



MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES

MAN-004-2025-SANIPES-SGC

VERSIÓN 01

Sistema de Gestión:	Sistema de Gestión de la Calidad
Aprobado con:	Acta N° 001-2025-SANIPES/CSGC
Fecha de aprobación:	26/05/2025
Versión:	01
Páginas:	11

Rol	Nombre	Cargo
Aprobación técnica:	No aplica	No aplica
Elaborada por:	Susalen Maria Tang Flores	Directora (e) de la Dirección de Habilitaciones y Certificaciones Dueño del proceso
Revisada por:	Joseph Edwards Vivas Huamani	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Modernización
Aprobada por:	José Rosendo Bravo Castillo	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Presidente del Comité del Sistema de Gestión

	MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES	MAN-004-2025- SANIPES-SGC
		VERSIÓN 01

INDICE

MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
4. BASE LEGAL.....	3
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
6. SIGLAS Y/O ACRÓNIMOS	3
7. DEFINICIONES	4
8. RESPONSABILIDADES.....	4
9. DISPOSICIONES GENERALES	5
10. DISPOSICIONES ESPECIFICAS	5
10.1. Procedencia de la No Conformidad	5
10.2. Reporte de la no conformidad	6
10.3. Análisis de la no conformidad	6
10.4. Tratamiento de las acciones correctivas	6
10.5. Del seguimiento de la SAC	6
10.6. De la verificación de eficacia de las acciones correctivas	7
11. ANEXOS.....	7
12. CONTROL DE CAMBIOS	11

	MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES	MAN-004-2025-SANIPES-SGC
		VERSIÓN 01

MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos a seguir para la atención de no conformidades, que eliminen las causas a través de acciones correctivas y correcciones, así como establecer lineamientos de mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura (en adelante SANIPES).

2. ALCANCE

El presente manual se aplica a todas aquellas situaciones, hechos o resultados donde se encuentren desviaciones a los requerimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad en SANIPES.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual es de cumplimiento para las unidades de organización (UO's) y auditores internos SANIPES que estén inmersos con el Sistema de Gestión de la Calidad, independientemente del vínculo o modalidad contractual a la que se encuentren sujetos.

4. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 30063, Ley de creación SANIPES y sus modificatorias.
- 4.2. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 053-2021-SANIPES/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del SANIPES.
- 4.3. Resolución de Gerencia General N° 000042-2024-SANIPES/GG, Conformación del Comité de Sistemas de Gestión del SANIPES, modificado por Resolución de Gerencia General N° 000005-2025-SANIPES/GG.
- 4.4. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.5. Decreto Legislativo N° 1448, que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.6. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.7. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.8. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 5.1. Norma Internacional ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Norma Vocabulario.
- 5.2. Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

6. SIGLAS Y/O ACRÓNIMOS

- 6.1. CSGC: Comité Sistema de Gestión de la Calidad.
- 6.2. ISO: Organización Internacional de Normalización.
- 6.3. NC: No conformidad
- 6.4. OM: Oportunidad de Mejora
- 6.5. SANIPES: Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura.
- 6.6. SG: Sistemas de Gestión.
- 6.7. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
- 6.8. SAC: Solicitud de Acción Correctiva
- 6.9. UO: Unidad de Organización.
- 6.10. UPM: Unidad de Planeamiento y Modernización.
- 6.11. OPPM: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

 SANIPES Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura	MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES	MAN-004-2025- SANIPES-SGC
		VERSIÓN 01

7. DEFINICIONES

- 7.1. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y evitar que vuelva a ocurrir.
- 7.2. **Análisis de causas:** Medidas efectivas (método) que abordan las causas raíz de un problema.
- 7.3. **Corrección:** Acción inmediata, tomada para eliminar una NC detectada. No aplica análisis de causa.
- 7.4. **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- 7.5. **Manual:** Documento que contiene de manera detallada, precisa, ordenada y sistematizada, metodologías o procedimientos que orientan y dirigen la ejecución de actividades y tareas vinculadas a una materia específica.
- 7.6. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 7.7. **Oportunidad de Mejora:** Son recomendaciones y/o buenas prácticas que la organización puede evaluar su implementación con el fin de la mejora continua.
- 7.8. **Órgano:** Es la unidad de organización del primer y segundo nivel organización en una estructura orgánica.
- 7.9. **Solicitud de Acción Correctiva:** Formato en el que se registra la NC detectada, las causas, acciones a tomar, verificación y eficacia hasta el cierre de la misma.
- 7.10. **Unidad Organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organización interior de una entidad.
- 7.11. **Verificación:** Confirmación, mediante la aprobación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos.

8. RESPONSABILIDADES

8.1. Unidad de Organización

- 8.1.1. Comunicar a la UPM cuando se detecte una NC.
- 8.1.2. Participar en el análisis y tratamiento de las NC.
- 8.1.3. Brindar los recursos (humano, tecnológico y/o económico) necesarios para el cumplimiento del presente manual.
- 8.1.4. Cumplir con las fechas y acciones propuestas en la SAC.

8.2. Unidad de Planeamiento y Modernización

- 8.2.1. Conducir el análisis de la NC.
- 8.2.2. Verificar el registro de las NC en el formato "FOR-014-2025-SANIPES-SGC, Solicitud de acciones correctivas (SAC)".
- 8.2.3. Realizar el seguimiento y verificar la implementación de las acciones propuestas en la matriz "FOR-015-2025-SANIPES-SGC, Matriz de Seguimiento de solicitud de acciones correctivas y acciones de mejora".
- 8.2.4. Verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas.
- 8.2.5. Brindar la asesoría y/o asistencia técnica metodológica del análisis de NC, así como de resolver los aspectos no contemplados en el presente manual.

8.3. Comité del Sistema de Gestión de la Calidad de SANIPES

- 8.3.1. Tomar conocimiento de las no conformidades identificadas.
- 8.3.2. Tomar conocimiento del seguimiento al tratamiento de las no conformidades y la implementación de las acciones correctivas propuestas.
- 8.3.3. Verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas de la UPM, de corresponder.

9. DISPOSICIONES GENERALES

- 9.1. En caso de identificarse el incumplimiento de las disposiciones establecidas dentro del SGC, la UPM es el encargado de la apertura de acciones correctivas, realizar el seguimiento de su implementación y evaluar el cierre correspondiente de las mismas. Cabe precisar que la implementación de dichas acciones correctivas es de la UO involucrado en el hallazgo.
- 9.2. Todas las UO podrán plantear mejoras a la gestión del SGC en el marco de sus competencias, siendo la UPM el encargado de su evaluación para su apertura, seguimiento de implementación y cierre, poniendo en conocimiento al CSGC.
- 9.3. La Alta Dirección y/o cualquier UO puede identificar una NC, que a su vez deberá ser registrado en el formato "FOR-014-2025-SANIPES-SGC, Solicitud de acciones correctivas (SAC)".
- 9.4. Toda propuesta de mejora al SGC estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la entidad, de corresponder.
- 9.5. Tener en cuenta que la información completada en la SAC implica el compromiso por parte de la UO involucrado en la NC, quién garantiza el apoyo y la provisión de los recursos necesarios para su ejecución efectiva de las acciones propuestas.
- 9.6. De incurrir un posible incumplimiento de los plazos de la implementación de las acciones correctivas se debe evaluar la posibilidad de extender el plazo, modificar o emitir otras solicitudes de acción correctiva y registrar las observaciones en el campo de "acciones en caso de incumplimiento" en el formato "FOR-014-2025-SANIPES-SGC, Solicitud de acciones correctivas (SAC)".
- 9.7. A fin de evitar sesgos y conflictos de interés, en la verificación de eficacia de las acciones correctivas, no deberá participar la UO responsable de la NC y su tratamiento.
- 9.8. El tiempo necesario para determinar la eficacia de las acciones correctivas, dependerá de cada caso, incluso podrá ser mayor a los 12 meses si no se vuelve a presentar un caso similar para validar la eficacia de esta.
- 9.9. La solicitud de acciones correctivas solo es aplicable para NC.
- 9.10. Las OM son analizadas por las UO y/o UPM, y determinan la pertinencia de su implementación, quedando registrado en la matriz "FOR-015-2025-SANIPES-SGC Seguimiento de solicitud de acciones correctivas y acciones de mejora".

Tabla 1. Codificación de OM

OM-NN-AA	
NN	Numero correlativo (inicia en 01)
AA	Últimos dos dígitos del año en curso

- 9.11. Al detectarse una NC y solicitar acciones correctivas, la UO deberá codificarlos de la siguiente manera:

Tabla 2. Codificación de SAC

SAC-NN-AA	
NN	Numero correlativo (inicia en 01)
AA	Últimos dos dígitos del año en curso

10. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

10.1. Procedencia de la No Conformidad

- 10.1.1. La identificación de una NC de algún proceso o actividad sirve como herramienta para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la

 SANIPES Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura	MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES	MAN-004-2025- SANIPES-SGC
		VERSIÓN 01

Calidad de SANIPES. Estas se pueden generar como resultado de (lista enunciativa mas no limitativa):

- a) Auditorías internas al SGC de SANIPES
- b) Auditorías externas al SGC de SANIPES.
- c) Resultados de la Revisión por la Dirección.
- d) Incumplimiento del valor de la meta – indicadores del SGC.
- e) Incumplimiento de requisitos legales y otros aplicables.
- f) Incumplimiento a los requisitos de las partes interesadas del SGC.
- g) Incumplimiento a los requisitos de la calidad.
- h) Incumplimiento de programas del SGC.
- i) Incumplimiento de procedimientos establecidos.
- j) Revisión interna del SGC durante la ejecución de sus actividades.
- k) Seguimiento y verificación de cumplimiento de controles operacionales del SGC.
- l) Cualquier otra circunstancia que a juicio de los responsables estime pertinente.

10.2. Reporte de la no conformidad

- 10.2.1. Cualquier integrante de SANIPES que detecte una NC deberá comunicar a su jefatura inmediata, según sea el caso.
- 10.2.2. La UPM debe entregar el formato a la UO reportante que haya identificado una NC y en coordinación con la UPM registrarlo de manera directa en el formato “FOR-014-2025-SANIPES-SGC, Solicitud de acciones correctivas (SAC)”.
- 10.2.3. En caso, la detección sea por personal externo, este deberá comunicar a la UPM para registrarlo de manera directa en el formato “FOR-014-2025-SANIPES-SGC, Solicitud de acciones correctivas (SAC)”.

10.3. Análisis de la no conformidad

- 10.3.1. La UO tiene un lapso de 15 días (contados a partir de la fecha de registro de la SAC) para realizar el análisis de la NC en coordinación con la UPM.
- 10.3.2. La UPM en coordinación con la UO verifica la NC y evalúa la aplicación de corrección (en caso aplique), con el objeto de corregir la no conformidad, quedando registrado en el formato “FOR-014-2025-SANIPES-SGC, Solicitud de acciones correctivas (SAC)”.
- 10.3.3. A través de diferentes técnicas, entre ellas, el análisis de los 5 por qué's, análisis de causa efecto, Ishikawa u otras, analiza y registra la causa raíz de la NC en el formato “FOR-014-2025-SANIPES-SGC, Solicitud de acciones correctivas (SAC)”.

10.4. Tratamiento de las acciones correctivas

- 10.4.1. En coordinación con la UO se reacciona oportunamente ante la NC planteando las correcciones y/o acciones correctivas (según análisis).
- 10.4.2. La UO define la fecha y los responsables de la implementación de las acciones propuestas.
- 10.4.3. Los responsables de estas acciones guardarán evidencia de su ejecución y de acuerdo con las fechas especificadas en el registro “FOR-014-2025-SANIPES-SGC, Solicitud de acciones correctivas (SAC)”.

10.5. Del seguimiento de la SAC

- 10.5.1. La UPM realiza el seguimiento de la implementación de las acciones de la SAC a necesidad, respecto a la fecha de implementación definida por el responsable del tratamiento.

 SANIPES Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura	MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES	MAN-004-2025- SANIPES-SGC
		VERSIÓN 01

10.5.2. La UPM actualiza la matriz “FOR-015-2025-SANIPES-SGC, Seguimiento de solicitud de acciones correctivas y acciones de mejora”, con la información recabada.

10.5.3. La UPM, pone en conocimiento al CSGC sobre el seguimiento de las SAC.

10.6. De la verificación de eficacia de las acciones correctivas

10.6.1. Después de los dos (02) meses de implementada la/s acción/es correctiva/s y dentro de los doce (12) meses de detectada la NC, se plantea una fecha para verificar la eficacia de las acciones.

10.6.2. La verificación de la efectividad de las acciones implementadas puede darse a través de auditorías, inspecciones, entrevistas, observaciones u otro muestreo con la finalidad de evidenciar la no ocurrencia de la no conformidad.

10.6.3. Si las acciones han sido efectivas, la UPM cierra la SAC y actualiza la matriz “FOR-015-2025-SANIPES-SGC, Seguimiento de solicitud de acciones correctivas y acciones de mejora”.

10.6.4. Si las acciones no han sido efectivas, la UPM cierra y apertura una nueva SAC. Se coordina con la UPM el replanteamiento del tratamiento de la acción correctiva con el responsable de la UO iniciando nuevamente todo el proceso desde el numeral 10.4 del presente manual.

10.6.5. La UPM comunica al CSGC y/o a las jefaturas de las UO pertinentes el estado de las SAC, abiertas y retrasadas a la fecha, a solicitud o según corresponda.

11. ANEXOS

 SANIPES Autoridad Nacional de Sanidad e Inocuidad en Pesca y Acuicultura	MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES	MAN-004-2025- SANIPES-SGC
		VERSIÓN 01

Anexo N°01: Modelo de formato “Solicitud de acciones correctivas (SAC)”.

CÓDIGO (1)		FECHA (2)	
TIPO DE HALLAZGO (3)		REPORTADO POR (4)	
PROCESO (5)			

REQUISITO ISO (6)	
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (7)	

ANÁLISIS DE CAUSAS (8)

CORRECCIÓN (9)	RESP.(10)	F.PROG.(11)	F.REAL.(12)	ESTADO (13)
1.				
[...]				
ACCIÓN CORRECTIVA (14)	RESP. (15)	F. PROG. (16)	F.REAL.(17)	ESTADO (18)
1.				
[...]				
ACCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO (EN CASO APLIQUE) (19)				
dd/mm/aa -				

VERIFICACIÓN DE EFICACIA (20)		EFICAZ (SI/NO) (21)
F.PROG.: (22)	F.REAL: (23)	RESPONSABLE (24)

- (1) Indicar el código de la SAC (revisar numeral 9.10 del presente manual)
- (2) Indicar la fecha en la que se identificó la NC
- (3) Indicar el término “No Conformidad”
- (4) Indicar el nombre, apellido y cargo de la persona que reporta la NC
- (5) Indicar el nombre del proceso, según mapa de procesos del SANIPES.
- (6) Indicar la cláusula de la norma ISO 9001 relacionada con la NC.
- (7) Describir la NC
- (8) Indicar la metodología utilizada según el numeral 10.3.3 y describir la causa raíz.
- (9) Indicar la/s corrección/es (en caso aplique), caso contrario tachar la fila y continuar con el casillero N° 13.
- (10) Indicar el responsable de implementar la corrección propuesta.
- (11) Indicar la fecha programada de la acción propuesta.
- (12) Indicar la fecha real que se llevó a cabo la acción propuesta, dicha fecha debe estar reflejada en algún documento o registro en señal de evidencia.
- (13) Indicar “CERRADO”, ejecutada la acción y “PROGRAMADO” siempre que esté dentro de la fecha pactada.
- (14) Indicar las acciones correctivas propuestas, que eliminarán la causa raíz de la NC.
- (15) Indicar el responsable de implementar la acción correctiva.
- (16) Indicar la fecha programada de la acción correctiva.
- (17) Indicar la fecha real que se llevó a cabo la acción propuesta, dicha fecha debe estar reflejada en algún documento o registro en señal de evidencia.

	MANUAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SANIPES	MAN-004-2025- SANIPES-SGC
		VERSIÓN 01

- (18)** Indicar “CERRADO”, ejecutada la acción y “PROGRAMADO” siempre que esté dentro de la fecha pactada.
- (19)** Indicar la nueva fecha con la acción a implementar, en caso de incumplimiento (Ejemplo: dd/mm/aa-Reprogramar la acción “n” del dd/mm/aa al dd/mm/aa), caso contrario tachar la fila y continuar con el casillero N° 18.
- (20)** Indicar el método usado para determinar la eficacia y redactar la evidencia objetiva de que las acciones correctivas propuestas se han cumplido de manera eficaz
- (21)** Indicar “SI” siempre y cuando, durante la verificación de eficacia se evidencie que la NC no volvió a ocurrir y “NO” en caso se evidencia que la NC vuelve a ocurrir pese a ver implementado las acciones propuestas.
- (22)** Indicar la fecha programada que se verificará la eficacia de la acción correctiva.
- (23)** Indicar la fecha que se verificó la eficacia, dicha fecha debe estar reflejada en algún documento o registro en señal de evidencia.
- (24)** Indicar nombre, apellido y cargo de la persona que verificó la eficacia.

Anexo N°02: Modelo del formato “Matriz de seguimiento de solicitud de acciones correctivas y acciones de mejora”

CÓDIGO (1)	TIPO (2)	PROC. (3)	FECHA DEL HALL. (4)	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (5)	C (6)	AC (7)	OM (8)	ACCIONES PROPUESTAS (9)	RESP. (10)	F. PROG. (11)	F. EJEC. (12)	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO (13)	EST. (14)

FECHA DE VERIFICACIÓN DE EFICACIA (15)	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN DE EFICACIA (16)	EFICAZ (SI/NO) (17)	OBSERVACIONES (18)

- (1) Indicar el código de la SAC
- (2) Indicar “No Conformidad” u “Oportunidad de Mejora”, según el tipo de hallazgo.
- (3) Indicar si proviene de: Auditoría interna, Auditoría externa, Revisión por la Dirección u otro según numeral 10.1.1. del presente manual.
- (4) Indicar la fecha en la que se identificó la NC
- (5) Describir la NC o la OM, según sea el caso.
- (6) Marcar con un aspa “x” si se implementará una corrección.
- (7) Marcar con un aspa “x” si se implementará una acción correctiva.
- (8) Marcar con un aspa “x” si se implementará una OM, aplicable para hallazgos de tipo OM.
- (9) Indicar las acciones propuestas.
- (10) Indicar el responsable de implementar la acción propuesta.
- (11) Indicar la fecha programada de la acción propuesta.

Toda impresión de este documento no autorizado por la UPM son documentos no controlados. Usted es responsable de verificar que dispone de la última versión.

- (12) Indicar la fecha ejecutada (real) de la/s acción/es implementadas.
- (13) Indicar una breve descripción de los documentos, registros, actualizaciones u otras evidencias de la ejecución, lo cual debe conservarse.
- (14) Indicar “CERRADO”, ejecutada la acción, “PROGRAMADO” siempre que esté dentro de la fecha pactada y “PENDIENTE” cuando esté fuera de fecha y no se haya culminado con las acciones a implementar.
- (15) Indicar la fecha que se verificó la eficacia.
- (16) Indicar nombre, apellido y cargo de la persona que verificó la eficacia.
- (17) Indicar “SI” siempre y cuando, durante la verificación de eficacia se evidencie que el hallazgo no volvió a ocurrir y “NO” en caso se evidencia que el hallazgo vuelve a ocurrir.
- (18) Registre el nuevo código de la SAC, en caso no fue eficaz u otra información que considere relevante.

12. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica