y financieras, con reglas de juego claras y estables, que permitan favorecer el cumplimiento de los objetivos establecidos en esta Política Nacional para la Calidad.

2. Marco normativo

El régimen económico de la Constitución Política del Perú⁽⁹⁾ señala que el Estado debe fomentar el crecimiento económico sobre la base de la protección de los derechos a la libre iniciativa privada, libertad de empresa, comercio e industria, en un marco legal e institucional que garantice la libre competencia y la libertad de contratar, resguardando a su vez la salud y seguridad de los consumidores.

El Acuerdo Nacional⁽¹⁰⁾ contempla compromisos del Estado referidos a promover la competitividad del país, estimular la inversión privada y propiciar el fortalecimiento del aparato productivo nacional mediante la inversión en las capacidades humanas y el capital fijo.

Por su parte, el Plan Nacional de Competitividad⁽¹¹⁾ dispuso como uno de sus objetivos estratégicos aumentar la aplicación de conocimientos para mejorar la competitividad de la producción mediante la promoción en la sociedad de una cultura de la innovación y la calidad⁽¹²⁾.

Asimismo, las Políticas de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del Gobierno Nacional⁽¹³⁾ disponen que dichas entidades deben enfocar sus esfuerzos a proveer la información necesaria para el funcionamiento adecuado de los mercados y promover la competitividad del país así como las inversiones privadas orientadas a las exportaciones mediante la certificación de la calidad de los productos nacionales⁽¹⁴⁾.

La Ley N° 23560, Ley del Sistema Legal de Unidades de Medida⁽¹⁵⁾ y la Ley de los Sistemas Nacionales de Normalización y Acreditación aprobada por Decreto

⁸ Guash, J. Luis et al. Sistemas de calidad y estándares hacia la construcción de ventaja competitiva. Banco Mundial. Primera edición, Washington DC, 2008.

⁹ Artículos 58 al 65.

¹⁰ Política 17: Afirmación de la economía social de mercado.

¹¹ Aprobada por el Decreto Supremo 057-2005-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 29 de julio de 2005.

¹² Objetivo 5. Innovación tecnológica e innovación empresarial. Estrategia 1.

¹³ Aprobadas por el Decreto Supremo 027-2007-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de marzo de 2007.

¹⁴ Política 7.10 sobre Competitividad y Política Específica de Empleo 1.3. Estrategia 1.3.4.

¹⁵ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 6 de enero de 1983.



Legislativo N° 1030⁽¹⁶⁾ constituyen el soporte normativo de la Normalización, Acreditación y Metrología, que son los pilares de la calidad y permiten armonizar las políticas públicas de seguridad, salud, protección del ambiente, entre otros objetivos de interés público, con las demandas del sector privado.

El literal g) del artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, señala que es competencia de esta institución establecer las políticas de normalización, acreditación y metrología.

Cabe señalar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor⁽¹⁷⁾ establece como Política pública, que el Estado promueve la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que estos sean idóneos y competitivos.

Es importante considerar además que la Agenda de Competitividad 2012-2013⁽¹⁸⁾ propuso como una de sus metas, que la calidad funcione como un sistema unificado en pilares que se retroalimenten y permitan ofrecer un servicio integrado a las empresas⁽¹⁹⁾, lo que implica brindar al empresario la información necesaria y las facilidades de acceso a la certificación de la calidad, constituyéndose en un desafío importante para las instituciones públicas del país el fomento de una cultura de la calidad.

La Política Nacional para la Calidad es una política del Estado que comprende a todos los niveles de gobierno y actores públicos y privados. Se inscribe en el marco legal y de políticas públicas descrito, así como en el conjunto de normas y políticas sectoriales sobre la materia. Adicionalmente, respeta los tratados, acuerdos y convenios internacionales ratificados por el Perú, relacionados con el comercio internacional.

3. Fundamentos

El Perú viene mostrando un importante crecimiento económico en las últimas dos décadas. Sin embargo, para que este ritmo de crecimiento se mantenga, el Perú requiere entre otros aspectos, aumentar la competitividad y productividad de las empresas, donde incentivar la cultura de la calidad que garantice estándares para los servicios y productos que se ofrecen a los mercados, se convierte en un factor crítico. En razón de ello, la Política Nacional para la Calidad se sustenta en el siguiente análisis situacional:

1. En la actualidad los procesos de innovación se consideran como la principal fuerza motriz del crecimiento económico y uno de los factores de la competitividad para los países. El Perú se encuentra rezagado en la innovación y ocupa el puesto 97, de 148 países, en este aspecto⁽²⁰⁾.
2. La cultura de la calidad es un factor relevante para los procesos de innovación del sector empresarial del país. En el Perú no se ha fomentado de manera

¹⁶ Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 24 de junio de 2008.

¹⁷ Política 10 de la Ley 29571

¹⁸ Aprobada en la Sesión del Consejo Directivo del Consejo Nacional de la Competitividad del 9 de febrero de 2012.

¹⁹ Meta 13.

²⁰ Reporte de Competitividad 2013 – 2014. Foro Económico Mundial

integral una cultura de la calidad por parte de las instituciones públicas y privadas.

3. Las debilidades de la infraestructura de la calidad limitan el acceso de otros sectores y otras empresas al mercado mundial que es mucho más competitivo.
4. No existe una política general y sistémica sobre la calidad en el país, ni funciona como un sistema articulado, que a través del fomento de la calidad, permita a las empresas contar con los instrumentos necesarios para mejorar los estándares de calidad de su oferta de servicios y productos que las haga más competitivas.
5. En la práctica, la ausencia de una coordinación en el funcionamiento de la calidad como sistema ha dado lugar, entre otros aspectos, a la existencia de reglamentos contradictorios cuya fiscalización no ha podido concretarse en los hechos, debido a una escasa intervención de las autoridades sectoriales competentes con relación a verificar el cumplimiento de los requisitos de seguridad por parte de los productos, lo que incentiva la informalidad en el país, pero sobre todo afecta a aquellas empresas peruanas que desean permanecer en la legalidad, pero que se ven afectadas por la competencia desleal e informal.
6. A pesar de los importantes avances realizados en los últimos años, no hay suficientes normas técnicas sobre la calidad de productos y servicios, en comparación con otros países del entorno o con otras regiones con las cuales el Perú mantiene intensas relaciones comerciales. Igualmente, tampoco existen mecanismos de promoción e incentivo para la aplicación de las existentes.
7. En general, no hay suficientes medios de prueba en el país (laboratorios, organismos de inspección, organismos de certificación, equipos de ensayo y análisis, etc.), esta escasez se ha identificado tanto en términos sectoriales y geográficos. Entre las causas de escasez de medios de prueba está la baja demanda tanto pública como privada, de productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y técnicos.
8. Existe una baja aplicación de las normas técnicas voluntarias, debido a una falta de difusión y conocimiento de los beneficios de la utilización de la normalización por parte de las empresas y de los ciudadanos. Esto afecta los intereses de los ciudadanos ante productos fabricados en el país y provenientes de otros mercados, que no cumplen con requisitos mínimos de calidad.
9. Respecto a la capacidad de gestión de las empresas, se tiene como indicador a nivel internacional el número de empresas certificadas en sistemas de gestión en base a estándares reconocidos internacionalmente. En el país existe un reducido número de empresas que han implementado sistemas de gestión bajo las normas ISO, así tenemos que en el año 2012, en el Perú existían 860 empresas certificadas en ISO 9001, 252 empresas certificadas en ISO 14000 y sólo 4 empresas certificadas en ISO 27001. Estas cifras son bajas si las comparamos con las existentes en Chile y Colombia, países que tienen una estructura productiva similar a la nuestra. Al 2012 Colombia tenía

²¹ Fuente: Organización Internacional para la Estandarización - ISO.

9817 y Chile 3716 empresas certificadas en ISO 9001, respecto a la norma ISO 14000 Chile tenía 1415 y Colombia 945 empresas certificadas, esto evidencia la enorme ventaja que las empresas de Colombia y Chile tienen respecto a las empresas nacionales en su capacidad de gestión.

Los beneficios que otorgan los acuerdos comerciales suscritos por el país no son realmente ventajosos si no se aprovechan en todo su contexto. Para obtener el máximo provecho de los citados acuerdos, es necesario contar con una matriz productiva competitiva, con una oferta exportable diversa, con valor agregado, basada en bienes y servicios de calidad.

El establecimiento de una Política Nacional de la Calidad que funcione adecuadamente tiene implicancias positivas en la economía del país. Las actividades que brinda la infraestructura de la calidad⁽²²⁾, recae en grupos objetivo claramente definidos que son:

- Empresas y productores en agricultura, industrias forestales, pesqueras, artesanías y comercio que se benefician de un sector comercial regulado por servicios confiables que brinda la infraestructura de la calidad,
- Micro, pequeñas y medianas empresas que, a diferencia de las grandes empresas, no cuentan con capacidades propias de calibración y ensayos y que pueden recurrir al soporte de entidades centrales de infraestructura de la calidad. Un factor clave es que ello les permite aumentar las ventas de sus productos al poder mostrar constataciones de su calidad,
- Comercio interno y exportaciones/importaciones, los cuales requieren servicios de ensayo para, por ejemplo, someterse a inspecciones o verificaciones de cantidad o calidad,
- Autoridades competentes y reguladores, que pueden descansar en esta infraestructura y evitar así la duplicación de instituciones y servicios, dado los recursos limitados,
- Investigación y desarrollo en empresas, ya que tendrán mejor acceso al conocimiento, nuevas tecnologías, sistemas productivos más complejos y al aseguramiento de la calidad,
- Comunidad científica y académica la cual depende de mediciones y procedimientos de ensayo confiables e internacionalmente reconocidos,
- Instituciones financieras que se inclinarán más por conceder créditos a empresas capaces de mostrar certificaciones de calidad,
- Empresas aseguradoras que podrán ofrecer mejores primas a aquellos que cumplan con estándares de calidad,
- Organismos de arbitraje de disputas comerciales, tanto nacionales como internacionales.

4. Principios rectores de la política.

La Política Nacional para la Calidad se sustenta en los siguientes principios:

²² La infraestructura de la calidad es una red de instituciones que, en conjunto, aseguran que los productos, servicios y procesos cumplan con las especificaciones predeterminadas. Está conformada por la normalización, metrología, procedimientos de evaluación de la conformidad y acreditación. Esta infraestructura proporciona los cimientos técnicos e institucionales que permiten a las empresas mejorar la calidad de sus productos y procesos, y asegurar el cumplimiento de normas técnicas y reglamentos técnicos en el ámbito nacional e internacional.

- 
- 
- a) **Articulación y Coordinación:** Articular y coordinar interinstitucionalmente en el sector público, así como entre el sector público, privado y la academia, para la formulación e implementación de políticas sectoriales que impulsen el desarrollo productivo y comercial, a partir de acciones de cooperación y colaboración
 - b) **Transparencia:** Generar un ambiente de confianza entre el gobierno y la sociedad, de tal forma que las responsabilidades, procedimientos y reglas establecidas, se desarrollen e informen con claridad, incentivando la activa participación de la ciudadanía.
 - c) **Sostenibilidad:** Contribuir en materia de calidad, en ámbitos técnicos, jurídicos y culturales, relacionados con los actores económicos, a fin de fortalecer el orden institucional para impulsar el desarrollo socioeconómico, en armonía con el medio ambiente y el uso óptimo de los recursos.
 - d) **Eficiencia y Eficacia:** Lograr los objetivos, haciendo uso racional de los recursos, teniendo como base la calidad en la gestión y el mejoramiento continuo de las actividades tanto público como privadas.
 - e) **Enfoque orientado al ciudadano:** Ofrecer y prestar un bien y/o un servicio, por el sector público o privado, orientado a satisfacer los requerimientos del ciudadano, y que los niveles de calidad de dichos bienes y servicios cumplan los requisitos exigidos con las especificaciones de las partes, desplegándose los esfuerzos necesarios para alcanzarla.
 - f) **Imparcialidad y Equidad:** Facilitar la aplicación universal de los requisitos de calidad sin discriminaciones de ninguna índole, promoviendo prácticas y métodos científicos donde el dictamen técnico facilite la apropiada toma de decisiones.
 - g) **Armonización:** Las actividades para la calidad se desarrollarán usando como base las normas guías, directrices y recomendaciones internacionales pertinentes, o sus elementos cuando existan, a efectos de armonizar dichas actividades con éstos en el mayor grado posible y facilitar el comercio de bienes y servicios.
 - h) **No obstaculización comercial:** Los instrumentos para la calidad no deben ser interpretados para justificar medidas que tengan por objeto o efecto crear obstáculos al comercio internacional, de conformidad con el Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial de Comercio (OMC) y los acuerdos internacionales suscritos por el Perú.

5. Objetivo de la Política Nacional para la Calidad.

5.1. Objetivo General.

El objetivo de la Política Nacional de Calidad es contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, coadyuvando a que las personas tengan una mejor calidad de vida y al desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad.

5.2. Objetivos Específicos.

La Política Nacional para la Calidad tiene los siguientes objetivos específicos:

- e) Fortalecer el marco institucional, a fin de armonizar los componentes de la infraestructura de la calidad que garantice una efectiva gestión en beneficio de los ciudadanos y de la competitividad de los agentes económicos.
- f) Promover una cultura para la calidad en las empresas, los ciudadanos y el Estado, que incentive la demanda de bienes y/o servicios de calidad a nivel nacional.
- g) Fomentar y propiciar la oferta de servicios vinculados con la infraestructura de la calidad, impulsando el cumplimiento de estándares nacionales, regionales e internacionales.
- h) Impulsar acciones para que la producción y comercialización de bienes y/o servicios cumplan con estándares de calidad, para facilitar las transacciones a nivel nacional e internacional.

6. Ejes de la Política Nacional para la Calidad.

La Política Nacional para la Calidad se estructura sobre la base de cuatro (04) ejes de política, que responden a los objetivos específicos.

- **Eje de Política 1:** Fortalecimiento institucional
- **Eje de Política 2:** Cultura para la calidad
- **Eje de Política 3:** Servicios vinculados con la infraestructura de la calidad
- **Eje de Política 4:** Producción y comercialización de bienes y/o servicios con calidad

EJE DE POLÍTICA 1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

Lineamientos Estratégicos:

- a. Establecer un marco normativo e institucional que promueva la competitividad del país, a través de la consolidación de los actores de la infraestructura de la calidad.
- b. Dotar de recursos humanos especializados para garantizar la adecuada gestión de los componentes de la infraestructura de la calidad.
- c. Fortalecer a las entidades vinculadas a la infraestructura de la calidad del país, bajo un enfoque descentralizado y desconcentrado, que facilite la implementación de las estrategias y el logro de resultados.
- d. Coordinar entre el sector público, privado y la academia para articular los programas y proyectos vinculados con la provisión de servicios vinculados a la infraestructura de la calidad.
- e. Diseñar el Plan para la Implementación de la Política Nacional para la Calidad, que incluye metas e indicadores, mecanismos de seguimiento, monitoreo, evaluación, transparencia y rendición de cuentas, a cargo del ente rector de la materia
- f. Ampliar los servicios de la infraestructura de la calidad a nivel nacional y el desarrollo de programas específicos locales y regionales, aproximando los servicios, lo más posible, a los usuarios y beneficiarios.

EJE DE POLÍTICA 2: CULTURA PARA LA CALIDAD.

Lineamientos Estratégicos:

- a. Fortalecer las alianzas público-privadas para mejorar las capacidades de los actores con el propósito de facilitar su participación informada en acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad.
- b. Fomentar la incorporación de temas relacionados con la calidad en los planes de estudio de los distintos niveles educativos (básico, universitario, post grado, entre otros).
- c. Difundir información pertinente para que los ciudadanos incorporen criterios de calidad en su decisión de consumo.
- d. Incentivar el uso de la infraestructura de la calidad en las actividades del Estado.
- e. Sensibilizar y difundir los beneficios e importancia de la infraestructura de la calidad, para mejorar la competitividad del país y la protección de los ciudadanos.

EJE DE POLÍTICA 3: SERVICIOS VINCULADOS CON LA INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD

Lineamientos Estratégicos:

- a. Promover el desarrollo de la infraestructura de la calidad en el sector productivo, para facilitar el acceso a los mercados nacionales e internacionales.
- b. Promover los servicios vinculados a la infraestructura de la calidad que contribuyan a evaluar la conformidad de bienes y servicios en apoyo de las autoridades competentes en sus funciones de supervisión y fiscalización para el cumplimiento de los Reglamentos Técnicos y otras disposiciones similares.
- c. Propiciar asistencia técnica y mecanismos de financiamiento y transferencia de tecnología para el fortalecimiento de capacidades nacionales, regionales y locales, para el desarrollo de la infraestructura de la calidad.
- d. Fomentar el uso de los servicios vinculados a la infraestructura de la calidad en la investigación científica y académica.
- e. Promover el uso de la infraestructura de la calidad como instrumento para la mejora continua y la innovación en los procesos productivos.

EJE DE POLÍTICA 4: PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS CON CALIDAD

Lineamientos Estratégicos:

- a. Brindar información al sector productivo sobre los beneficios del uso de la infraestructura para la calidad, como estrategia de diferenciación que les permita mejorar su competitividad en el mercado local e internacional.
- b. Promover que el Estado exija el cumplimiento de estándares de calidad en sus compras y adquisiciones.
- c. Capacitar a las micro, pequeñas y medianas empresas para la adopción de estándares y el uso procedimientos de evaluación de la conformidad.
- d. Propiciar asistencia técnica y mecanismos de financiamiento y transferencia de tecnología para que las empresas ingresen a la dinámica de la calidad, con la finalidad que sean más competitivas en el mercado.
- e. Fomentar el uso de sistemas y herramientas de la calidad en los productos y servicios.

7. Glosario.

Acreditación⁽²³⁾: Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad

Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos establecidos entre las partes.

Característica de calidad: Característica inherente de un producto o servicio, proceso, o sistema relacionada con los requisitos de una norma técnica en específico.

Certificación⁽²⁴⁾: Acción que ejecuta un organismo reconocido e independiente de las partes interesadas, y que pone de manifiesto que un producto, servicio y proceso está conforme con una norma específica. Las partes interesadas son las que representan los intereses del fabricante o proveedor de un servicio y del usuario final o comprador.

Evaluación de la conformidad⁽²⁵⁾: demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

Infraestructura de la calidad: conjunto de instituciones y servicios que aseguran la conformidad y características de los productos y servicios; abarca actividades de normalización, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad a través de ensayos, inspección y certificación.

Metrología⁽²⁶⁾: Es la ciencia de la medición, y comprende todos los aspectos tanto teóricos como prácticos referentes a las mediciones cualquiera que sea la incertidumbre de la medición y campo de aplicación.

Normalización⁽²⁷⁾: Actividad que establece disposiciones para un uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden con respecto a problemas reales o potenciales, en un contexto dado.

Norma Técnica⁽²⁸⁾: Documento aprobado por una institución reconocida, que prevé, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para los productos o los procesos y métodos de producción conexos, y cuya observancia no es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.

Procedimiento para la evaluación de la conformidad⁽²⁹⁾: Todo procedimiento utilizado, directa o indirectamente, para determinar que se cumplen las prescripciones pertinentes de los reglamentos técnicos o normas. Los procedimientos para la evaluación de la conformidad comprenden, entre otros, los de muestreo, prueba e inspección; evaluación, verificación y garantía de la conformidad; registro, acreditación y aprobación, separadamente o en distintas combinaciones.

²³ NTP-ISO 17000: 2005 Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.

²⁴ Web: Manual de preparación para la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, El Salvador.

²⁵ NTP-ISO 17000: 2005 Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.

²⁶ Vocabulario Internacional de Términos Básicos y Generales en Metrología, VIM Edición 2013 Organización Internacional de Metrología Legal.

²⁷ GP/ISO 2:2013 Normalización y actividades relacionadas. Vocabulario general.

²⁸ Organización Mundial del Comercio. Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio

²⁹ NTP-ISO 17000: 2005 Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.



Servicios de Calidad: Servicios brindados en el ámbito de la Infraestructura de la calidad, cuyo alcance cubre Metrología, Normalización, Ensayos, Certificación y Acreditación.

8. Anexo: Documentos de referencia

- INDECOPI. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios generales. NTP-ISO/IEC 17000:2005 - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- INDECOPI. Plan Estratégico Institucional 2012-2016. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION (ISO). Base de datos de empresas certificadas por países, 2012.
- GUASH, J. Luis et al. Sistemas de calidad y estándares hacia la construcción de ventaja competitiva. Banco Mundial. Primera edición, Washington DC, 2008.
- GÖTHNER, K. y Rovira S. Impacto de la Infraestructura de la Calidad en América Latina: instituciones, prácticas y desafíos para las políticas públicas. CEPAL – Naciones Unidas, Physikalisch-Technische Bundesanstalt y GIZ – Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo de Alemania, Santiago de Chile, 2011.
- KELLERMANN, Martin. International Technical Cooperation- Physikalisch-Technische Bundesanstalt. Reflexiones sobre una Política Nacional para la Calidad. - Alemania 2011.
- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS – AENOR. Diagnóstico del Sistema Nacional para la Calidad peruano y Plan de Acción para su fortalecimiento. Proyecto coordinado por la República del Perú.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE COMERCIO – OMC. Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio. Página web: http://www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/legal_s.htm#bt (consulta: 19 de marzo de 2014)
- SANETRA, Clemens et al. Enfrentando el desafío global de la calidad: Una infraestructura nacional de la calidad. Organization of the American States - OAS y Physikalisch-Technische Bundesanstalt- Alemania, 2001.

