



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

CARTA DE SERVICIOS

**SERVICIO DE CERTIFICADO SANITARIO CON FINES DE EXPORTACIÓN PARA
PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS POR EL ORGANISMO NACIONAL DE
SANIDAD PESQUERA - SANIPES**

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

OBJETIVOS Y FINES DE SANIPES

El Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES) es un organismo público técnico especializado, con autonomía técnica, funcional, económica, financiera y administrativa, adscrito al Ministerio de la Producción, encargada de normar, supervisar y fiscalizar la sanidad e inocuidad en toda la cadena productiva de los recursos y productos pesqueros y acuícolas, así como de los alimentos (piensos), aditivos y productos veterinarios destinados a la acuicultura.

Nuestra Misión es: “Garantizar la sanidad e inocuidad en toda la cadena productiva de la actividad pesquera y acuícola, con el propósito de proteger la vida y la salud pública, interviniendo mediante la vigilancia, control, habilitación y certificación sanitaria eficaz y oportuna.”

En este contexto, como responsables del servicio **“Certificado Sanitario con fines de Exportación para Productos Hidrobiológicos”**, establecido como un servicio brindado en exclusividad del SANIPES, por la Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas (DHCPA) de SANIPES, mediante la publicación de esta Carta de Servicios, asume el compromiso de brindar este servicio de forma oportuna y eficiente. Para ello, cuenta con personal profesional competente y comprometido con los valores de la institución, estableciéndose los siguientes objetivos:

- Aplicar las estrategias y herramientas necesarias para brindar toda la información pertinente e importante para mejorar el acceso a los servicios prestados a los administrados y al público en general.
- Establecer canales efectivos para recolectar cualquier información brindada por nuestros administrados (recomendaciones, sugerencias, consultas).
- Establecer compromisos para la atención óptima al administrado, basados en el mejoramiento del nivel de satisfacción del usuario y de acuerdo a las expectativas por los servicios prestados.
- Establecer indicadores para realizar la medición y monitoreo del cumplimiento de los compromisos referidos a los servicios incluidos en las Cartas de Servicios.



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

DATOS DEL ORGANISMO NACIONAL DE SANIDAD PESQUERA (SANIPES)

Razón Social: ORGANISMO NACIONAL DE SANIDAD PESQUERA (SANIPES) –
DIRECCIÓN DE HABILITACIONES Y CERTIFICACIONES PESQUERAS Y
ACUÍCOLAS

R.U.C.: 20565429656.

Página Web: www.sanipes.gob.pe

Dirección: Calle Domingo Orué N° 165, Piso 7, Surquillo, Lima - Perú.

Central telefónica: (01) 213-8570

DATOS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Servicio **“Certificado Sanitario con fines de Exportación para Productos Hidrobiológicos”**, correspondiente al servicio brindado en exclusividad por SANIPES, conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 017-2020-PRODUCE, que aprueba la prestación de servicios brindados en exclusividad por el SANIPES vinculados a la exportación de recursos y productos hidrobiológicos, y piensos de uso en acuicultura, incluye los trámites para la obtención de certificados sanitarios para exportación, siempre que el país de destino o de tránsito lo exija. Es realizado por profesionales especialistas de la Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas (DHCPA) para lograr la emisión de los certificados sanitarios para la exportación de productos hidrobiológicos, previamente evaluados y analizados, a través del sistema Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y para los envíos a la Unión Europea, a través de Trade Control and Expert System (TRACES).

CANALES DE ORIENTACION	Presencial	Domingo Orué N° 150, piso 7, Surquillo - Lima – Perú
	Telefónica	213-8570
	Virtual	buzontupa30@sanipes.gob.pe
Horario de Atención	Lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m.	
Oficina responsable	Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Pesqueras y Acuícolas	

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS

- Ser tratados con respeto y consideración por el personal de SANIPES, en condiciones de igualdad con los demás administrados.
- Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos.
- Acceder a la información gratuita que debe brindar SANIPES sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.
- A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
- Al cumplimiento de los plazos determinados para este servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.
- A exigir la responsabilidad de SANIPES y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Recibir una orientación personalizada y eficiente mediante la absolución de consultas, recibiendo la información de manera clara y comprensible.
- Disponibilidad de información detallada en la web institucional de SANIPES (www.sanipes.gob.pe).
- Mantener la confidencialidad de la información que proporcionen, con excepción de las que se encuentren enmarcadas dentro de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Tener la posibilidad de presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones (físico o virtual), en caso no esté conforme con la atención recibida en SANIPES o por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios.

DEBERES DE LOS ADMINISTRADOS

- Abstenerse de formular pretensiones o articulaciones ilegales, de declarar hechos contrarios a la verdad o no confirmados como si fueran fehacientes, de solicitar actuaciones meramente dilatorias, o de cualquier otro modo de afectar el principio de conducta procedimental.
- Prestar su colaboración para el pertinente esclarecimiento de los hechos.
- Proporcionar la autoridad cualquier información dirigida a identificar a otros administrados no comparecientes con interés legítimo en el procedimiento.
- Comprobar, previamente a su presentación ante la entidad, la autenticidad de la documentación sucedánea y de cualquier otra información que se ampare en la presunción de verdad, bajo la forma de Declaración Jurada.
- Cumplir con los requisitos y disposiciones establecidos por SANIPES para el correcto desarrollo de los procedimientos administrativos y mantener una efectiva prestación

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

del servicio, de conformidad a la normatividad sobre la materia, de conformidad a lo normado en los artículos 5, 6 y 7, en lo pertinente, del Decreto Supremo N° 017-2020-PRODUCE, que aprueba la prestación de servicios brindados en exclusividad por el organismo nacional de sanidad pesquera (SANIPES) vinculados a la exportación de recursos y productos hidrobiológicos, y piensos de uso en acuicultura.

MARCO NORMATIVO

- Decreto Ley N° 25977, Ley General de Pesca.
- Ley N° 27408, que establece atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños adultos mayores, en lugares de atención al público y personas con discapacidad.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28977, Ley de Facilitación del Comercio Exterior.
- Ley N° 30063, Ley de Creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES.
- Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- Ley N° 30860, Ley de fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.
- Decreto Supremo N° 012-2001-PE, Reglamento de la Ley General de Pesca.
- Decreto Supremo N° 040-2001-PE, Norma Sanitaria para las Actividades Pesqueras y Acuícola.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 007-2004-PRODUCE, Norma Sanitaria de Moluscos Bivalvos Vivos.
- Decreto Supremo N° 034-2008-AG, Reglamento de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- Decreto Supremo N° 008-2020-MINCETUR, Reglamento de Ley N° 30860, Ley de fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior .
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 012-2013-PRODUCE, Reglamento de la Ley N° 30063, Ley de Creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES.
- Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

- Decreto Supremo N° 017-2020-PRODUCE, que aprueba la prestación de servicios brindados en exclusividad por el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES) vinculados a la exportación de recursos y productos hidrobiológicos, y piensos de uso en acuicultura.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tiempo de emisión del certificado sanitario con fines de exportación para productos hidrobiológicos no mayor de tres (03) días hábiles, más dos (02) días en caso sea materia de observaciones en la presentación de los documentos, cuya presentación debe ser no menor a un (01) día antes de la fecha estimada para la exportación de las mercancías.
- Porcentaje de certificados sanitarios con fines de exportación para productos hidrobiológicos, emitidos con error no mayor del 1%.

INDICADORES DE CALIDAD

- Tiempo de emisión del certificado sanitario con fines de exportación para productos hidrobiológicos no mayor de tres (03) días hábiles
*(N° de certificados sanitarios emitidos en el plazo * 100) / (N° de certificados sanitarios emitidos en total, en el mes).*
- Porcentaje de certificados sanitarios con fines de exportación para productos hidrobiológicos, emitidos con error no mayor del 1%
*(N° de certificados sanitarios emitidos con error * 100) / (N° de certificados sanitarios emitidos en total, en el mes).*

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

- En caso de incumplimiento de nuestros compromisos, desarrollaremos las acciones necesarias para subsanar la omisión en el marco de lo dispuesto por el principio administrativo de celeridad procedimental. Asimismo, le brindaremos nuestras disculpas verbalmente o través de Comunicados Cartas de Servicio, que serán publicado en el soporte electrónico correspondiente para las Cartas. En el caso de que el impacto de la omisión lo amerite, la pronunciación será a través de correo electrónico u oficio, según corresponda.
- En el inadmisibles caso que el documento resolutorio emitido por el SANIPES, resultado del servicio de Certificación Sanitaria, presente errores que afecten directamente el normal desarrollo de los procesos de comercio de nuestros administrados, se

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

procederá a realizar las rectificaciones correspondientes, sin costo alguno y de manera inmediata, previa evaluación de causa, de conformidad a la normatividad pertinente y vigente sobre la materia.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los administrados que soliciten orientación presencial, telefónica o virtual, se procederá mediante la absolución de consultas de primer nivel, en caso no estén conformes con la atención recibida por el incumplimiento de algún compromiso de calidad establecido en la presente Carta de Servicios, pueden presentar un reclamo a través de:



Libro de Reclamaciones:

Libro de Reclamaciones Físico:

Ubicado en la Mesa de Partes del SANIPES, sito en Av. Domingo Orué N° 165, piso 7, Surquillo - Lima - Perú.

Libro de Reclamaciones Virtual:

En la Página Web de SANIPES, dando clic en SANIPES a tu servicio (<https://www.sanipes.gob.pe/sanipes-a-tu-servicio/libro-de-reclamaciones>).

Respuesta al reclamo:

Se responderá al administrado que ha presentado un Reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.



Buzón de Sugerencias:

De tener alguna sugerencia para la mejora de nuestro Servicio podrán hacer uso del Buzón de Sugerencias físico ubicado en Mesa de Partes de la sede ubicada en Domingo Orué N° 165, piso 7, Surquillo - Lima - Perú o a través del link: www.transparencia.gob.pe/buzón-de-sugerencias.

REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicio “Certificado sanitario con fines de exportación para productos hidrobiológicos” será revisada al menos cada dos (02) años.

Si SANIPES decidiera modificar los servicios o los compromisos antes del segundo año de aprobada la Carta de Servicios, informará a la ciudadanía el detalle a través de la página web institucional, cinco (05) días calendario antes de la implementación de la modificación.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

La Carta de Servicios se difundirá a través del portal web de SANIPES: www.sanipes.gob.pe (sección Transparencia y Atención al Ciudadano) y mediante las redes sociales de la institución.

A nivel interno, se comunicará a los colaboradores de la SANIPES a través de reuniones de coordinación y capacitaciones internas. Además, se coordinará con la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional la remisión de comunicación interna a todo el personal de SANIPES, respecto de nuestra Carta de Servicios.

Asimismo, el resultado de los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos está a disposición de la ciudadanía en la página web de (www.gob.pe/carta-de-servicios/) en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes al cierre de cada mes.