

  PERÚ Ministerio de la Producción	 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	Página 1 de 52
DIRECCIÓN DE SANIDAD E INOCUIDAD – UNIDAD DE GESTIÓN DE LABORATORIOS		02/08/2024
MAN-004-2024-SANIPES-UGL-PM-05-01 “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PM-05 GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS”		

Elaborado por:
Unidad de Gestión de Laboratorios
Dirección de Sanidad e Inocuidad

Revisado por:
Unidad de Planeamiento y Modernización
Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Aprobado por:
Gerencia General

INDICE

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	BASE LEGAL.....	3
4	DISPOSICIONES GENERALES	3
5	DISPOSICIONES ESPECIFICAS	4
6	CONTROL Y MÉTRICAS	4
7	ANEXOS.....	4
	ANEXO N° 01 INVENTARIO DE PROCESOS Y PRODUCTOS.....	5
	ANEXO N° 02 FICHA TÉCNICA DE PROCESO	6
	ANEXO N° 03 DIAGRAMAS DE BLOQUES.....	8
	ANEXO N° 04 FICHAS Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS.....	9
	ANEXO N° 05 FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCEDIMIENTOS .	19
	ANEXO N° 06 FORMATOS.....	21

1 OBJETIVO

Brindar a las unidades de organización del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera-SANIPES un documento descriptivo que provea información relevante sobre el proceso de Gestión de Servicios Complementarios, a fin de establecer los procedimientos correspondientes a la emisión de Solicitudes de Servicio de Ensayo y Ordenes de Ensayo, ejecución de métodos de ensayo y emisión de Informe de ensayo de laboratorio.

2 ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria al personal del SANIPES que labora en la Unidad de Gestión de Laboratorios; así como, a las unidades de organización involucradas en el presente proceso.

3 BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.
- Resolución de Gerencia General N° 009-2021-SANIPES/GG, que aprueba de Mapa de Procesos de SANIPES.
- Resolución de Gerencia General N° 026-2021-SANIPES/GG, aprueba la Directiva “Gestión de Documentos Normativos y Orientadores en el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES)”.

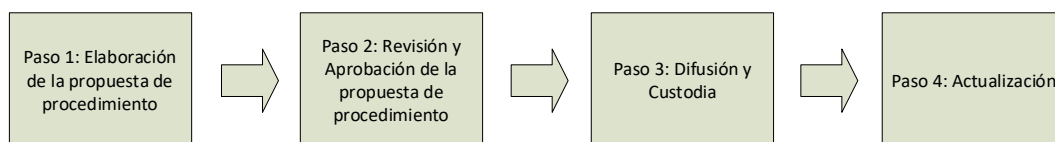
4 DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1 Las Unidades de Organización del SANIPES elaboran y/o actualizan sus procedimientos en concordancia con la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” con el asesoramiento de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
- 4.2 El Manual de Procedimientos es revisado y aprobado por el dueño del proceso, previa conformidad de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM), la misma que revisa, consolida y da su conformidad sobre aspectos técnicos en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, previa elevación a la máxima autoridad administrativa del SANIPES para su aprobación.
- 4.3 La Unidad de Gestión de Laboratorios es responsable de realizar el seguimiento de sus indicadores.

5 DISPOSICIONES ESPECIFICAS

La elaboración de procedimientos comprende los pasos señalados en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”, de acuerdo al siguiente gráfico:

Gráfico N°1 – Pasos para la elaboración de procedimientos



6 CONTROL Y MÉTRICAS

La medida del proceso se va a realizar a través de fichas de indicadores, las cuales establecen un método de cálculo expresado en porcentaje.

7 ANEXOS

ANEXO 01 - INVENTARIO DE PROCESOS Y PRODUCTOS

ANEXO 02 – FICHA TÉCNICA DE PROCESO

ANEXO 03 - DIAGRAMAS DE BLOQUES

ANEXO 04 - FICHAS Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

ANEXO 05 - FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCEDIMIENTOS

ANEXO 06 – FORMATOS

**ANEXO N° 01
INVENTARIO DE PROCESOS Y PRODUCTOS**

Código Nivel 0	Nombre	Código Nivel 1	Nombre	Producto(s) del Proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso
PM-05	Gestión de servicios complementarios	PM-05.01	Emisión de Solicitudes de Servicio de Ensayo y Ordenes de Ensayo	Solicitud de Servicio de Ensayo Orden de Ensayo	Misional	Director de Sanidad e Inocuidad
PM-05	Gestión de servicios complementarios	PM-05.02	Ejecución de métodos de ensayo	Reporte de Resultados de Ensayo	Misional	Director de Sanidad e Inocuidad
PM-05	Gestión de servicios complementarios	PM-05.03	Emisión de Informe de Ensayo de Laboratorio	Informe de Ensayo	Misional	Director de Sanidad e Inocuidad

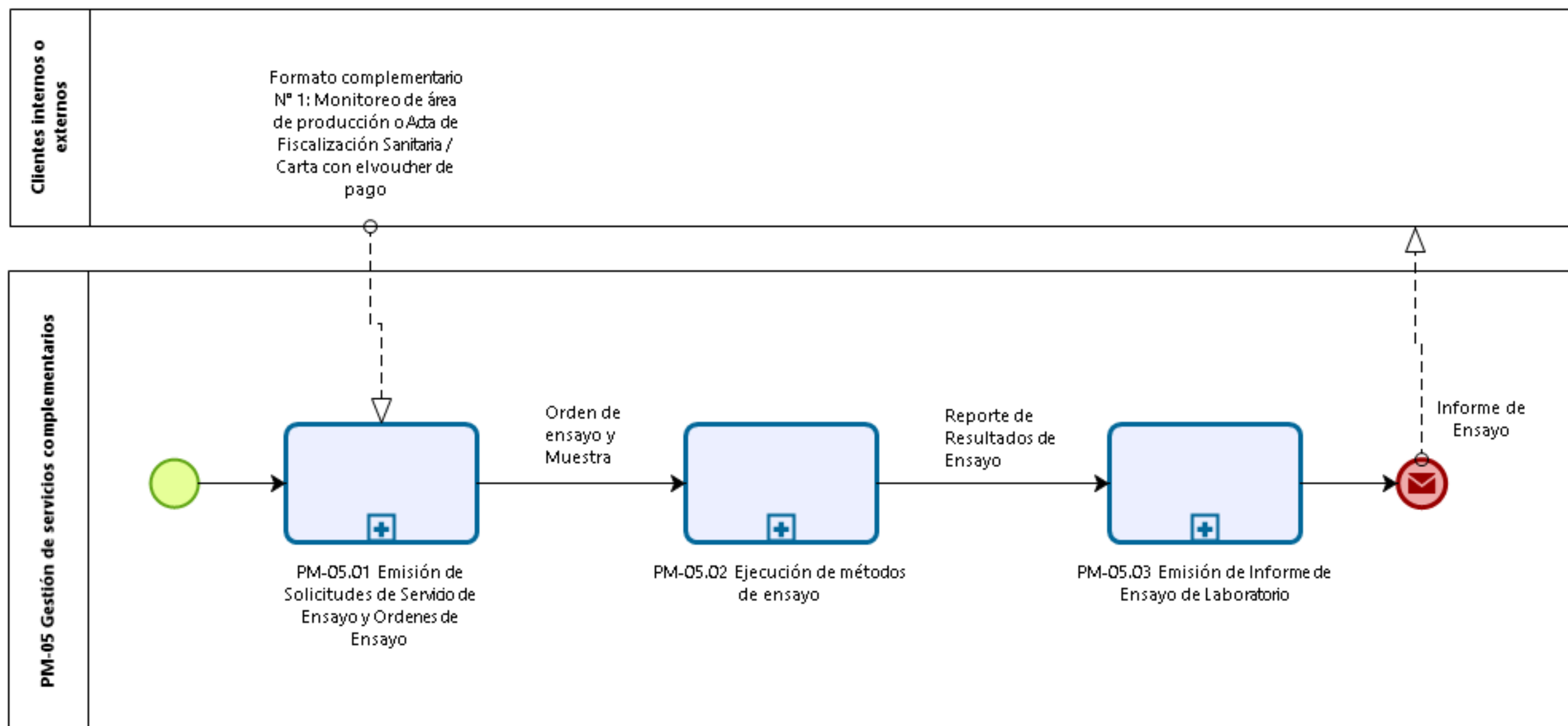
 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PM-05 GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS”	Página 6 de 53
---	--	-------------------

**ANEXO N° 02
FICHA TÉCNICA DE PROCESO**

	FICHA TÉCNICA DE PROCESO NIVEL 1			
Nombre	Gestión de servicios complementarios		Tipo	Misional
Código	PM-05		Versión	01
Objetivo	Realizar la gestión de servicios de ensayo en laboratorios propios a fin brindar oportunamente los informes de ensayos a los clientes.			
Dueño del Proceso	Director de Sanidad e Inocuidad			
Alcance	Comprende todas las actividades y acciones para la emisión de Solicitudes de Servicio de Ensayo y Ordenes de Ensayo, ejecución de métodos de ensayo y emisión de Informe de Ensayo de laboratorio.			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Elementos de Entrada	Procedimientos	Productos	Personas que reciben el producto
- Dirección de Sanidad e Inocuidad, Dirección de Fiscalización Sanitaria (Clientes Internos). - Laboratorios privados/ empresas privadas, (Clientes Externos)	Formato complementario N° 1: Monitoreo de área de producción o Acta de Fiscalización Sanitaria / Carta con el voucher de pago	PM-05.01 Emisión de Solicitudes de Servicio de Ensayo y Ordenes de Ensayo	Orden de ensayo y Muestra	PM-05.02 Ejecución de métodos de ensayo
PM-05.02 Ejecución de métodos de ensayo	Orden de ensayo y Muestra	PM-05.02 Ejecución de métodos de ensayo	Reporte de Resultados de Ensayo	PM-05.03 Emisión de Informe de Ensayo de Laboratorio
PM-05.03 Emisión de Informe de Ensayo de Laboratorio	Reporte de Resultados de Ensayo	PM-05.03 Emisión de Informe de Ensayo de Laboratorio	Informe de Ensayo	- Dirección de Sanidad e Inocuidad, Dirección de Fiscalización Sanitaria (Clientes Internos). - Laboratorios privados/ empresas privadas (Clientes Externos)
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño del procedimiento	
- Verificar datos y condiciones de la muestra para emitir la Solicitud de Ensayo y Orden de Ensayo. - Verificar las muestras para aceptación de Orden de Ensayo. - Verificar las condiciones ambientales de las instalaciones de los laboratorios y las condiciones operativas de	Recursos Humanos: - Responsable de Laboratorio - UGL – DSI - Analista de Laboratorio - UGL - DSI - Responsable de Servicio al Cliente - SCL - UGL – DSI - Auxiliar de Servicio al Cliente - SCL - UGL – DSI Instalaciones:		- Porcentaje de Informes de ensayo emitidos en los plazos establecidos - Porcentaje de informes de ensayo de laboratorio con error	

equipos e instrumentos empleados por los laboratorios. • Verificar los Resultados de Ensayo • Revisar Informe de Ensayo	Oficinas administrativas de SANIPES que cuentan con servicios de internet, luz, agua y telefónica. Sistemas Informáticos: • Microsoft Office (Word, excel, power point) • Microsoft TEAMS • Correo electrónico institucional. Equipos: Laptop o PC, escritorio de oficina, sillas, impresora, escáner	• Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio
---	---	--

**ANEXO N° 03
DIAGRAMAS DE BLOQUES**



 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PM-05 GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS”	Página 9 de 53
---	---	-------------------

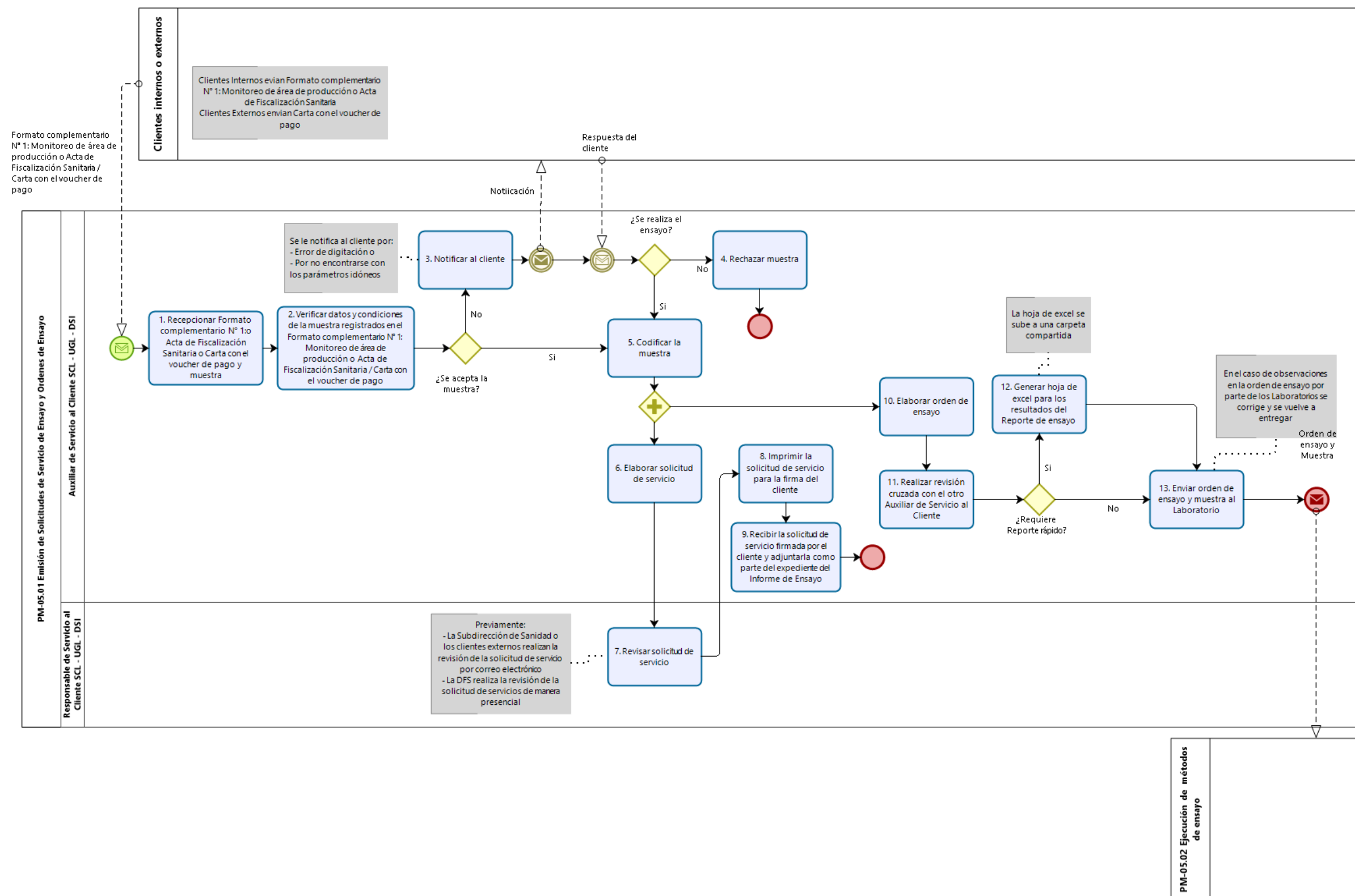
ANEXO N° 04
FICHAS Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre	Emisión de Solicitudes de Servicio de Ensayo y Ordenes de Ensayo.		Tipo	Misional
Código	PM-05.01		Versión	1
Objetivo	Ejecutar las actividades correspondientes a la recepción, verificación y entrega de las muestras a los laboratorios; y la emisión de la solicitud de servicio y orden de ensayo, a fin de que se ejecute el método de ensayo correspondiente.			
Dueño del Procedimiento	Director de Sanidad e Inocuidad			
Alcance	- Dirección de Sanidad e Inocuidad - Unidad de Gestión de Laboratorios			
Base Normativa	- Ley N° 30063, Ley que crea el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES), y sus modificatorias. - Decreto Supremo N° 010-2019-PRODUCE, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30063, Ley de Creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES). - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 053-2021-SANIPES/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES). - Resolución de Gerencia General N° 084-2021-SANIPES/GG, que aprueba la Creación de la Funcional denominada “Unidad de Gestión de Laboratorios”. - NTP-ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración			
Siglas y definiciones	SIGLAS: DSI: Dirección de Sanidad e Inocuidad UGL: Unidad de Gestión de Laboratorios SCL: Servicio al Cliente de Laboratorios			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio		
-	-	-		
REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO				
Descripción del Requisito		Fuente		
Formato complementario N° 1: Monitoreo de área de producción o Acta de Fiscalización Sanitaria		Dirección de Sanidad e Inocuidad, Dirección de Fiscalización Sanitaria (Clientes Internos).		
Carta con el voucher de pago		Laboratorios privados / empresas privadas (Clientes Externos).		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable	Documentos que se generan
1	Recepcionar Formato complementario N° 1: o Acta de Fiscalización Sanitaria o Carta con el voucher de pago y muestra	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
2	Verificar datos y condiciones de la muestra registrados en el Formato complementario N° 1: Monitoreo de área de producción o Acta de Fiscalización Sanitaria / Carta con el voucher de pago	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-

A	¿Se acepta la muestra? No: Ir a la actividad 3 Sí: Ir a la actividad 5.			
3	Notificar al cliente Nota: Se le notifica al cliente por: - Error de digitación o - Por no encontrarse con los parámetros idóneos	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
B	¿Se realiza el ensayo? No: Ir a la actividad 4 Sí: Ir a la actividad 5.			
4	Rechazar muestra Fin del procedimiento.	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
5	Codificar la muestra En paralelo realizar la actividad 6 y 10.	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
6	Elaborar solicitud de servicio	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	Solicitud de servicio
7	Revisar solicitud de servicio Nota: Previamente: - La Subdirección de Sanidad o los clientes externos realizan la revisión de la solicitud de servicio por correo electrónico - La DFS realiza la revisión de la solicitud de servicios de manera presencial	SCL - UGL - DSI	Responsable de Servicio al Cliente	-
8	Imprimir la solicitud de servicio para la firma del cliente	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
9	Recibir la solicitud de servicio firmada por el cliente y adjuntarla como parte del expediente del Informe de Ensayo Fin del procedimiento.	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	Solicitud de servicio en custodia
10	Elaborar orden de ensayo	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	Orden de ensayo
11	Realizar revisión cruzada con el otro Auxiliar de Servicio al Cliente	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
C	¿Requiere Reporte rápido?			
12	Generar hoja de excel para los resultados del Reporte de ensayo Nota: La hoja de excel se sube a una carpeta compartida	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	Hoja de excel para los resultados del Reporte de ensayo
13	Enviar orden de ensayo y muestra al Laboratorio Nota: En el caso de observaciones en la orden de ensayo por parte de los Laboratorios se corrige y se vuelve a entregar	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	Orden de ensayo y Muestra
Fin del Procedimiento				
Salidas del procedimiento				

1	Orden de ensayo y Muestra
	Proceso relacionado
	PM-05 Gestión de servicios complementarios
	Formatos utilizados en el procedimiento
	-
	Diagrama de Flujo de Procedimiento
	Anexo

**Anexo
Diagrama de Flujo de Procedimiento**

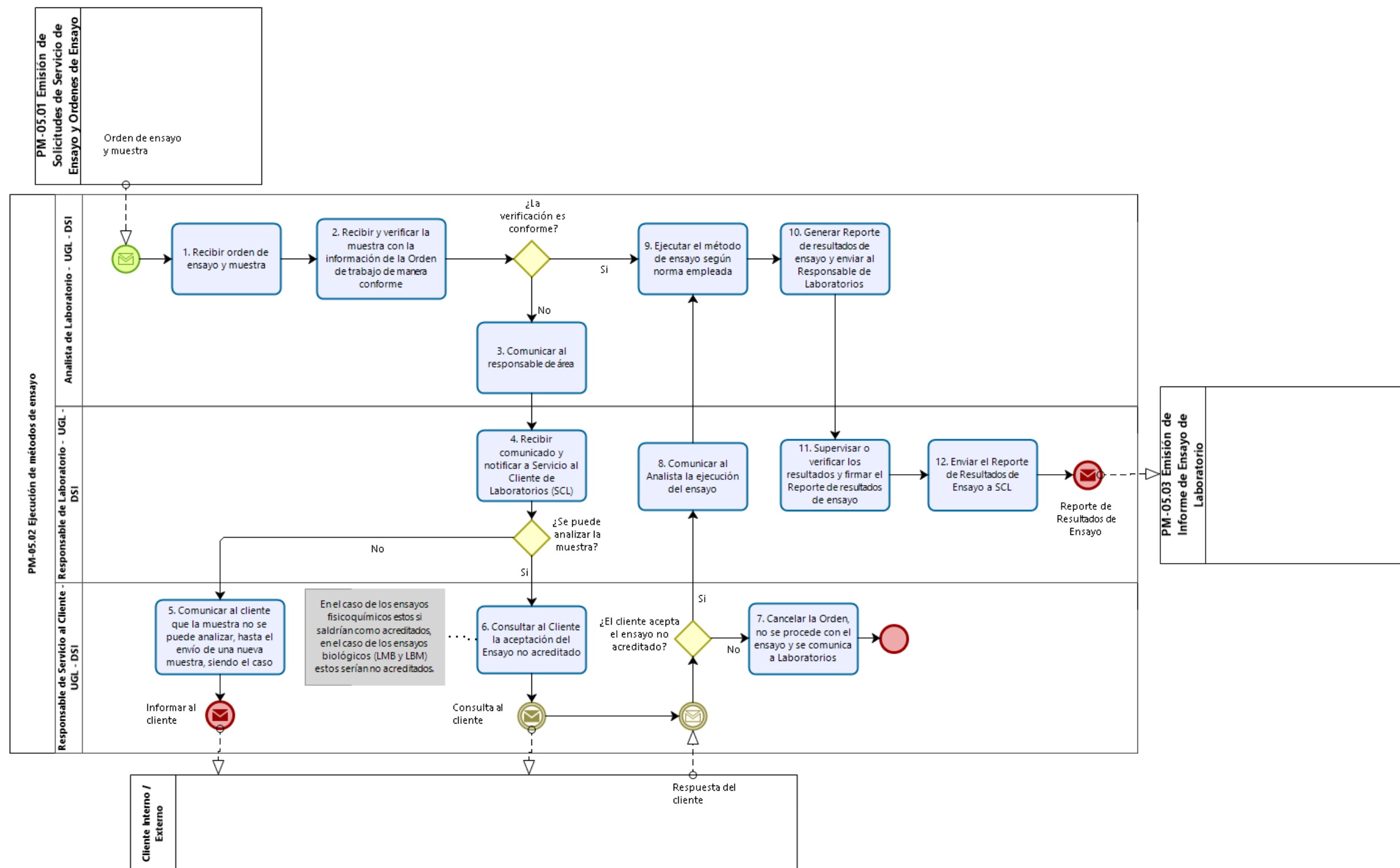


 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PM-05 GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS”	Página 13 de 53
---	---	--------------------

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre	Ejecución de métodos de ensayo	Tipo	Misional	
Código	PM-05.02	Versión	1	
Objetivo	Realizar la ejecución de métodos de ensayo a fin brindar oportunamente los reportes de resultados de ensayos a los clientes.			
Dueño del Procedimiento	Director de Sanidad e Inocuidad			
Alcance	- Dirección de Sanidad e Inocuidad - Unidad de Gestión de Laboratorios			
Base Normativa	- Ley N° 30063, Ley que crea el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES), y sus modificatorias. - Decreto Supremo N° 010-2019-PRODUCE, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30063, Ley de Creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES). - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 053-2021-SANIPES/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES). - Resolución de Gerencia General N° 084-2021-SANIPES/GG, que aprueba la Creación de la Funcional denominada “Unidad de Gestión de Laboratorios”. - Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración			
Siglas y definiciones	SIGLAS: DSI: Dirección de Sanidad e Inocuidad SCL: Servicio al Cliente de Laboratorio UGL: Unidad de Gestión de Laboratorios			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio		
-	-	-		
REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO				
Descripción del Requisito		Fuente		
Orden de ensayo y muestra		PM-05.01 Emisión de Solicitudes de Servicio de Ensayo y Ordenes de Ensayo		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable	Documentos que se generan
1	Recibir orden de ensayo y muestra	UGL - DSI	Analista de Laboratorio	-
2	Recibir y verificar la muestra con la información de la Orden de trabajo de manera conforme	UGL - DSI	Analista de Laboratorio	-
A	¿La verificación es conforme? No: Ir a la actividad 3 Sí: Ir a la actividad 9.			
3	Comunicar al responsable de área	UGL - DSI	Analista de Laboratorio	-

4	Recibir comunicado y notificar a Servicio al Cliente de Laboratorios (SCL)	UGL - DSI	Responsable de Laboratorio	-
B	¿Se puede analizar la muestra? No: Ir a la actividad 5 Si: Ir a la actividad 6.			
5	Comunicar al cliente que la muestra no se puede analizar, hasta el envío de una nueva muestra, siendo el caso Fin del procedimiento.	SCL - UGL - DSI	Responsable de Servicio al Cliente	-
6	Consultar al Cliente la aceptación del Ensayo no acreditado Nota: En el caso de los ensayos fisicoquímicos estos si saldrían como acreditados, en el caso de los ensayos biológicos (LMB y LBM) estos serían no acreditados.	SCL - UGL - DSI	Responsable de Servicio al Cliente	-
C	¿El cliente acepta el ensayo no acreditado? No: Ir a la actividad 7 Si: Ir a la actividad 8.			
7	Cancelar la Orden, no se procede con el ensayo y se comunica a Laboratorios Fin del procedimiento.	SCL - UGL - DSI	Responsable de Servicio al Cliente	-
8	Comunicar al Analista la ejecución del ensayo	UGL - DSI	Responsable de Laboratorio	-
9	Ejecutar el método de ensayo según norma empleada	UGL - DSI	Analista de Laboratorio	-
10	Generar Reporte de resultados de ensayo y enviar al Responsable de Laboratorios	UGL - DSI	Analista de Laboratorio	Reporte de Resultados de Ensayo
11	Supervisar o verificar los resultados y firmar el Reporte de resultados de ensayo	UGL - DSI	Responsable de Laboratorio	-
12	Enviar el Reporte de Resultados de Ensayo a SCL	UGL - DSI	Responsable de Laboratorio	Reporte de Resultados de Ensayo
Fin del Procedimiento				
Salidas del procedimiento				
1	Reporte de Resultados de Ensayo			
Proceso relacionado				
PM-05 Gestión de servicios de ensayo en laboratorios propios				
Formatos utilizados en el procedimiento				
-				
Diagrama de Flujo de Procedimiento				
Anexo				

**Anexo
Diagrama de Flujo de Procedimiento**



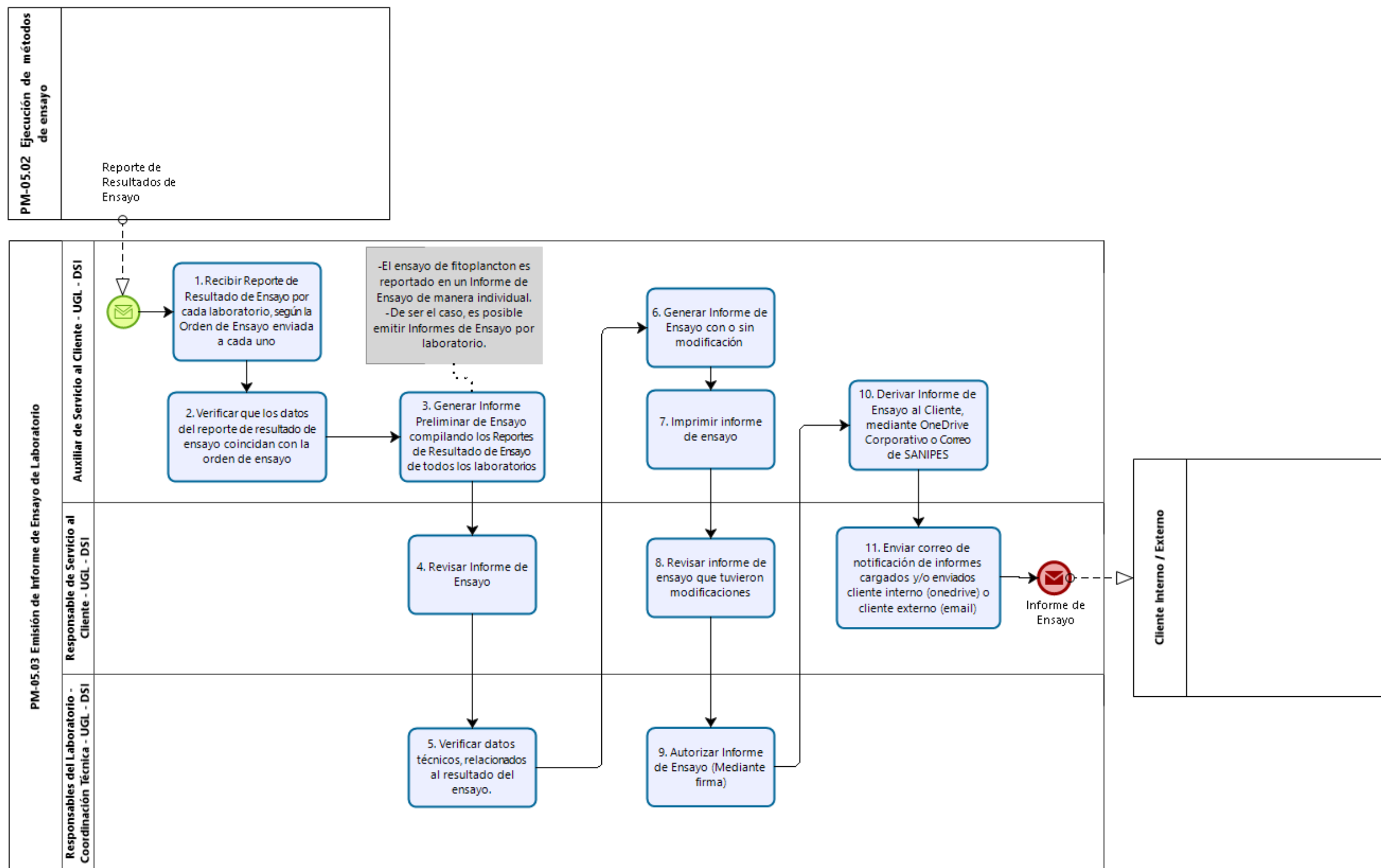
 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PM-05 GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS”	Página 16 de 53
---	---	--------------------

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre	Emisión de Informe de Ensayo de Laboratorio	Tipo	Misional
Código	PM-05.03	Versión	1
Objetivo	Realizar la emisión de informes de ensayo de laboratorio a fin atender oportunamente las solicitudes de los clientes.		
Dueño del Procedimiento	Director de Sanidad e Inocuidad		
Alcance	- Dirección de Sanidad e Inocuidad - Servicio al Cliente de Laboratorio		
Base Normativa	- Ley N° 30063, Ley que crea el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES), y sus modificatorias. - Decreto Supremo N° 010-2019-PRODUCE, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30063, Ley de Creación del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES). - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 053-2021-SANIPES/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES). - Resolución de Gerencia General N° 084-2021-SANIPES/GG, que aprueba la Creación de la Funcional denominada “Unidad de Gestión de Laboratorios”. - Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración		
<u>Siglas y definiciones</u>	<u>SIGLAS:</u> DSI: Dirección de Sanidad e Inocuidad SCL: Servicio al Cliente de Laboratorio UGL: Unidad de Gestión de Laboratorios		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
-	-	-	
REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO			
Descripción del Requisito		Fuente	
Reporte de Resultado de Ensayo		PM-05.02 Ejecución de métodos de ensayo	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			

N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable	Documentos que se generan
1	Recibir Reporte de Resultado de Ensayo por cada laboratorio, según la Orden de Ensayo enviada a cada uno	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
2	Verificar que los datos del reporte de resultado de ensayo coincidan con la orden de ensayo	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
3	Generar Informe Preliminar de Ensayo compilando los Reportes de Resultado de Ensayo de todos los laboratorios. Nota: - El ensayo de fitoplancton es reportado en un Informe de Ensayo de manera individual.	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	Informe Preliminar de Ensayo

	- De ser el caso, es posible emitir Informes de Ensayo por laboratorio.			
4	Revisar Informe de Ensayo	SCL - UGL - DSI	Responsable de Servicio al Cliente	-
5	Verificar datos técnicos, relacionados al resultado del ensayo.	SCL - UGL - DSI	Responsables de Laboratorio - Coordinación Técnica	-
6	Generar Informe de Ensayo con o sin modificación	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	Informe de Ensayo con o sin modificación
7	Imprimir informe de ensayo	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
8	Revisar informe de ensayo que tuvieron modificaciones	SCL - UGL - DSI	Responsable de Servicio al Cliente	-
9	Autorizar Informe de Ensayo (Mediante firma)	UGL - DSI	Responsables del Laboratorio - Coordinación Técnica	Informe de Ensayo autorizado
10	Derivar Informe de Ensayo al Cliente, mediante OneDrive Corporativo o Correo de SANIPES	SCL - UGL - DSI	Auxiliar de Servicio al Cliente	-
11	Enviar correo de notificación de informes cargados y/o enviados cliente interno (OneDrive) o cliente externo (email)	SCL - UGL - DSI	Responsable de Servicio al Cliente	Informe de Ensayo
Fin del Procedimiento				
Salidas del procedimiento				
1	Informe de Ensayo			
Proceso relacionado				
PM-05 Gestión de servicios de ensayo en laboratorios propios				
Formatos utilizados en el procedimiento				
-				
Diagrama de Flujo de Procedimiento				
Anexo				

Anexo
Diagrama de Flujo de Procedimiento



 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PM-05 GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS”	Página 19 de 52
---	--	-----------------

ANEXO N° 05
FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCEDIMIENTOS

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO
---	--

Objetivo del Proceso	Realizar la emisión de informes de ensayo de laboratorio a fin atender oportunamente las solicitudes de los clientes.
Procedimiento	PM-05.03 Emisión de Informe de Ensayo de Laboratorio

Indicador			
Nombre del Indicador	Porcentaje de informes de ensayos emitidos en los plazos establecidos	Objetivo del Indicador	Medir el porcentaje de informes de ensayos emitidos en los plazos establecidos
Responsable	Dirección de Sanidad e Inocuidad – Unidad de Gestión de Laboratorios	Fuente de datos	Base de datos interna
Fórmula	$C = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de Informes de Ensayos emitidos en los plazos establecidos B: Número total de Informes de ensayos emitidos C: Porcentaje de Informes de Ensayo emitidos en los plazos establecidos	Unidad de Medida	Porcentaje
		Frecuencia	Mensual
		Oportunidad de Medida	Hasta los cinco (5) días hábiles siguientes al mes evaluado.
Línea Base	En construcción	Meta	95%

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PM-05 GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS”	Página 20 de 52
---	--	-----------------

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO
---	--

Objetivo del Proceso	Realizar la emisión de informes de ensayo de laboratorio a fin atender oportunamente las solicitudes de los clientes.
Procedimiento	PM-05.03 Emisión de Informe de Ensayo de Laboratorio

Indicador			
Nombre del Indicador	Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio	Objetivo del Indicador	Medir el Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio
Responsable	Dirección de Sanidad e Inocuidad	Fuente de datos	Base de datos interna
Fórmula	$C = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de Clientes satisfechos con el servicio B: Número total de Clientes encuestados C: Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio	Unidad de Medida	Porcentaje
		Frecuencia	Cuatrimestral
		Oportunidad de Medida	Hasta los diez (10) días hábiles siguientes al cuatrimestre evaluado.
Línea Base	En construcción	Meta	90%

Nota: Los formatos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios del Sanipes, son documentos dinámicos y sujetos a cambios y/o modificaciones según sea el caso.



Pag 1 de 1

[illegible]

INFORME DE COMPETENCIA TÉCNICA

Laboratorio:
Ensayo:
Muestra:
Referencia:
Observaciones:
Fecha:

Resultados / Evaluación estadística:

Conclusiones:

Realizado por:

Firma



Pag. 1 de 1

LABORATORIO:	
SEDE:	
ELABORADO POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	

PROGRAMADO	X
EJECUTADO	X
REPROGRAMADO	X

[illegible]

* **Cuando aplique**

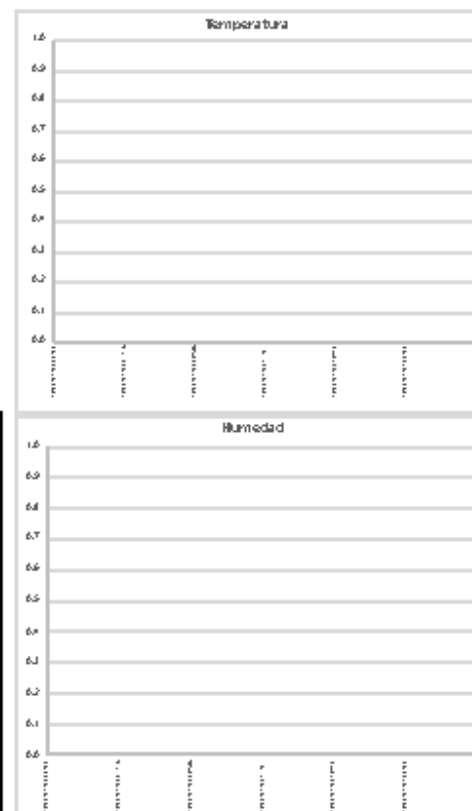
Lubrificación	
Ultrason	
Código del equipo	
RF Cartografía : fecha	
Orbitales de suspensión	

Temperatura (°C) : Freci		Humedad (°C) : Freci	

TEMPERATURA			HUMEDAD		
WG	Comercen	WCY	WG	Comercen	WCY

TIO=temperatura observada, TIO=humedad observada, WCY=valor comercial de la temperatura, TEC=Flujo entrante en el reactor, C=confirmar, C=probar.

Para determinar el número de flujo, prevalecerá el hazón "T.O" en el mismo cable de la columna "Segunda" de pos.

[illegible]

Programa de Calibración - Mantenimiento - Comprobación Intermedia

LABORATORIO:		X	PROGRAMADO
SEDE:		X	EJECUTADO
ELABORADO POR:		X	EQUIPO UTILIZADO CON INTERVALO DE CALIBRACION
REVISADO POR:		-	NO APLICA
FECHA DE ELABORACIÓN:			
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:			

CÓDIGO INTERNO	EQUIPO / INSTRUMENTO	MARCA	MODELO	SERIE	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	PUNTOS DE CALIBRACIÓN	MESES DEL AÑO												FECHA DE USO SEGÚN EL INTERVALO DE CALIBRACIÓN	OBSERVACIONES	
								E	S	P	M	A	M	J	J	A	S	O	N			D
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				
					Comprobación intermedia		-											-				
					Mantenimiento		-											-				
					Calibración		-											-				

[illegible]

COMPROBACIÓN INTERMEDIA DE TEMPERATURA

Equipo:		Fecha de comprobación:	
Marca:		Código interno:	
Modelo / N° Serie:		Temperatura de trabajo:	
		Tolerancia:	

Tiempo Min.	T° equipo (°C)	Lectura de Sensores Patrones (°C)							
		Sensor 1		Sensor 2		Sensor 3		Sensor 4	
		V.O	V.C.V	V.O	V.C.V	V.O	V.C.V	V.O	V.C.V
0									
2									
4									
6									
8									
10									
12									
14									
16									
18									
20									
22									
24									
26									
28									
30									
32									
34									
36									
38									
40									
42									
44									
46									
48									
50									
Promedio									
Desv. Estándar									
Máximo									
Mínimo									

Leyenda: V.O: Valor Observado V.C.V: Valor Convencionalmente Verdadero

Conclusión:

Observaciones:

Realizado por: _____

Supervisado por: _____

COMPROBACIÓN INTERMEDIA DE TEMPERATURA**Equipo comprobador: Termómetro patrón****Marca:****Alcance:****División:****Cert. calibración:****Modelo:****Nº serie:****Código interno:****Sensor:****Tabla de corrección de Termómetro Patrón**

Sensor 1	Indicac. del Termómetro	Corrección	TCV
Sensor 2	Indicac. del Termómetro	Corrección	TCV
Sensor 3	Indicac. del Termómetro	Corrección	TCV
Sensor 4	Indicac. del Termómetro	Corrección	TCV

TCV: Temperatura convencionalmente verdadera



AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE MÉTODOS DE ENSAYO

Laboratorio:	
Sede:	
Fecha de actualización:	

N°	Método de ensayo / proceso					Fecha de autorización				Autorizado por:	Observaciones
	Ensayo	Norma de referencia	Año	Título	Alcance	Analista	Analista	Analista	Analista		

Revisado por:

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE PERSONAL Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

LABORATORIO:	
SEDE:	
ELABORADO POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	

X		PROGRAMADO
X		REPROGRAMADO
X		EJECUTADO

Nº	NOMBRE DEL PERSONAL	CARGO	FECHA DE INGRESO DEL PERSONAL	FASE DE FORMACIÓN DE PERSONAL										SUPERVISADO POR	OBSERVACIONES	
				FASE DE PLANIFICACIÓN				FASE DE EJECUCIÓN					FASE DE EVALUACIÓN			
				NECESIDAD IDENTIFICADA	OBJETIVO	META	CURSOS DE FORMACIÓN / CAPACITACIÓN	AÑO:					RESPONSABLE DE LA FORMACIÓN/ CAPACITACIÓN INTERNA/ EXTERNA			EFICACIA
ACTIVIDAD	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE					IV TRIMESTRE								
								PROGRAMADO								
								EJECUTADO								
								PROGRAMADO								
								EJECUTADO								
								PROGRAMADO								
								EJECUTADO								
								PROGRAMADO								
								EJECUTADO								
								PROGRAMADO								
								EJECUTADO								
								PROGRAMADO								
								EJECUTADO								
								PROGRAMADO								
								EJECUTADO								
								PROGRAMADO								
								EJECUTADO								
								PROGRAMADO								
								EJECUTADO								

Verificación de balanzas

Laboratorio:

Sede:

Código del equipo:

Marca:

Ubicación:

Mes / año: /

Código de pesas				
Valor nominal de la pesa				
Error max. Permisible balanza				
Rango de aceptación				

Día	Pesas (g)				Conformidad (C / NC)	Responsable	Supervisado por	Observaciones
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								

C: Conforme, NC: No conforme

Si la pendiente y la verificación no se encuentran dentro del criterio aceptado, lavar el electrodo y repetir el proceso

Control de Temperatura de Equipos - I

Laboratorio: _____

**MOSTRAR
GRÁFICO**

Ubicación: _____

**OCULTAR
GRÁFICO**

Código del
equipo: _____

Nº Certificado: _____

Fecha

calibración: _____

/



Temp. Trabajo
del equipo: _____

± Tolerancia: _____

Parámetros a controlar:

Código de
equipo externo: _____

Nº Certificado: _____

Fecha
calibración: _____

TEMPERATURA		
VO	C	VCV

T.O = temperatura observada, VCV = Valor convencionalmente verdadero, FRC = Fuera del rango de calibración, C = conforme, NC = no conforme

Para aumentar el numero de celdas, presionar el botón TAB 

Temperatura (°C)					
Fecha	T.O	TCV	Conformidad	Observaciones	Responsable

Evaluación del desempeño del personal de laboratorio

PERSONAL

EVALUADO:

 CARGO: ☐ Analista ☐ Técnico ☐ Auxiliar

PERIODO DE

EVALUACION:

SEDE:

LABORATORIO:

1. Lea atentamente cada ítem y califique de acuerdo al siguiente cuadro:

		# Ítem's					
	Puntaje	N° 01	N° 02	N° 03	N° 04	N° 05	N° 06
5	Muy Bueno	19 - 20	0 Obs	Satisfactorio	0 TNC	19 - 20	Cumple
4	Bueno	15 - 18	-	-	-	15 - 18	-
3	Aceptable	14	01 Obs	-	1 TNC	14	-
2	Regular	11 - 13	-	-	-	11 - 13	-
1	Malo	0 - 10	2 a más Obs	No Satisfactorio	2 a más TNC	0 - 10	No Cumple

Ítem	DESEMPEÑO DE FUNCIONES	PUNTAJE
1	Conocimiento del método o los métodos que el laboratorio aplique.	
2	Resultados satisfactorios en los aseguramientos de la validez de los resultados	
3	Resultados satisfactorios ensayos interlaboratorios (externo)*	
4	Trabajos No Conformes	
5	Conocimiento de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad	
6	Aplica los conocimientos obtenidos en las capacitaciones en situaciones requeridas por el Laboratorio**	
PUNTAJE TOTAL		

*En el caso que el analista no participe se considerará los resultados del Aseguramiento de Calidad.

** En el caso que el personal no esté incluido dentro de Programa de Formación del Personal y Evaluación de la Eficacia, se considerará los resultados del ítem 1.

Obs: Observación; TNC: Trabajo no conforme; N.A: No aplica

2. Resultados de la Evaluación de Desempeño

Puntaje	Criterios de Evaluación	Resultado Obtenido
23 - 30	Muy Bueno	
14 - 22	Bueno	
05 - 13	Malo	

3. Conclusiones :

OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES

Evaluación realizada

por:

Fecha

Firma



CRONOGRAMA DE SUPERVISIÓN DEL PERSONAL DE LABORATORIO

LABORATORIO:	
SEDE:	
ELABORADO POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	

X	PROGRAMADO
X	REPROGRAMADO
X	EJECUTADO

[illegible]



SUPERVISION AL PERSONAL DE LABORATORIO

Nombre del personal evaluado:	
Cargo del personal evaluado:	
Periodo de evaluación:	

Ítem	Criterios evaluados	Conforme	No conforme	Observaciones
1	Conocimiento sobre el método o norma aplicado			
1.1	Ejecuta el ensayo de acuerdo al procedimiento establecido.			
1.2	Manejo del software correctamente, cuando aplique.			
2	Reporte de resultados			
2.1	Reporta resultados de ensayos sin desviaciones.			
3	Supervisión de los registros de laboratorio			
3.1	Uso de formato con versión vigente.			
3.2	Correcto llenado.			
3.3	Cumplimiento de la actividad en los plazos establecidos.			

Conclusión:

Responsable de la Supervisión

1. LABORATORIO

2. SEDE

3. ENSAYO

4. MÉTODO

5. NORMA DE REFERENCIA

6. MATRIZ

7. EQUIPOS Y MATERIALES

8. REACTIVOS

9. DESARROLLO DE LA VERIFICACIÓN

10. PARÁMETROS ESTADÍSTICOS APLICADOS EN LA EVALUACIÓN DE DATOS

Veracidad

☐

Incertidumbre

☐

Precisión (repet / reprod)

☐

Robustez

☐

Límite de detección

☐

Sensibilidad

☐

Límite de cuantificación

☐

Selectividad / especificidad

☐

Otros

☐

11. NÚMERO DE DETERMINACIONES

12. NÚMERO DE ANALISTAS

13. NÚMERO DE DÍAS DE ENSAYO

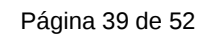
14. EVALUACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RESULTADOS

15. CONCLUSIÓN

Fecha:

Elaborado por:

Revisado y aprobado por:



Tipo de producto:		Cantidad Stock: 3	
Nombre del producto:		Densidad (kg/L):	
Ubicación:		F.V.:	
Presentación:		Estado del producto:	
Código Presentación:		Días por vencer:	
Marca:		Lote:	
F.R.:		F.A.:	
Gasto Único diario:			

[illegible]

Control de Temperatura de Equipos - II

Laboratorio: _____

**MOSTRAR
GRÁFICO**

Ubicación: _____

Código del
equipo: _____

**OCULTAR
GRÁFICO**

Nº Certificado: _____



Fecha
calibración: _____

Temp. Trabajo
del equipo: _____

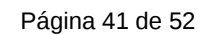
± Tolerancia: _____

T.O = temperatura observada, C = conforme, NC = no conforme

Para aumentar el numero de celdas, presionar el botón TAB



Temperatura (°C)				
Fecha	T.O	Conformidad	Observaciones	Responsable



Para aumentar el número de celdas presionar el botón TAB

[illegible]

Fecha: 2023.02.22

¹ En caso que se solicite el análisis del producto por N=5, el precio del servicio será cinco veces el precio especificado.

```

graph TD
    A([Queja realizada por CLIENTE  
VÍO PARTE INTERESADA]) --> B[INGRESO DE LA QUEJA]
    B --> C[VALIDACIÓN DE LA QUEJA]
    C --> D{INVESTIGACIÓN DE  
LA QUEJA}
    D -- NO PROCEDE --> E[INFORMAR]
    D -- PROCEDE --> F[TOMA DE DECISIONES  
SOBRE LA QUEJA]
    F --> G[SEGUIMIENTO DE LA QUEJA]
    G --> H([NOTIFICACIÓN AL CLIENTE  
VÍO PARTE INTERESADA])
    H --> E
    E --> A
  
```

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	Orden de Ensayo	N°XXXX Página: 1 de 1 Nombre de Laboratorio
--	-----------------	---

Fecha de recepción de muestra:	Hora:	Personal que entrega:	Personal que recepciona:

Código del SCL		Denominación de la Muestra	Ensayo Solicitado (Metodología)	Condición A/NA	Observaciones
Código Laboratorio	Precinto				

A: Acreditado
NA: No acreditado

Fecha de muestreo:

Fecha de Actualización :

[illegible]



Registro de Servicios de Ensayo

Pág. 1 de 1

[illegible]

	ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO	Pág. 1 de 2
---	---	--------------------

Su opinión es muy valiosa para nosotros por lo que sus comentarios serán importantes para mejorar nuestros servicios y permitimos atenderlo mejor.

Le recordamos que su respuesta es confidencial.

A continuación, se enumeran una serie de preguntas para conocer su grado de satisfacción en relación a los servicios brindados por el SANIPES.

*** Obligatoria**

Nunca	1
Casi Nunca	2
Con frecuencia	3
Casi siempre	4
Siempre	5

1. ¿Con qué frecuencia usa nuestros servicios? *

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

2. La entrega de los informes de Ensayo ¿Es oportuna, dentro del plazo acordado? *

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

3. ¿El personal administrativo que lo atiende responde con rapidez, facilidad y claridad? *

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

4. ¿La atención de las consultas técnicas, se atienden oportunamente? *

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

5. ¿Queda satisfecho con la atención brindada por el personal que lo atendió? *

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

6. ¿Sus quejas, han sido resueltas? *

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

7. ¿Sus muestras son recibidas en un horario de acuerdo a sus necesidades? *

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

8. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio de laboratorio brindado por SANIPES? *

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

9. ¿Los servicios brindados cumplen sus expectativas? *

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

10. ¿Recomendarías nuestros servicios?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

11. ¿Cree necesaria la implementación de algún método de ensayo adicional? *

☐ SI

☐ NO

12. Si su respuesta es afirmativa, sírvase indicar que ensayo requiere (Método, matriz y otra información que considere importante)

13. Indíquenos alguna sugerencia o recomendación que considere oportuna para la mejora de nuestros servicios:

Nombre y apellidos _____ Institución _____ Cargo _____



Fecha de ultima actualización:

[illegible]

[illegible]

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	NOTIFICACIÓN AL CLIENTE	N° _____ Página: 1 de 1
--	---------------------------------------	------------------------------------

Callao, Fecha

Señor(es)

Dirección

De nuestra consideración:

Tenemos a bien dirigirle la presente en relación a su Solicitud de Servicio N°.....
Muestra....., Ensayo.....

.....

☐ En ejecución.

☐ Ejecutado.

Para informarles que:

.....
.....
.....
.....
.....

Con las disculpas del caso, queda de usted(es),

Atentamente,

.....
Cliente

.....
FIRMA
LABORATORIO SANIPES

 SANIPES Organismo Nacional de Sanidad Pesquera	Registro de Notificaciones	N° _____ Página: 1 de 1
--	--	---

Fecha de la Notificación	N° de Solicitud de Servicio de Ensayo	Cliente	Motivo	Muestra Implicada y Ensayo	Observaciones	Notificación Supervisada por	Recuperado (*)	
							SI	NO

(*) Informe de ensayo correspondiente al trabajo no conforme