	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 1 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

MANUAL DE CALIDAD DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA

1. INTRODUCCIÓN

El antecedente más significativo en el proceso de formación y creación del Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA, lo constituye la Ley No.8799 de fecha 17 de abril de 2010, publicada en La Gaceta No.88 del 07 de mayo de 2010 mediante la cual se define y se establece en el Título V, la creación del Tribunal Administrativo del SENASA, artículos 99 al 104, como una adición a la Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal, No.8495, como ente responsable para contar con un mecanismo de protección al productor en el Robo, Hurto y Receptación del Ganado Bovino en las explotaciones ganaderas del país. Las limitaciones jurídicas del Tribunal lo plantean como un órgano adscrito al SENASA, con competencia exclusiva en el desempeño de sus atribuciones y potestad en todo el territorio nacional. El Tribunal ente público de carácter estatal, tiene la responsabilidad de la investigación y la resolución de todo proceso administrativo sancionador referente a la aplicación de las sanciones administrativas establecidas en las leyes supra citadas, para la protección de la Salud Pública Veterinaria y Animal.


El propósito de este Manual es establecer la Política de Calidad, los Objetivos de la Calidad y describir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para brindar confianza y confiabilidad en los servicios que presta el Tribunal, de acuerdo con la normativa y legislación vigentes. MANUAL DE CALIDAD Código SENASA-TPASS-MC-01, fecha de emisión: 08/11/10, Versión: 01. Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en www.senasa.go.cr/tribunaldeprocedimientoadministrativosancionador antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

De cada capítulo del Manual de Calidad se derivan los siguientes documentos: Procedimientos, Registros, Instructivos y Documentos externos. Los Formularios para la recopilación de datos pueden aplicarse a todos los niveles de la jerarquía. En el Manual de Calidad se establecen los requisitos que el TPASS debe cumplir para implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad. Los procesos y el compromiso por el cumplimiento de la gestión quedan establecidos en este Manual y en toda la documentación asociada.

Este Manual aplica a todas las actividades que desarrolla el TPASS y todo el personal. El Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA surge como una necesidad y preocupación por mejorar el Marco Jurídico Sanitario del país en su aspecto sancionatorio y a la necesidad de definir los procedimientos, mecanismos y responsabilidades para controlar, regular, prevenir y sancionar el destace, la matanza, el apoderamiento, la movilización, el transporte, la comercialización, el contrabando y la negociación de ganado bovino, así como de sus productos y subproductos, en el territorio nacional. Su función primordial es velar por el cumplimiento de la Legislación Tutelar de Salud Animal por medio de resoluciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y dan por agotada la vía administrativa, para prevenir daños de difícil o de imposible reparación y determinar los montos de indemnización que por daños causados en la materia y perjuicios que deban pagar aquellos que transgredan las normas establecidas, para beneficio de las Instituciones Públicas, Privadas y la Sociedad Civil. Debe ser garante de la normativa dictada para beneficio de la Salud Pública Veterinaria y Animal en consonancia con el Ambiente.

Misión

El TPASS es un Tribunal público que asegura el debido proceso en la aplicación de las sanciones administrativas en el ámbito de su competencia.

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 2 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

Visión

El Tribunal será reconocido por el productor como un aliado que le brinda certeza jurídica a su esfuerzo.

2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1.- POLÍTICA DE CALIDAD

“El personal del Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA (TPASS) se compromete a implementar, mantener y asegurar la mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad y así brindar un servicio al usuario que garantice la eficacia y transparencia de sus acciones para la satisfacción del mismo en el servicio brindado”.

2.2.- Objetivo General:

Prevenir, tutelar y disminuir los daños en el ámbito de su competencia.

2.3.- Objetivos Específicos:

- Conocer y resolver el 100% en sede administrativa, las denuncias establecidas contra todas las personas, públicas o privadas, por violaciones a la legislación tutelar de la salud pública veterinaria y animal. (Indicador: 100% denuncias resueltas. Medio de verificación: SENASA-TPASS-PG-01-RE-02-Control de Denuncias).
- Establecer, en vía administrativa, las multas que puedan originarse en relación con los daños producidos por violaciones de la legislación tutelar de la salud pública veterinaria y animal. (100% de denuncias resueltas con su resolución. Medio de Verificación: SENASA-TPASS-PG-02-RE-02-Resolución).

2.4. Alcance:

Aplica para todos los funcionarios del Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA y tengan la responsabilidad de llevar un proceso de calidad transparente hacia el servicio que se brinda.


3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos de referencia que aplican al TPASS se encuentran en SENASA-TPASS-MC-01-RE-01-Lista Maestra, que corresponde a la Lista de documentos del SGC, la cual contiene una relación de los documentos tales como leyes, reglamentos, manual, procedimientos, registros e instructivos, que se relacionen o afecten las actividades del TPASS, en su versión vigente.

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en www.senasa.go.cr antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

4.- DEFINICIONES O SIGLAS

4.1.- SENASA. Dirección General Servicio Nacional de Salud Animal

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 3 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

4.2.- TPASS: Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA

5.- ORGANIZACIÓN DEL TPASS

La organización del TPASS permite brindar confianza en sus acciones, tiene la autoridad y es responsable por sus decisiones relacionadas con la acreditación, incluida el otorgamiento, mantenimiento (seguimiento), ampliación, reducción, suspensión y retiro. El Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA se crea mediante la Ley No.8799, Control de Ganado Bovino, Prevención y Sanción de su Robo, Hurto y Receptación, publicada en La Gaceta No.88 del 7 de mayo de 2010, Título V, Creación del Tribunal Administrativo del SENASA artículos 99 a 104. Es un órgano adscrito al SENASA, cuyos Miembros son de nombramiento de la Ministra del Ministerio de Agricultura y Ganadería, con competencia exclusiva en el desempeño de sus atribuciones y potestades en el territorio nacional.

El TPASS está integrado por tres miembros propietarios y tres suplentes por un período de cuatro años, nombrados por el Ministro y juramentados por el mismo.

6.- ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.1.- Generales

Para la Organización del Sistema de Gestión de la Calidad, se toma como referencia las normas ISO, la ISO-9001 y el Sistema de Gestión de la Calidad del SENASA. La Normas de referencia y que incide en la implementación del Sistema de Calidad del TPASS es: República de Costa Rica, Poder Judicial. GICA Justicia 2010, Organización del Despacho Judicial, Sistema de Gestión Integral de Calidad y Acreditación, abril, 2010.


La pirámide documental del Sistema de Gestión de Calidad compuesta por, Manual de Calidad, Procedimientos, Formularios e Instructivos, toda la documentación de sistema se encuentra registrada en SENASA-TPASS-MC-01-RE-01.

El mecanismo de funcionamiento de la organización y de revisión interna se realiza por medio de reuniones. La evidencia o medios de verificación se encuentra en el registro SENASA-TPASS-MC-01-RE-02 que comprende, datos generales de la reunión (fecha, hora de inicio, hora de conclusión, tipo de reunión y lugar), participantes (nombre, firma y dependencia), desarrollo de la agenda, acuerdos (número del acuerdo, acuerdo, responsable y fecha de cumplimiento). Además, observaciones y anexos.

6.2.- REDISEÑO

El TPASS establece, documenta e implementa un sistema de gestión de calidad y garantizar su mejora continua:

- Identifica las prácticas de gestión propias del TPASS, las de interrelación entre las instituciones nacionales pertinentes. Establece los lineamientos para recibir, registrar, analizar, resolver y dar seguimiento a las quejas, reclamos y/o sugerencias planteadas ante el Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA.
- Genera el mapeo y análisis de los trámites y actos procesales y actividades generales del TPASS de conformidad con la Ley que le atañe.

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 4 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

- c. Implementa medios para la medición y análisis de los trámites, actos procesales y actividades generales determinantes de la calidad de servicio brindado por el Tribunal, a través del uso de auditorías, evaluaciones y revisiones internas.
- d. Implementa medidas que garanticen el logro de los objetivos de calidad del TPASS.
- e. Implementa y da seguimiento a las medidas correctivas y preventivas, de modo que se garantice la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.


6.3.- LIDERAZGO

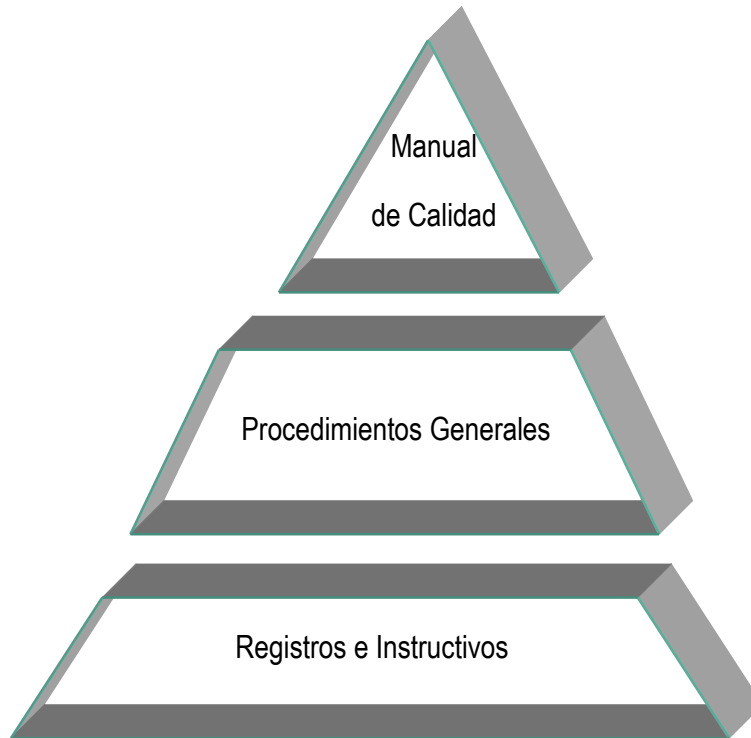
El TPASS designa al Encargado de Planeamiento y Control Interno cuyas responsabilidades son:

- a. Determinar y/o adoptar, en coordinación con el órgano competente, los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales deben ser medibles y auditables.
- b. Comunicar a lo interno del Tribunal los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- c. Determinar los requerimientos de satisfacción del servicio de las personas usuarias.
- d. Coordinar el desarrollo, implementación y mantenimiento de la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad.
- e. Determinar e implementar y/o adoptar, en coordinación con el órgano competente, los indicadores de gestión que el Sistema de Gestión de Calidad requiera.
- f. Determinar e implementar y/o adoptar, en coordinación con el órgano competente, los plazos de gestión y cuotas de trabajo para todos sus trámites, actos procesales y actividades generales, en concordancia con la legislación vigente.
- g. Informar a los órganos competentes sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sus requerimientos de mejora.
- h. Coordinar y ejecutar las revisiones internas del Sistema de Gestión de Calidad.
- i. Coordinar con el Presidente del TPASS para la relación con otros Despachos Judiciales la ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

7.- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN

La estructura del Sistema de gestión de Calidad del TPASS está diseñada de la siguiente manera:

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 5 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	



7.1.- Gestión de la Documentación


7.1.1.- El TPASS elabora, determina, adapta, adopta, implementa y mejora la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, la cual está disponible en la hoja web del SENASA y en las oficinas del TPASS. Esta documentación incluye: a) Manual de Calidad, b) Objetivos de Calidad, c) Procedimientos exigidos por las normas nacionales e internacionales, d) Procedimientos, formularios e instructivos requeridos para la gestión del TPASS. Toda la documentación permanece legible, identificable y recuperable.

El responsable de la elaboración del documento (Procedimiento y Manual), una vez concluido el mismo, lo entrega al encargado de su revisión. Este verifica el contenido y forma, que las directrices no se contrapongan a otras del sistema y que la redacción sea clara.

En caso de objeciones, el documento regresa al responsable de la elaboración para la corrección correspondiente y nueva presentación del revisor. Si no hay objeciones, éste lo eleva para su aprobación.

Si el responsable de aprobar la documentación tiene objeciones respecto al documento, se reúne con las personas que lo elaboraron y revisaron para su análisis y si son aceptadas se realizan los cambios respectivos. Si

© Documento Normativo Propiedad del SENASA, el documento vigente se encuentra en INTERNET cualquier versión impresa es una copia no controlada

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 6 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad		Aprobado por: Ministra

no hay objeciones al documento, se procede a su aprobación y se indica la fecha en el encabezado, en “rige a partir de”. Cada documento del Sistema de Gestión de Calidad aprobado, debe notificarse a todos los funcionarios del TPASS.

El Manual de Calidad incluye entre otras cosas, lo relacionado con documentos externos.

Las modificaciones de los documentos vigentes se realizan con base en evaluaciones, auditorías, revisiones internas o en caso de quejas o sugerencias de los clientes, resultado de evidencias científicas que señalan necesidad de cambio, señalamientos de cambios en la normativa de los organismos nacionales o internacionales de referencia. Cuando se modifican los documentos se emite una nueva versión del mismo y se le asigna un nuevo número consecutivo. Se archiva el documento como documentación obsoleta.

La creación, modificación o actualización del Sistema de Gestión de Calidad la realiza el Encargado de Planeamiento y Control de Calidad del TPASS y son publicados en la página web del SENASA por parte del Departamento de Tecnología Informática (DTI) del SENASA. El encargado de subir a la página web tiene hasta dos días hábiles para actualizar la documentación entregada. En caso que se necesite subir un documento “emergente o urgente”, el Encargado de Planeamiento y Control de Calidad coordina con el Jefe del DTI.

El formulario es el documento mediante el cual es posible generar registros que evidencien el cumplimiento de procesos documentados, por tal motivo se puede ampliar sus líneas, columnas o espacios según sea necesario.

7.1.2.- El TPASS garantiza el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la siguiente forma:

a) El TPASS elabora, revisa y aprueba documentos antes de su comunicación e implementación, tal como se señala en el punto anterior, 7.1.1.



b) Identifica la documentación del Sistema de Gestión de Calidad a través de una codificación única:


0.

1. Encabezado

Los manuales y procedimientos del SGC deben llevar el encabezado descrito en el apartado 1.1 y en el pie de página lo descrito en el apartado 1.2.

1. 1. Encabezado en todas las páginas.

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: Día / Mes / Año	Código: SENASA-TPASS-XX-00	
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión	Página X de Y	
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:	

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 7 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad		Aprobado por: Ministra

1.1.1. El encabezado en los formularios no lleva los ítems de elaborado por, revisado por y aprobado por

1.2. Pie de página

© Documento Normativo Propiedad del SENASA, el documento vigente se encuentra en INTERNET cualquier versión impresa es una copia no controlada

1.3. Codificación de los documentos

1.3.1. Se Inicia con las siglas de SENASA seguida de un guión y las siglas TPASS.



1.3.2. Continúa con las siglas del documento del sistema MC, PG, según corresponda.

1.3.3. Seguido de una enumeración consecutiva de dos dígitos.

1.3.4. Si corresponde, seguido de las siglas RE o IN.

1.3.5. Seguido de una enumeración consecutiva de dos dígitos.

Ejemplo:

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-PG-03	
	AUDITORIAS INTERNAS	Versión 01	Página 7 de 17	
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Control de Gestión		Aprobado por: Ministra	

1.3.6 Del Manual de Calidad, de los procedimientos se pueden derivar instructivos y/o formularios.


c) Establece control de versiones de modo que se prevea el uso de documentación obsoleta.

1. Un documento vigente puede ser modificado con base en hallazgos de: evaluaciones, auditorías internas o externas, revisión del Sistema de Gestión de Calidad, o en caso de: quejas del cliente, objeciones y sugerencias del personal que habitualmente trabaja con el documento, resultado de evidencia científica que señalan necesidad del cambio, señalamientos de cambios en la normativa de los Organismos Internacionales de Referencia.

2. Si se requiere modificar un documento en particular, se notifica vía correo electrónico al Encargado de Planeamiento y Control Interno los cambios establecidos.

3. Si el Encargado de Planeamiento y Control de Calidad realiza cambios en los documentos de gestión, notifica vía electrónica los cambios propuestos y el motivo.

© Documento Normativo Propiedad del SENASA, el documento vigente se encuentra en INTERNET cualquier versión impresa es una copia no controlada

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 8 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

4. Cuando se modifican los documentos, se emite una nueva versión del mismo y se le asigna número consecutivo.

5. Se archiva el documento como documentación obsoleta.

d) El TPASS revisa y actualiza la documentación

1. La creación, modificación o actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, la realiza el Encargado de Planeamiento y Control Interno y son publicados en la hoja WEB por el Departamento de Tecnología Informática (DTI). El Planificador envía o entrega en forma digital el documento o documentos del sistema de calidad que se deben subir a la página web. El encargado de subir a la página web tiene hasta dos días hábiles para actualizar la documentación entregada. En caso de que se necesite subir un documento “emergente” o “urgente”, el gestor de calidad respectivo coordina con el jefe del departamento de Tecnología de la Información. (DTI)

2. Cuando se requieran cambios de forma y no de fondo en un documento, estos se pueden realizar sin tener que modificar la versión del mismo. Entiéndase cambios de fondo cuando afecta la redacción de un párrafo u oración que modifica la idea previamente definida en el procedimiento, instrucción, objetivo o alcance

3. El formulario es el documento mediante el cual es posible generar registros que evidencien el cumplimiento de procesos documentados, por tal motivo se puede ampliar sus líneas o columnas o espacios según sea necesario.

Los cambios en los documentos se resaltan subrayando las modificaciones realizadas, se archivan, y se comunica a los usuarios internos las modificaciones. El documento vigente se publica en la página web sin identificación de cambios.

Para el control de los errores, defectos y omisiones de la información que se generan en los registros, el personal que llene los registros no podrá realizar tachones, ni borrones, ni eliminarlo, ni hacerlo ilegible. Cuando exista el error, se debe evidenciar trazando una línea continua sobre el texto que se desea eliminar y colocar una pequeña firma a un costado del error. No se debe utilizar corrector bajo ninguna circunstancia. Cuando se anule el espacio, se seguirá utilizando el siguiente reglón al error.

e) Almacenaje, protección, recuperación y retención (a intervalos definidos) y disposición de los registros que componen el Sistema de Gestión de Calidad.


Los documentos del SGC se mantienen de la siguiente manera:

1. Una copia impresa, bajo custodia del Planificador.

2. Le corresponde al DTI, mantener respaldo de la documentación de calidad que publica en la WEB. La DTI mantiene una copia de la WEB en la computadora de trabajo del Webmaster y otro en un disco duro externo. Una copia de toda la información se realiza en disco compacto mensualmente.

3. Conservación y Eliminación de Documentos

© Documento Normativo Propiedad del SENASA, el documento vigente se encuentra en INTERNET cualquier versión impresa es una copia no controlada

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 9 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

Los documentos se conservan de acuerdo a la tabla de plazos establecidos para cada documento estipulado en la Ley del Sistema Nacional de Archivos # 7202, lineamientos del TPASS.

Transcurrido ese tiempo, se prepara un listado de todos los documentos y se envían a la Comisión Ministerial de Archivos para la aprobación de su eliminación, o presentación de restricciones si procede.

Cuando se elimina un documento, su código queda sin asignar y este puede ser asignado cuando se genere un nuevo documento, al cual se le da trazabilidad a través de la lista maestra.

7.2.- Comunicación de y/a la persona usuaria


1. El TPASS tiene medios de difusión para comunicar a las personas usuarias la existencia de su Sistema de Gestión de Calidad, los cuales son: Página web del SENASA, brochures y reuniones.
2. El TPASS garantiza que se le comunique a la persona usuaria la información pertinente acerca de su derecho a presentar quejas, reclamaciones o sugerencias y cómo éstas pueden impactar en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Éstas deben ser presentadas ante el TPASS. Para tal proceso se utiliza el procedimiento SENASA-TPASS-PG-05-Quejas, Reclamos y Sugerencias y los registros SENASA-TPASS-PG-05-RE-01-Recepción de quejas, reclamos y sugerencias y SENASA-TPASS-PG-05-RE-02-Control de Quejas, reclamos y sugerencias.

El Encargado de Planeamiento y Control Interno revisa la queja, informa y entrega copia de la misma al involucrado del TPASS. El involucrado revisa la queja y cita el personal que considere conveniente. Cuando la queja procede, el análisis se lleva a cabo de la siguiente forma:

Siguiendo lo que establece el sistema de gestión de calidad del TPASS respecto a trabajo no conforme, por lo que se utiliza el formulario Acciones Correctivas y/o Preventivas SENASA-TPASS-PG-03-RE-09. El Presidente informa al usuario en forma escrita las acciones establecidas. El Encargado de Planeamiento y Control Interno guarda copia del análisis y resolución de la queja efectuada, de la notificación al cliente. El tiempo establecido para el análisis de una queja a partir de su recepción es de siete días hábiles. Anualmente el Encargado de Planeamiento y Control Interno lleva a cabo una evaluación estadística de las quejas recibidas en el TPASS y es entregada al Presidente.

7.3.- El TPASS determina e implementa prácticas de gestión que garantiza que la persona usuaria:

- a. Sea orientada para que reciba la atención en la instancia competente.
- b. Reciba información pertinente de parte de los servidores y las servidoras del TPASS, en cuanto a la gestión de los procesos del Tribunal, políticas y demás, de modo que se le oriente en los trámites y actos procesales respectivos, bajo las condiciones establecidas por la legislación vigente.
- c. Sea orientada para la comprensión del lenguaje jurídico de su proceso.
- d. Tenga acceso supervisado a los documentos, libros, archivos y registros que legalmente no tengan carácter confidencial, de manera expedita y confiable, de acuerdo con la legislación vigente.

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 10 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

e. Establezca una comunicación bidireccional, expedita, de bajo costo y confiable con el despacho del TPASS, a través de medios informáticos y/o físicos.

El TPASS cuenta con un instructivo que orienta al usuario sobre el trámite de denuncia con el código SENASA-TPASS-PG-02-IN-01-Trámite para presentar Denuncias, además con un instructivo que explica quién es el Tribunal, con el código SENASA-TPASS-MC-01-IN-02-¿Quiénes Somos?.

7.3.- Comunicación de y/al servidor del TPASS

7.3.1.- El TPASS determina el ambiente de trabajo necesario que propicia que los funcionarios cumplan con los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

7.3.2.- El TPASS garantiza la existencia y ejecución de medios de sensibilización de los funcionarios, con respecto a su impacto directo al Sistema de Gestión de Calidad por medio de actividades participativas y vivenciales además de capacitaciones, auditorías y evaluaciones.

7.3.3.- El TPASS garantiza la existencia y ejecución de medios para que los funcionarios retroalimenten el Sistema de Gestión de Calidad cuando identifiquen oportunidades de aplicación de medidas correctivas y preventivas, en concordancia con el procedimiento SENASA-TPASS-PG-04-Revisiones Internas, SENASA-TPASS-PG-03-RE-09-Seguimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas, puesto que cada oportunidad de mejora identificada por el funcionario, se le da el tratamiento de una acción no correctiva y/o preventiva.

.8.- GESTIÓN DE RECURSOS

8.1 Planeación de Recursos

8.1.1.- El TPASS elabora el Plan Anual Operativo correspondiente al año de presupuestación de acuerdo a los requerimientos proyectados del Sistema de Gestión de Calidad y sustentados en el respaldo técnico pertinente, de tal forma que pueda ser evaluado cuantitativa y cualitativamente.


8.1.2.- Solicitud de recursos

El TPASS realizará las solicitudes de recursos a la Dirección Administrativa Financiera del SENASA (DAF) para la asignación de medios de aprovisionamiento, apoyos técnicos, recursos humanos e infraestructura física, necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del TPASS. Para ello aplicará los formularios o registros establecidos por la DAF. Estos documentos serán considerados documentos externos del SGC del TPASS.

8.1.3.- Uso racional de los recursos

El TPASS elabora el Plan Anual Operativo y Presupuesto y verifica su ejecución para que se ajuste a los lineamientos definidos.

8.2.- GESTIÓN DEL PERSONAL

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 11 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

8.2.1.- GENERALES

El TPASS garantiza la existencia y ejecución de controles para que los servidores atiendan, dentro de la jornada laboral, a las partes y/o sus abogados en aspectos relacionados con la tramitación del expediente.

8.2.2.- DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES


El TPASS garantiza: a) La existencia de una organización funcional, b) Que los servidores del TPASS conozcan las funciones y obligaciones propias de su puesto y c) Que se evidencie el compromiso de Confidencialidad, Imparcialidad y Objetividad.

El Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador el cual pertenece al Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA) del Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica (MAG), realiza un compromiso mediante la firma de un documento de confidencialidad con el funcionario, donde se compromete a cumplir sus funciones y responsabilidades en observancia de la Ley N°8495 del Servicio Nacional de Salud Animal, la Ley N°8799 de Control de Ganado Bovino, Prevención y Sanción de su Robo, Hurto y Receptación y del Ordenamiento Legal Costarricense, según Reglamentos y Normas atinentes, y declara conocer y aceptar, así como los mismos declarados en el Código Sanitario para los Animales Terrestres de la Organización Mundial de la Salud Animal (OIE- antiguas siglas-) los cuales se indican en el Capítulo 3.1., artículo 3.1.2., y que a continuación se describen:

1. **Juicio Profesional:** El personal de los Servicios Veterinarios debe tener la calificación, la aptitud científica y la experiencia adecuadas para emitir juicios profesionales válidos.
2. **Independencia:** Se velará porque el personal de los Servicios Veterinarios no esté sometido a ninguna presión comercial, financiera, jerárquica, política o de otro tipo que puede influir en su juicio o sus decisiones.
3. **Imparcialidad:** Los Servicios Veterinarios deben ser imparciales. En especial, todas las partes a las que atañen sus actividades. Tienen derecho a esperar que les presten sus servicios en condiciones razonables y no discriminatorias.
4. **Integridad:** Los Servicios Veterinarios deben garantizar siempre un alto nivel de integridad en el trabajo de cada miembro de su personal. Cualquier fraude, soborno o falsificación debe ser detectado y corregido.
5. **Objetividad:** Los Servicios Veterinarios deben actuar en todo momento de manera objetiva, transparente y no discriminatoria.

Esto se logra mediante el Registro SENASA-TPASS-MC-01-RE-03-Compromiso de Confidencialidad, Imparcialidad y Objetividad.

El procedimiento SENASA-TPASS-MC-01-IN-01-Descripción de Cargos, señala las características de los puestos desempeñados por los integrantes del Tribunal. Este procedimiento describe la naturaleza del cargo, el objetivo, nombre del proceso en que se ubica, cargos de los cuales depende, caracterización del área clave y actividades, producto o servicio que resulta del cargo, clientes internos, clientes externos, requisitos del cargo (académicos y experiencia), requerimientos de capacitación y requerimientos específicos. Además, condiciones organizacionales (supervisión recibida, supervisión ejercida, responsabilidad y autoridad), condiciones de trabajo y ambiente, consecuencias del error y características personales deseadas.

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 12 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

Todos los procedimientos del TPASS en el ítem 3 titulado: Responsabilidad y Autoridad, se describe la función de cada miembro del mismo.

8.2.3.- Selección de los funcionarios del TPASS

- 1.- El TPASS adopta prácticas de gestión para la selección de los funcionarios, empleando criterios objetivos de experiencia, actitud y competencias personales. Para su cumplimiento utiliza el SENASA-TPASS-MC-01-IN-01- Descripción de Cargos.
2. El TPASS garantiza la existencia y ejecución de prácticas de gestión para la reorganización interna cuando se deba cubrir la ausencia temporal o permanente de un(a) servidor(a).

8.2.4.- Capacitación y desarrollo profesional

- 1.- El TPASS establece medios para identificar requerimientos de capacitación de los funcionarios por medio de supervisión y solicitud del mismo, en el registro SENASA-TPASS-MC-01-RE-05-Identificación de Necesidades de Capacitación, como insumo para la inclusión de las capacitaciones en el Plan Anual Operativo del TPASS.

8.3.- Instalaciones Físicas

El TPASS cuenta con instalaciones físicas que permiten la prestación del servicio a personas usuarias en condiciones de vulnerabilidad.

8.4.- Sistemas informáticos

1. El TPASS en coordinación con el DTI del SENASA, serán responsables de los sistemas informáticos que el Tribunal requiera. Además el TPASS utilizará los sistemas informáticos, la página web y todos los servicios que ofrece el DTI del SENASA, debidamente actualizadas y como base para su gestión.

9.- Ejecución del Procedimiento Administrativo Sancionador

9.1 Generales

9.1.1 Oralidad


1. El TPASS garantiza que en el proceso, se aplique la oralidad, siempre que no existan limitantes legales o de recursos.

9.2 Gestión de plazos

1. Todos los Sistemas de Gestión de Calidad especifican los plazos que involucra el tema según sea pertinente. Además, el TPASS cuenta con la documentación y su control en función de los objetivos fijados por el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. El TPASS elaborará plan de contingencia para subsanar el incumplimiento de los plazos de gestión en cada proceso.

9.3 Gestión de los expedientes, documentos y archivos

© Documento Normativo Propiedad del SENASA, el documento vigente se encuentra en INTERNET cualquier versión impresa es una copia no controlada

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 13 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

9.3.1 Generales

1. El TPASS garantiza la existencia de espacio físico para la custodia de expedientes y archivos.
2. El TPASS garantiza el control de expedientes mediante el procedimiento SENASA-TPASS-PG-01-Control de Expedientes, SENASA-TPASS-PG-01-RE-01-Registro de Control de Expedientes (Carátula).

9.3.2 Seguridad en la gestión de expedientes, documentos y archivos

1. El TPASS garantiza la existencia y ejecución de prácticas de gestión para:
 - a. La protección y privacidad de información de carácter confidencial. Para tal efecto, todo funcionario del TPASS firma el Compromiso de Confidencialidad, Imparcialidad y Objetividad, SENASA-TPASS-MC-01-RE-03.
 - b. El manejo y custodia de los expedientes de los procesos judiciales, señalados en este Manual y en el Procedimiento de Control de Expedientes.
 - c. Que los registros de rastreo sean concordantes con las prácticas de gestión desarrolladas.

9.4 Gestión de entrada

9.4.1 Generales

El TPASS garantiza la documentación de las prácticas de gestión quedando explícitas en este Manual y el Procedimiento SENASA-TPASS-PG-01, SENASA-TPASS-PG-02 fundamentalmente.

9.4.2 Específicas

1. El Administrador del TPASS coordina con la Dirección Administrativo Financiera del SENASA (DAF) para garantizar que se registre y gestione la cadena de custodia de evidencias, bienes y valores.
2. El Presidente del TPASS garantiza el acceso de los funcionarios a medios actualizados para la consulta de profesionales, a fin de verificar que éstos se encuentran habilitados para el ejercicio del derecho.
3. Al igual que garantiza la existencia y ejecución de prácticas de gestión para el ordenamiento de las entradas de asuntos según tipología y antigüedad.

9.5 Gestión de comparencias

1. El TPASS garantiza la existencia y ejecución de prácticas de gestión para la planificación de comparencias, sea que éstas correspondan a la recepción de declaraciones, testimonios y pruebas y/o a la celebración de debates, vistas y audiencias. Estas deben:
 - a. Ser agendadas inmediatamente después del inicio del proceso y según la capacidad de las prácticas de gestión del despacho.
 - b. Ser agendadas a intervalos definidos mediante el uso de cronogramas de ejecución y controlados a través de medios confiables y seguros, cuando la recepción corresponda a testigos y otros actores del proceso.
 - c. Ser convocadas a horas precisas.
 - d. Cuando se suspendan o retrasen, se deben ejecutar expeditamente medidas correctivas y preventivas, donde al menos se notifique a las partes, abogados, testigos, peritos y/u otras personas involucradas acerca de las causas de dicha suspensión y/o atraso.
2. El TPASS garantiza la existencia y ejecución de prácticas de gestión para que durante la recepción de declaraciones, testimonios y pruebas y/o la celebración de debates, vistas y audiencias, se garantice que:

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 14 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

- a. Inician en el momento señalado.
 - b. Se verifica su realización y se determinan y registran las causas cuando éstas no se realizan. Si la responsabilidad de la no realización es imputable al TPASS se deben ejecutar expeditamente medidas correctivas y preventivas de conformidad.
 - c. Existe personal de seguridad en los casos que así lo requieren.
 - d. Se verifica que los registros de audio y video son funcionales.
3. En las comparecencias que requieran el apoyo de intérpretes, traductores, peritos, curadores, inventariadores y ejecutores, el despacho debe garantizar:
- a. Medios para el acceso a registros actualizados de dichos auxiliares del proceso según corresponda.
 - b. Controles de asistencia de los mismos de acuerdo con la planificación de las comparecencias.

9.6 Gestión de resoluciones

1. El TPASS establece prácticas de gestión que garanticen que los proyectos de resolución correspondan al proceso judicial de forma íntegra, abordando el tipo, fase, estado y enfoque específico a lo solicitado.
2. El TPASS garantiza que la documentación de los proyectos de resolución judicial sean supervisados, controlados y validados por la firma del Colegiado mediante el uso de medios físicos y/o informáticos.
3. El TPASS garantiza la existencia de registros de control de resoluciones.

9.7 Gestión de salida

9.7.1 Generales

El TPASS garantiza la documentación de las prácticas de gestión de salida que están asociados a todo el SGC.


9.7.2 Específicas

1. El TPASS garantiza la existencia y ejecución de prácticas de gestión para la notificación y/o citaciones a las partes.
2. El TPASS garantiza la existencia y ejecución de prácticas de gestión para la verificación de publicaciones pertinentes.
3. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de prácticas de gestión para el ordenamiento de las salidas de asuntos según SAG.

10.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

10.1 Generales

1. TPASS garantiza la existencia y ejecución de documentación para la medición, registro, análisis, seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, el cual debe demostrar:
 - a. Cumplimiento de los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad.
 - b. Análisis de los indicadores de gestión.
 - c. Cumplimiento de medidas de mejora a las no conformidades detectadas en las auditorías internas previas.
 - d. Establecimiento y ejecución de medidas correctivas y preventivas.
 - e. Satisfacción de los requerimientos de servicio de la persona usuaria.

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 15 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

f. Evaluación del desempeño.

g. Realización de revisiones internas.

10.2 Indicadores de gestión

El TPASS establece los indicadores de gestión en el registro SENASA-TPASS-MC-01-RE-04-Indicadores de Gestión.

10.3 Auditoría

El TPASS establece los lineamientos a seguir para programar, planificar y realizar de forma sistemática, las auditorías internas para los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad vinculado a la Norma de Control Interno y a la Norma GICA Judicial, mediante el procedimiento SENASA-TPASS-PG-03-Auditorías Internas.

10.4 Gestión de no conformidades

El TPASS realiza la gestión de no conformidades mediante el registro SENASA-TPASS-PG-03-RE-09-Seguimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas, además del Plan de Acciones Correctivas, Preventivas con el Código SENASA-TPASS-PG-03-RE-10 y SENASA-TPASS-PG-03-RE-11-Informe de Plan de Acciones Preventivas y/o Correctivas.

10.5 Medición de la satisfacción de la persona usuaria

El TPASS cuenta con: a) Una encuesta de satisfacción del cliente que analiza estadísticamente y la utiliza como insumo para la mejora continua, de conformidad con el SENASA-TPASS-PG-08-Evaluación encuesta al Usuario. b) El TPASS da seguimiento a las reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios de conformidad con el SENASA-TPASS-PG-05-Quejas, Reclamos y Sugerencias.


10.6 Evaluación del desempeño de los funcionarios

El TPASS ejecutará la evaluación del desempeño de acuerdo a lo que establece la Dirección General del Servicio Civil y al impacto del desempeño en la satisfacción del cliente. Para la mejora del desempeño, se aplicará la capacitación que está incluida en los Planes Anuales Operativos y Presupuestos. También se utilizarán las pasantías y las relaciones con los entes homólogos.

10.7 Revisiones internas

El TPASS establece los lineamientos que permitan al Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA verificar a intervalos planificados la implementación del SAG en el cumplimiento de los objetivos de Calidad, conforme las Normas ISO pertinentes, GICA 2010 Judicial y Norma de Control Interno para el Sector Público (No.2009-CO-DFOE) a fin de satisfacer los requisitos nacionales e internacionales, mediante el procedimiento SENASA-TPASS-PG-04-Revisiones Internas. Para ello, utiliza los siguientes registros: SENASA-TPASS-PG-04-RE-01-Informe de Revisiones Internas, SENASA-TPASS-MC-01-RE-02-Reuniones y SENASA-TPASS-PG-03-RE-09-Acciones Correctivas y/o Preventivas.

11.- DEFINICIONES

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 16 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una observación o No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseada. Puede haber más de una causa para una observación o no conformidad potencial, La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Alta Dirección: Está representada por los Miembros y el Presidente del Tribunal de Procedimiento Administrativo Sancionador del SENASA (TPASS).

Auditor: Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditor en formación: Persona con atributos personales demostrados, pero que carece de competencia para llevar a cabo auditorías.

Auditor Líder: Persona que organiza y dirige a los miembros del equipo auditor y conduce la auditoría.

Denuncia: Relación de hechos sometidas a conocimiento del Tribunal y que presumiblemente constituye una violación a normas sustantivas de carácter sanitario o de otra naturaleza, que por Ley su tutela compete a este Tribunal.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Experto Técnico: Persona que aporta experiencia y conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

Hallazgos de la auditoría: Son resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría, los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad.

No conformidad: Incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. La no conformidad debe tener un plan de acción correctiva


Observaciones: Falta menor o no conformidad potencial encontrada en una auditoría, la cual no afecta directamente el resultado del análisis. La observación debe tener un plan de acción preventiva.

Órganos de apoyo (staff): Auditoría Interna, Asesoría Jurídica, Planeamiento y Control Interno.

Órganos operativos: Todas las Dependencias del TPASS bajo la Dirección de los Miembros del Tribunal.

Principios de la auditoría:

- **Independencia:** es la base para la imparcialidad y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores deben ser independientes de la actividad auditada y estar libres de sesgo o conflicto de

	TRIBUNAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL SENASA	Rige a partir de: 08/11/10	Código: SENASA-TPASS-MC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 01	Página 17 de 17
Elaborado por: Equipo del Tribunal	Revisado por: Dirección Asesoría Jurídica SENASA, Unidad de Gestión de Calidad	Aprobado por: Ministra	

intereses. Los auditores deben mantener una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estén basados sólo en la evaluación de la auditoría.

- **El enfoque basado en la evidencia:** es el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría debe ser verificable

Trabajo no conforme: Problemas con el sistema o con las actividades de ensayo o de calibración de los diversos puntos del sistema de gestión y de las operaciones técnicas.