



PERÚ

Ministerio
de la Producción



SANIPES
Organismo Nacional de
Sanidad Pesquera

**LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y
APELACIONES DE LOS PARTICIPANTES DE PRUEBAS
INTERLABORATORIO EN EL MARCO DE LA FISCALIZACIÓN SANITARIA**

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES DE LOS PARTICIPANTES DE PRUEBAS INTERLABORATORIO EN EL MARCO DE LA FISCALIZACIÓN SANITARIA	Resolución N° 041 2021-SANIPES-PE Página 2 de 4
---	---	--

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES DE LOS PARTICIPANTES DE PRUEBAS INTERLABORATORIO EN EL MARCO DE LA FISCALIZACIÓN SANITARIA

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones para la resolución de quejas y apelaciones presentadas por los participantes de pruebas interlaboratorio, durante la ejecución de dichas pruebas, en el marco de la fiscalización sanitaria del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES.

II. FINALIDAD

Garantizar que las quejas y apelaciones que presenten los participantes de pruebas interlaboratorio durante la ejecución de las pruebas interlaboratorio, sean evaluadas y resueltas, y cuando sean procedentes, se implementen las medidas correctivas y/o mejoras correspondientes.

III. ALCANCE

Los presentes Lineamientos son aplicables a las unidades de organización del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES así como a las entidades de ensayo de la Red de Laboratorios de SANIPES, que participan durante la ejecución de pruebas interlaboratorio.

IV. DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1. Las disposiciones establecidas en los presentes Lineamientos están enmarcados en el Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – SANIPES, en concordancia con la norma internacional ISO/IEC 17043:2010 “Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los ensayos de aptitud”.
- 4.2. La queja, para efectos de los presentes Lineamientos, se define como expresiones de insatisfacción que presenta un participante de pruebas interlaboratorio, con relación a las actividades ejecutadas durante el desarrollo de dichas pruebas.
- 4.3. La apelación, para efectos de los presentes Lineamientos, se define como la solicitud que presenta un participante de pruebas interlaboratorio, con el objeto de que se reconsidere la decisión tomada, respecto a la resolución de una queja presentada con relación a las actividades ejecutadas durante el desarrollo de dichas pruebas.
- 4.4. Los participantes pueden presentar sus quejas, por escrito, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación del informe final de pruebas interlaboratorio.
- 4.5. Los participantes pueden presentar sus apelaciones, por escrito, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de la queja.

V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 5.1. El especialista de pruebas interlaboratorio que coordina el sistema de gestión de calidad, recibe las quejas y las registra, así mismo categoriza el hecho que las motivó para efectos del sistema de riesgos correspondiente, de acuerdo a lo siguiente:

Categoría	Descripción
Grave	Aquellos que señalan resultados no satisfactorios.
Moderado	Aquellos que señalan errores en el cálculo consignado en el informe final de pruebas interlaboratorio.
Leve	Aquellos que señalan retrasos en la remisión del informe final o errores en los reportes de resultados presentados por los participantes.

- 5.2. Cuando la queja presentada por el participante se encuentra relacionada a las descripciones del cuadro señalado en el numeral 5.1, el especialista de pruebas interlaboratorio determina la causa o raíz, e identifica las correcciones y/o mejoras que permitan resolver la queja.
- 5.3. Los casos adicionales no previstos en el numeral 5.1 que se presenten, y sean admitidos después de la evaluación realizada por el especialista de pruebas interlaboratorio, son resueltos de acuerdo al numeral 5.2.
- 5.4. La respuesta al participante debe señalar como mínimo si la queja procede o no, considerando la información presentada. De ser procedente, el especialista de pruebas interlaboratorio que coordina el sistema de gestión de calidad, remite a su jefe inmediato las medidas correctivas y/o mejora que se implementarán de acuerdo a la naturaleza de la queja, según sea el caso.
- 5.5. El plazo máximo de respuesta a los participantes respecto de las quejas presentadas, es de siete (07) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibidas las quejas. En caso que la queja no proceda, el participante puede presentar su apelación en el plazo señalado en el numeral 4.5 de los presentes Lineamientos.
- 5.6. La apelación es evaluada y resuelta por el Director de la Dirección Sanitaria y de Normatividad Pesquera y Acuícola - DSNPA, quien puede solicitar la opinión del especialista de la DSNPA, responsable de la coordinación del área de Pruebas Interlaboratorio. En caso la apelación sea procedente, se adoptarán medidas correctivas y/o mejoras.
- 5.7. La apelación es resuelta en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de haber sido recibida.
- 5.8. El responsable encargado de resolver las apelaciones, podrá rechazar las mismas cuando éstas no tengan relación con la queja que la originó, o cuando éstas sean presentadas fuera del plazo establecido.
- 5.9. Puede formularse observaciones, por una única vez, a la queja o apelación presentada, según corresponda, en cuyo caso el participante deberá presentar información destinada a la subsanación de las mismas en un plazo de un (01) día hábil.
- 5.10. Por otro lado, la implementación, seguimiento y evaluación de la eficacia de las medidas adoptadas en la resolución de las quejas aceptadas, inicia su cómputo una vez concluido el plazo previsto para la presentación de la apelación o desde su resolución de ser el caso.

	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES DE LOS PARTICIPANTES DE PRUEBAS INTERLABORATORIO EN EL MARCO DE LA FISCALIZACIÓN SANITARIA	Resolución N° 041 2021-SANIPES-PE Página 4 de 4
---	---	--

- 5.11.** El especialista de pruebas interlaboratorio que coordina el sistema de gestión de calidad, realiza el seguimiento de la implementación de las correcciones y/o mejoras, a los treinta (30) días calendario, contados conforme a lo señalado en el numeral 5.10.
- 5.12.** El especialista de pruebas interlaboratorio que coordina el sistema de gestión de calidad validará la eficacia de las medidas implementadas en un plazo no mayor de noventa (90) días calendario, contados conforme a lo señalado en el numeral 5.10.
- 5.13.** Cuando la apelación presentada por el participante sea resuelta procedente, los plazos para realizar la implementación, seguimiento y evaluación de la eficacia de las medidas tomadas son los mismos que los establecidas en el numeral 5.11 y 5.12.
- 5.14.** En caso de realizarse modificaciones al informe final de pruebas interlaboratorio, producto de la revisión y evaluación de una queja o apelación, según corresponda, el especialista de pruebas interlaboratorio remite dicho informe actualizado a los participantes en las pruebas interlaboratorio. Asimismo, informa a la(s) unidad(es) de organización encargada(s) de la fiscalización sanitaria conforme a lo señalado en el procedimiento técnico sanitario para la ejecución de pruebas interlaboratorio, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 022-2021-SANIPES/PE.