	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 1 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA		Aprobado por: Director DIPOA

Sección 1.0

INTRODUCCION

El Organismo de Inspección forma parte de la Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal, la cual es una Dirección del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA).

El SENASA es creado mediante la Ley General Del Servicio De Salud Animal N° 8495, cuyo objetivo es regular la protección de la salud animal, la salud pública veterinaria y el funcionamiento del Servicio Nacional de Salud Animal.


El Artículo 2º, Incisos “b, c, d, e, h, i, j” establece como objetivos de esta Ley:

- b) Procurar al consumidor la seguridad sanitaria de los alimentos de origen animal y, con ello, la protección de la salud humana.
- c) Regular y controlar la seguridad sanitaria e inocuidad de los alimentos de origen animal en forma integral, a lo largo de la cadena de producción alimentaria.
- d) Ejecutar las medidas necesarias para el control veterinario de las zoonosis.
- e) Vigilar y regular el uso e intercambio de los animales, sus productos y subproductos.
- h) Procurar el respeto y la implementación de los diferentes acuerdos internacionales, suscritos por Costa Rica en materia de su competencia, según los fines y objetivos de esta Ley.
- i) Establecer los mecanismos de coordinación entre las diferentes instituciones nacionales y los organismos internacionales involucrados con la materia de esta Ley.
- j) Establecer los mecanismos de participación de los grupos organizados y los usuarios de los servicios que brinda el SENASA en los planes y las acciones de su competencia.

Esta Ley en el Art. 4 es clara y está dirigida hacia el cumplimiento en beneficio de la salud humana, la salud animal y el medio ambiente, y para la protección de cada uno de ellos y sin perjuicio de otros principios, se consideran los siguientes:

- El principio precautorio o de cautela,
- El principio de análisis de riesgos,
- El principio de protección de los intereses del consumidor,
- El principio de equivalencia y
- El principio de transparencia e información.

Las definiciones que se emplean en la Ley y en cualquier otra disposición del SENASA, se entienden en el sentido que usualmente tengan conforme a las ciencias a que pertenecen y según lo han definido los organismos internacionales de referencia de los cuales la República de Costa Rica es miembro.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 2 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

Conforme lo establece el CAPÍTULO II de la Ley, en su Art. 8° la Ley crea a SENASA como un órgano de desconcentración mínima:

Artículo 8º—Régimen administrativo. El SENASA será un órgano con desconcentración mínima y personalidad jurídica instrumental para realizar las competencias previstas en esta Ley. En su calidad de órgano técnico, gozará de independencia de criterio en el desempeño de sus atribuciones de ley.

Además establece en su Art. 9° un Director para la institución

Artículo 9º—Director General. El Director General tendrá a su cargo el SENASA, y será el responsable directo ante el Ministro y el Viceministro de Agricultura y Ganadería, en los asuntos que le competen; esta relación jerárquica directa no podrá ser debilitada ni limitada por ninguna disposición organizativa ni administrativa.

Las funciones del Director General, están delimitadas en la dirección, coordinación, implementación, supervisión y evaluación de las actividades técnicas, científicas y administrativas que se ejecuten en el cumplimiento de esta Ley, y su Reglamento.

Como organización superior la Misión y Misión del SENASA son:

Misión:


El SENASA tendrá como misión brindar servicios de calidad que permitan al sector pecuario integrarse al plan de desarrollo del país, facilitar el comercio de animales, productos y subproductos pecuarios en los mercados internacionales; vigilar, operar y negociar políticas en materia de su competencia, en la importación y comercio nacional; mediante una organización armonizada y equivalente, que asegure que las medidas veterinarias se basan en evaluación de riesgos para la salud animal y la salud pública veterinaria; gozando así del respeto y confianza de la comunidad nacional e internacional.

Visión:

El SENASA será un servicio oficial que brinde confianza y credibilidad, ofreciendo capacidad de organización y gestión, contando con infraestructura administrativa con soporte legal; todo dentro del ámbito de su competencia en medicamentos veterinarios, alimentos para animales, inocuidad de alimentos de origen animal, cuarentena interna y externa, salud animal, salud pública veterinaria, ensayos de laboratorio y salud reproductiva; con independencia en el ejercicio de funciones y la existencia de programas y campañas de prevención control y erradicación de enfermedades y plagas de los animales.

Es claro desde la misión, la responsabilidad asumida por la organización superior sobre la inocuidad de alimentos de origen animal. Compromiso que es transferido a la DIPOA: mediante el Reglamento de la Estructura Organizativa del Servicio de Salud Animal N° 34319-MAG, que en el Art. 13 indica:

Art. 13. Regular y controlar la seguridad sanitaria e inocuidad de los alimentos de origen animal en forma integral, a lo largo de la cadena de producción alimentaria para la protección de la salud

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 3 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA

humana, para lo cual verifica infraestructura, procesos y resultados; en concordancia con la legislación nacional y del país de destino”.

Además tal como se instituye en el inciso 13.3 Organización interna:

“La Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal, estará a cargo de un Director y cuenta con tres Departamentos: cada uno de ellos a cargo de un Jefe de Departamento. Además tendrá una Unidad de Gestión de la Calidad y una Unidad de Apoyo Administrativo a la Dirección”

Sección 2.0

ALCANCE:

En este Manual de Calidad se describen las políticas del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal (DIPOA) y se presenta el sistema implementado por la DIPOA. En cada sección se hace referencia a los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) relacionados. El SGC cubre las actividades de inspección que se realizan en la DIPOA específicamente para la acreditación con base en los requisitos establecidos en la norma INTE-ISO/IEC 17020:2000, los criterios de acreditación y procedimientos de evaluación y acreditación y las políticas establecidas por el ECA.

El trabajo realizado por la DIPOA sin perjuicio de otros principios, se basa en los principios precautorios o de cautela, el principio de análisis de riesgos, el principio de protección de los intereses del consumidor, el principio de equivalencia y el principio de transparencia e información.

Los procesos establecidos en la DIPOA, obedecen al cumplimiento de la legislación nacional atinente, velando que los establecimientos regulados por el SENASA cumplan con las normativas internacionales que permiten producir y exportar productos de origen animal inocuo y apto para el consumo humano. Entre la normativa vinculante con el quehacer de DIPOA se relacionan:


DE- Ley N° 8495 Ley General del Servicio General de Salud Animal

DE- Decreto N° 29588 MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, Producción y Procesamiento de Carnes

DE- Ley N° 7451 de Bienestar de los Animales

Le corresponde al Estado como país signatario de la Organización Mundial del Comercio (OMC), acogerse a lineamientos de organismos internacionales tales como la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE) y Codex Alimentarius, por tanto la ejecución de los procesos se basan en el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Estado a nivel nacional e incorporan directrices emanadas por organismos internacionales.

Conforme lo establecido en el Art. 3 y el Anexo A del Acuerdo sobre la aplicación de medidas sanitarias y fitosanitarias, “los países miembros del mismo deberán basar la aplicación de tales medidas como normas o directrices internacionales, cuando existan, entendiendo como tales aquellas emitidas por los organismos internacionales de referencia. Entre ellos el CODEX Alimentarius de la Organización Mundial para la Alimentación y la Agricultura (FAO) de las Naciones Unidas”.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 4 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	


Complementariamente la DIPOA incorpora requisitos establecidos por socios comerciales tales como: Unión Europea, Estados Unidos, Japón y Centroamericanos, por lo que se han establecido documentos equivalentes con sus regulaciones.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Los documentos de referencia interna y externa que aplican al SGC, se visualizan en el registro DIPOA-MC-001-RE-001 Lista Maestra de Documentos y en el registro DIPOA-MC-001-RE-003 Lista Maestra de Documentos Externos, los cuales contienen la relación de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Leyes, Reglamentos, Normas, Guías, Requisitos de socios comerciales, organismos internacionales que afectan o se relacionan con las actividades de inspección de DIPOA

2. DEFINICIONES

- 1 Acreditación** El procedimiento mediante el cual un organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad. Dentro de los organismos de evaluación de la conformidad se encuentran los organismos de inspección
- 2 Establecimiento** Todo local incluyendo matadero, que haya sido aprobado y registrado por el Ministerio de Agricultura y Ganadería y el Ministerio de Salud; donde se sacrificuen animales, deshuesen, embuten, procesen, empaquen o almacenen las carnes y sus derivados, en concordancia con el artículo 199 de la Ley General de Salud
- 3 Inspección post-mortem** Procedimientos técnicos que se practican a los animales de matanza durante el procesamiento y que permiten al Médico Veterinario dictaminar si una carne es apta o no para el consumo humano.
- 4 Inspector Auxiliar Oficial** Persona capacitada en actividades de inspección veterinaria
- 5 Médico Veterinario Inspector Oficial** Profesional en Medicina Veterinaria incorporado al Colegio de Médicos Veterinarios con designación oficial, que tiene bajo su responsabilidad la dirección técnica y sanitaria de los establecimientos procesadores de productos, subproductos y derivados de origen animal, abarcando las funciones establecidos por reglamentos y otras que la legislación relacionada les asigne.
- 6 Médico Veterinario Oficial** Profesional incorporado al Colegio de Médicos Veterinarios nombrado como funcionario público por el MAG
- 7 Queja** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización aun organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de la acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 5 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA

8 Unidades Periféricas

Los puestos de Cuarentena Animal (puesto de ingreso fronterizo y puesto de control interno), plantas exportadoras de productos de origen animal con personal oficial y laboratorios regionales

ABREVIATURAS:

1	DE	Documentos externos
2	DIPOA	Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal
3	ECA	Ente Costarricense de Acreditación
4	HACCP	Por sus siglas en español, Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control
5	IAO	Inspector Auxiliar Oficial
6	MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
7	MVIO	Médico Veterinario Inspector Oficial
8	OI	Organismo de Inspección
9	OIE	Organización Mundial de Sanidad Animal
10	OMC	Organización Mundial de Comercio
11	SENASA	Servicio Nacional de Salud Animal
12	UE	Unión Europea
13	UP	Unidades Periféricas
14	USDA	Por sus siglas en español, Departamento de Agricultura de los Estados Unidos

Sección 3

3. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 3. Requisitos Administrativos

Referencia Interna:

DIPOA-MC-001 RE-002 Organigrama

DIPOA-PG-021 Gestión del Recurso Humano, anexos del 1 al 10

DIPOA-PG-013-IN-001 Descripción de Puntos de Inspección

Referencia externa:

DE- N°8495 Ley General del servicio de Salud Animal


DE- Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes

DE-Ley 8292 Ley General de Control Interno

DE- N°6227 Ley de Administración Pública

Información General:

El Servicio Nacional de Salud Animal, es la organización superior dentro de la cual se encuentra la Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal (DIPOA), DIPOA-MC-001-RE-002 Organigrama muestra estructura interna y líneas de autoridad.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 6 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA

DIPOA se localiza 1.5 km este de Jardines de Recuerdo y 300 metros norte del Campus Universitario Benjamín Núñez, Lagunilla de Heredia. Teléfonos 22608600 Ext. 2084/2083.

Identidad legal:

El SENASA es un órgano de desconcentración mínima con personalidad jurídica instrumental y que cuenta con la Cédula Jurídica número 3-007475726. DIPOA se ampara al status legal de la organización superior.

DIPOA forma parte del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), creado mediante la Ley General Del Servicio De Salud Animal N° 8495.

Tal como lo establece el CAPÍTULO II Organización administrativa en el Artículo 8º—Régimen administrativo.

El SENASA será un órgano con desconcentración mínima y personalidad jurídica instrumental para realizar las competencias previstas en esta Ley. En su calidad de órgano técnico, gozará de independencia de criterio en el desempeño de sus atribuciones de ley.

En el Organigrama del SENASA como organización superior se identifican las relaciones del DIPOA con las otras Direcciones que forman parte como un todo de la organización superior. En el organigrama se muestra la relación directa entre la Dirección General y la Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal.

ORGANIGRAMA SENASA

En el organigrama DIPOA se muestran las relaciones dentro de la organización superior


ORGANIGRAMA DIPOA

El alcance de acreditación se ha definido para las Unidades Periféricas con personal oficial asignadas a Establecimientos procesadores y exportadores de Productos de Origen Animal de carne bovina, específicamente El Arreo (establecimiento # 12) y Coopemontecillos R.L (establecimiento # 8).

Inspecciones visuales Post-mortem en:

- Inspección de cabezas
- Inspección de vísceras
- Inspección de canales

Es responsabilidad de la DIPOA llevar a cabo sus actividades de inspección de tal forma que cumplan los requisitos de la Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000 y satisfagan las necesidades inherentes en Leyes y Decretos y Organizaciones que proveen reconocimiento, tales como: el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), OIE entre otras.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 7 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

- El sistema de gestión de calidad aplica para la inspección de productos de origen animal. Bovinos-post mortem, que se realiza en las Unidades Periféricas, definidas en el alcance, potestad que se establece en el Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes, conforme:
- Decreto N° 29588 MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, Producción y Procesamiento de Carnes (Capítulo XX, De la inspección post mortem artículo del 131 al 139)
- Ley N° 8495 Ley General del Servicio General de Salud Animal (Título 3 Protección de la salud animal, control veterinario de las zoonosis e inocuidad de los alimentos de origen animal, capítulo 1 Potestades especiales: artículo 37 Potestades de Policía Sanitaria , artículo 38 Medidas Sanitarias, artículo 39 Certificaciones oficiales y equivalencia, artículo 40 Certificados veterinarios, Capítulo 9 Infracciones y sanciones: artículo 78 Infracciones inciso l), o), q), r), s), capítulo 10 Aplicación de medidas sanitarias: artículo 89 Medidas Sanitarias inciso: a, b, c, d, e, f, g, h, j, k, l, m)
- FSIS Directive 6100.2 del 9/17/07 post mortem livestock in inspection: Chapter 2 Post mortem inspection, ítem 1 (DIPOA-PG-013-IN-001 Descripción de puntos de inspección)

La actividad que desarrolla la DIPOA como parte integral del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), contribuye a la inocuidad de los alimentos de origen animal con servicios de calidad, a las exigencias de inocuidad del mercado internacional y a la salud de la población del país, es cubierta por el Estado, y es el Estado quien asume el pago de seguros por riesgos inherente a la actividad dentro del alcance de acreditación, tal como se establece en la Ley de Administración Pública 6227 del 2 de mayo de 1978 en su Capítulo Primero “De la Responsabilidad de la Administración”, Sección Primera “Disposiciones Generales”:


Art. 190.- La Administración responderá por todos los daños que cause su funcionamiento legítimo o ilegítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero.

No obstante, se subraya que el riesgo asociado a las actividades dentro del alcance es mínimo, ya que conforme lo establece el Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes, en su Art. 126 se indica:

Art. 126. Los animales identificados como sospechosos serán excluidos de la matanza normal y se sacrificarán al final del proceso, previo autorización del médico veterinario inspector, se llevará a cabo una detallada inspección post-mortem, después de la cual el médico veterinario inspector emitirá un dictamen final.”

Todas las actividades vinculadas con la inspección post-mortem se definen en el DE- Decreto 29588-MAG-S en el cual claramente indica en su Art. 138 que:

Art. 138 “...en caso de observar lesiones patológicas, que puedan constituir riesgo para la salud pública o animal, dispone del decomiso y su condena y serán enviadas a Rendering u otros medios...”

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 8 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

El organismo de inspección describe las actividades realizadas a través de la página Web del SENASA, www.senasa.go.cr la cual se ha constituido en el medio de comunicación con los usuarios de los servicios, en ésta se encuentran todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, noticias vinculadas con el proceso de implementación, leyes y decretos vigentes y propuestos para consulta pública.

El organismo al formar parte del Estado, tiene como deber vigilar lo establecido en su Ley y Reglamentos y las disposiciones de organismos internacionales hacia la seguridad e inocuidad sanitaria para la población y el comercio internacional, no es un ente lucrativo, las tarifas por pago de servicios de inspección vigentes para el año 2009, fueron publicadas en la Gaceta N° 236 del 04 de Diciembre del 2009, mediante Decreto N° 35604-MAG, que en el Art. 3 establece las tarifas que rigen para los servicios que presta el Ministerio de Agricultura y Ganadería por medio del SENASA. Los ingresos por concepto de pago de servicios de inspección, son depositados en una cuenta del SENASA. El organismo no tiene una cuenta independiente, sino que la autoridad superior realiza la asignación de los recursos conforme el Presupuesto Nacional de la República autorizado. El control y seguimiento de la ejecución presupuestaria se ejecuta a través de seguimiento desde la Dirección Administrativa y Financiera.

El control sobre el uso y manejo de los fondos públicos y especialmente los de SENASA, se establece desde la Ley N° 8495 General del Servicio Nacional de Salud Animal que instituye en su Artículo 11:

“Auditoría Interna. El SENASA tendrá una auditoría interna, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Control Interno, N° 8292, de 31 de julio de 2002”.

La Ley General de Control Interno en su Art. 21-Concepto funcional de auditoría interna indica:


“... la autoridad independiente, objetiva y asesora que proporciona seguridad al ente o órgano, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones, contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a esta Ley. Dentro de una organización, la Auditoría Interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto, de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas”.

El Artículo describe de forma clara el trabajo que realiza la Auditoría Interna, como garante de la transparencia de la administración en la ejecución de sus funciones técnicas y bajo el marco legal de su competencia.

Art. 22- Competencias. Compete a la Auditoría Interna, primordialmente lo siguiente:

- a. Realizar Auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar...”

“Artículo 25.- Independencia funcional y de criterios:

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 9 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	


- a. Los funcionarios de la Auditoría Interna ejercerán sus atribuciones con total independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y de los demás órganos de la administración activa”

Artículo 33.-Potestades. El Auditor Interno y los demás funcionarios de la auditoría interna tendrán las siguientes potestades:

- a) Libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, los archivos, los valores, las cuentas bancarias y los documentos de los entes y órganos de competencia institucional... El auditor interno podrá acceder, para sus fines, en cualquier momento, a las transacciones que realicen los entes con los bancos u otras instituciones, para lo cual la administración deberá facilitarle los recursos que se requieran.”

Tal como deslinda de los Art. 22 inciso a), Art. 25 inciso a) y Art. 33 inciso a) es obvia la autoridad, responsabilidad e independencia de criterio de la Auditoría Interna, en la ejecución del control de los ingresos públicos y en la emisión de los informes de auditoría interna.

Cabe destacar que el SENASA como ente de mínima desconcentración a partir ha emitido sus Estados financieros para el periodo fiscal 2009.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 10 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA

4. INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 4: Independencia, imparcialidad e integridad

Referencia interna:

DIPOA-PG-021-RE-001 Compromiso de confidencialidad, imparcialidad y objetividad

DIPOA-PG-021-IN-002 Orientaciones para la conducta del personal

SENASA-PG-002-RE-009 Acciones correctivas y/o preventivas

Referencia externa:

DE-Ley 8495 del Servicio Nacional de Salud Animal

DE-Ley 8292 Ley General de Control Interno

Política de Independencia, imparcialidad e integridad:

El personal de la Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal (DIPOA) se compromete a través de la firma del compromiso de confidencialidad, imparcialidad y objetividad a la realización del proceso de inspección salvaguardando el interés público e institucional y se compromete a comunicar cualquier presión indebida interna o externa que pueda influir sobre los resultados de la inspección.

Aspectos generales:


El Director y todo el personal que labora para la DIPOA debe conocer, considerar y aplicar como principios básicos y valores los establecidos en la Ley 8495 del Servicio Nacional de Salud Animal y del ordenamiento legal costarricense según Reglamentos y Normas atinentes así como los declarados por la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE) que en el código sanitario para los animales terrestres establece:

Los principios fundamentales para la calidad:

1. Juicio profesional
2. Independencia
3. Imparcialidad
4. Integridad
5. Objetividad

Estos principios y valores forman parte del Instructivo DIPOA-PG-021-IN-002 “Orientaciones para la conducta del personal”, como medio para asegurarse que la Dirección y el personal están libres de cualquier presión comercial, financiera u de otra índole que pueda afectar su imparcialidad

La DIPOA como institución pública fortalece los principios de juicio profesional, independencia, imparcialidad, integridad, objetividad y transparencia, a través de la publicación de todos los documentos del SGC en la página web www.senasa.go.cr lo cual refuerza los valores y el compromiso dentro del sector público estableciendo actividades de control y seguimiento de sus actividades de

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 11 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA

inspección, además tienen acceso los usuarios de los servicios que deben de cumplir las disposiciones emanadas por las Leyes y Reglamentos nacionales, países socios comerciales u otros interesados en intercambio de bienes y servicios.

Al pertenecer la DIPOA al Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA) del Ministerio de Agricultura y Ganadería, se asevera que su Director y personal están libres de cualquier presión o influencia comercial, financiera u otras, asegurando la confidencialidad obtenida en el curso de las inspecciones. Todos los funcionarios de la DIPOA expresan su compromiso de imparcialidad y confidencialidad a través de la firma del Compromiso de confidencialidad, imparcialidad y objetividad DIPOA-PG021-RE-001.

Se establece que el personal informe y registre cualquier incidente de presión indebida al que haya sido expuesto, como una Acción Preventiva mediante el uso del registro SENASA-PG-002-RE-009 Acciones correctivas y/o preventivas.

Tipo de organismo de inspección:

La DIPOA suministra servicios de “tercera parte” que responden a los criterios establecidos en el Anexo A de la Norma de referencia:

- a. DIPOA es independiente de las partes involucradas, por tanto no proveen, instalan, compran, son propietarios o usuarios del ítem que inspeccionan, ni son el representante autorizado de ninguna de estas partes.
- b. DIPOA y su personal no se comprometen con ninguna actividad que pueda crear conflicto con su independencia de juicio e integridad en relación a actividades de inspección. Particularmente, no están relacionados directamente con la producción, suministro, instalación, uso o mantenimiento del ítem inspeccionado, o de ítem similares en la competencia.
- c. Todas las partes interesadas, organismos públicos y privados a nivel nacional e internacional que brindan reconocimiento o requieren de los servicios, así como el público en general, tienen acceso a los servicios del DIPOA a través de la publicación de su sistema documental en la web SENASA con lo cual DIPOA evidencia transparencia en todo su proceso de inspección. Los cuales no están influenciados por condiciones financieras u otras condiciones indebidas. Como organismo del estado, los procedimientos bajo los cuales DIPOA opera responden de manera no discriminatoria a servicios brindados conforme las leyes y reglamentos.


5. CONFIDENCIALIDAD

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 5: Confidencialidad

Referencia interna:

DIPOA-PG-021-RE-001 Compromiso de confidencialidad, imparcialidad y objetividad

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 12 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

DIPOA-PG-023 Custodia y control de documentación oficial

Referencia externa:

DE- N°7202 Ley de Sistema Nacional de Archivos

Política de confidencialidad:

La DIPOA ratifica la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades de inspección, protegiendo los derechos de propiedad mediante el proceso de archivo y custodia de la información obtenida en el proceso de inspección, el acceso a los resultados lo tienen además del cliente identificado como las Plantas Productoras, otros interesados para auditorias de tercera parte.

Se asegura la confidencialidad de la información a través de la firma por parte de todo el personal del DIPOA-PG-021-RE-001 Compromiso de confidencialidad, imparcialidad y objetividad

DIPOA mediante el DIPOA-PG-023 Custodia y control de documentación oficial, asegura la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades de inspección, los derechos de propiedad son protegidos por que hay un proceso de archivo y custodia de la información obtenida en el proceso de inspección, que está debidamente resguardada y conservada cumpliendo con lo establecido en DE- N°7202 Ley de Sistema Nacional de Archivos y en concordancia con las Políticas para el funcionamiento de los archivos de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería

6. ORGANIZACIÓN Y DIRECCION

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 6: Organización y dirección


Referencia interna:

- DIPOA-PG-021 Gestión del Recurso Humano
- DIPOA PG-021-IN-001 Orientaciones para la conducta del personal
- DIPOA-PG-021-Anexos 1 al 10 Descripción de puestos
- DIPOA-PG-021-RE-004 Competencia Técnica/Formación Continua
- DIPOA-MC-001-RE-002 Organigrama
- DIPOA-PG-001-RE-010 Registro de firmas
- DIPOA-PG-10 Supervisión del Personal Técnico del Servicio de Inspección
- DIPOA-PG-010-RE-001 Supervisión del Personal Técnico del Servicio de Inspección.
- DIPOA-PG-10 Supervisión del Personal Técnico del Servicio de Inspección.

Referencia externa:

DE- Decreto 34319-MAG Reglamento de la Estructura Organizativa del Servicio Nacional de Salud Animal.

La DIPOA tiene implementada una organización conforme lo establece el DE- Decreto 34319-MAG Reglamento de la Estructura Organizativa del Servicio Nacional de Salud Animal, que le permite ejecutar con competencia las inspecciones que realiza dentro del alcance, además cuenta con una

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 13 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

asignación presupuestaria por parte del SENASA que le permite mantener la capacidad para efectuar sus funciones técnicas satisfactoriamente.

La estructura organizativa de la DIPOA dentro de la organización superior SENASA, se ha definido identificando la relación entre la gestión de calidad, las operaciones de inspección y los servicios de apoyo conforme lo establecido en el DIPOA-MC-001-RE-002 Organigrama.

En el documento DIPOA-PG-021 Gestión del Recurso Humano, se describen las responsabilidades por los servicios de inspección, y la delegación de funciones por los servicios de inspección en ausencia de los responsables claves. La descripción de puestos de cada categoría ocupacional se documenta en el DIPOA-PG-021 Anexos 1 al 10 Descripción de puestos: requisitos educacionales, de formación, conocimiento técnico y experiencia. La función de Responsable Técnico es asumida por el Director del DIPOA.

En el documento DIPOA-PG-021-RE-004 Competencia Técnica/Formación Continua se muestra el personal involucrado en el proceso de inspección. Publicado en la página web <http://www.senasa.go.cr/direccioninocuidadfuncionarios.html>

La supervisión es realizada por personal designado con competencia técnica, familiarizado con los procedimientos y métodos de inspección, a través de diferentes niveles de realización, documentación y control. Además mediante Directriz SENASA-DG-D09-2009 publicada en la Gaceta N° 220 del 12 de noviembre del 2009, en su Art. 1 establece:


Artículo 1º—... es menester que el personal del SENASA que realiza labores de inspección en las Plantas Procesadoras de Carne con fines de exportación, tanto médicos veterinarios como personal auxiliar, roten por todos aquellos establecimientos certificados por la DIPOA y a juicio de su Director, por períodos de seis meses calendario dependiendo del roll que mediante un procedimiento aleatorio establecerá el Director de la DIPOA, cambiando la mitad del personal cada tres meses, evitando con ello que se formen equipos permanentes”.

La directriz establece el mecanismo de rotación de personal que permite mantener la capacidad en la DIPOA para que el conocimiento teórico-práctico de Inspectores y MVIO en la implementación de los métodos y procedimientos sea imparcial y homogéneo.

Además la DIPOA ha establecido un proceso de supervisión, implementando diferentes mecanismos de control:

1. Durante la inspección post-mortem los inspectores tienen la supervisión diaria del MVIO
2. El trabajo que realizan los MVIO y los IAO es supervisado desde las oficinas centrales DIPOA, para lo cual ha sido designado un coordinador por áreas entiéndase: bovinos, lácteos, cerdos, pescado, pollo y alimentos procesados

El sistema de supervisión desde el DiPOA, se documenta en DIPOA-PG-10 Supervisión del Personal Técnico del Servicio de Inspección, aplicado con el registro DIPOA-PG-010-RE-001 Supervisión del Personal de Inspección.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 14 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA		Aprobado por: Director DIPOA

7. SISTEMA DE LA CALIDAD

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 7: Sistema de la calidad

Anexo D

Referencia interna:

DIPOA-MC-001-RE-001 Lista Maestra de Documentos
DIPOA-PG-021 Gestión del Recurso Humano y sus registros

Referencia externa:

SENASA-PG-001 Control de Documentos
SENASA-PG-002 Auditorías Internas y sus registros
SENASA-PG-004 Revisión por la dirección y sus registros
DE- N° 34319-MAG Reglamento de la Estructura Organizativa del Servicio Nacional de Salud Animal

POLÍTICA DE CALIDAD

“El personal de la Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal (DIPOA) se compromete a implementar, mantener y asegurar la mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000 y así brindar un servicio de inspección que garantice la inocuidad de los productos y subproductos de origen animal y la satisfacción del cliente en cuanto al servicio brindado”.

El Director de la DIPOA es responsable por la comunicación, la difusión y la implementación de la política en todos los niveles de la organización, a través de reuniones de personal, la publicación en la página web www.senasa.go.cr para el reforzamiento en el personal y usuarios de los servicios, impresa en lugar visible en oficinas centrales, unidades periféricas.


OBJETIVOS DE CALIDAD

Implementar un sistema de gestión de la calidad, que garantice la competencia técnica, la transparencia, la integridad y el buen funcionamiento del DIPOA, acorde con la normativa nacional e internacional.

Metas:

1. Corto plazo (2009): Elaborar e implementar los procedimientos del Sistema de calidad de la DIPOA.
2. Mediano plazo (2010): Presentar la solicitud de acreditación de la DIPOA según INTE-ISO-IEC 17020: 2000 ante el ECA.
3. Largo plazo (2011): Extender el alcance de acreditación a otras especies.

Dr. Fernando Calderón Chacón
Director DIPOA


	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 15 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA		Aprobado por: Director DIPOA

Mediante DE- N° 34319-MAG Reglamento de la Estructura Organizativa del Servicio Nacional de Salud Animal, en la Sección Tercera “De la Dirección de Inocuidad de Productos de Origen Animal” se crea en el Art. 13 inciso 13.3.4 la Unidad de Gestión de Calidad. DIPOA cuenta con un Gestor de Calidad, con acceso directo a La Alta Dirección, autoridad y responsabilidad por el aseguramiento de la gestión de la calidad. Las funciones otorgadas se describen:

1. Implementar, mantener y asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Normalización en la Dirección, de conformidad con la normativa nacional e internacional.
2. Colaborar en la implementación y seguimiento de los sistemas de control en la Dirección, bajo sistema de calidad.
3. Elaborar y dar a conocer documentación del sistema de gestión de calidad propia de la Dirección, así como velar y supervisar porque se pongan en ejecución y se cumplan.
4. Revisar, registrar y custodiar toda la documentación original de gestión de calidad procedente de todos los departamentos que conforman la Dirección.
5. Realizar cambios o ajustes necesarios en la documentación y supervisar porque esos cambios se den.
6. Controlar y supervisar que no esté en funcionamiento documentación obsoleta del sistema de calidad.
7. Distribuir y llevar control de todas las copias controladas que se generan de la documentación original de la gestión de calidad.
8. Revisar y dar seguimiento al desarrollo del plan de capacitación del personal en todo lo relacionado con el sistema de gestión de calidad.
9. Planificar y organizar reuniones actividades diversas, relacionadas con el funcionamiento del sistema de gestión de calidad en conjunto con la dirección.
10. Planificar y llevar a cabo auditorías internas en la Dirección, analizar los resultados de las mismas y supervisar que esos cambios se ejecuten.

Control de la documentación

Tal como se establece en el procedimiento SENASA-PG-001 Control de Documentos, las ediciones vigentes de la documentación del sistema de calidad de DIPOA están disponibles en la página web del SENASA, www.senasa.go.cr, la función de modificación y actualización de documentos la realiza la Gestora de Calidad, el respaldo mensual de la documentación le corresponde al Departamento de Tecnología de Información. El Departamento de Tecnología Informática archiva una copia electrónica que mantiene en custodia, de los documentos que son retirados de la página web SENASA y la Gestora de Calidad en el DIPOA-MC-001-RE-001 Lista Maestra de Documentos coloca la palabra obsoleto en la columna de Versión.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 16 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

Auditorías Internas

En el procedimiento SENASA-PG-002 Auditorías Internas se han establecido los lineamientos a seguir para programar, planificar y realizar las auditorías internas para los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad. El proceso de auditoría inicia con la aprobación por parte de la Alta Dirección del SENASA-PG-002-RE-002 Programa de Auditorías. Para la realización de las mismas se utiliza personal que cumple los requisitos para ser denominados Auditores Internos de Calidad y se nombran conforme el SENASA-PG-002-RE-001 Nombramiento de Auditor Interno.

Para el seguimiento de los hallazgos de auditoría se ha establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas, que las áreas auditadas deben presentar al auditor líder para su revisión y aprobación el registro SENASA-PG-002-RE-010 Plan de Acciones Correctivas. Es utilizado el formulario SENASA-PG-002-RE-009 Acciones Correctivas y/o Preventivas para el seguimiento a cada hallazgo, además en este registro se realiza un análisis de causa raíz, identificación de acciones correctivas o correcciones, seguimiento, control y efectividad para el cierre de las acciones propuestas.

Tal como se ha asignado en el DE- N° 34319-MAG Reglamento de la Estructura Organizativa del Servicio Nacional de Salud Animal, I Art. 13 inciso 13.3.4 punto 10 a la Unidad de Gestión de Calidad, le corresponde al Gestor de Calidad:

“Planificar y llevar a cabo auditorías internas en la Dirección, analizar los resultados de las mismas y supervisar que esos cambios se ejecuten”

Revisión por la Dirección:

Mediante el procedimiento SENASA-PG-004 Revisión por la dirección, se han establecido los lineamientos que permitan verificar a intervalos planificados la implementación del sistema de gestión de calidad en el cumplimiento de los objetivos de calidad, conforme a la Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000. La revisión se realiza al mínimo una vez al año, revisiones extraordinarios pueden ser realizadas a propuesta del Director cuando éste lo considere necesario. El proceso de revisión por la Dirección, se documenta con los registros SENASA-PG-004-RE-001 Reuniones y SENASA-PG-004-RE-002 Informe de Revisión por la Dirección.

8. PERSONAL

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 8: Personal


Referencia interna:

DIPOA-PG-010 Supervisión del personal técnico del Servicio de Inspección

DIPOA-PG-021 Gestión del Recurso Humano

Referencia externa:

DE- Estatuto Servicio Civil

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 17 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

DE- P-21-771 Acciones de Personal.

DE-Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes

Política de capacitación:

“Mantener una capacitación constante y dinámica que fortalezca la competencia técnica y el desarrollo del personal en temas técnicos, teóricos, prácticos y cuando sea pertinente, administrativos o gerenciales”.

El procedimiento DIPOA-PG-021 Gestión del Recurso Humano cuenta con 11 registros, 1 instructivo y 10 Anexos para establecer el proceso de inducción, entrenamiento, capacitación, seguimiento y control al personal acorde con las actividades que el OI desarrolla, aplica a todos los funcionarios que se encuentran en Oficinas Centrales y en Unidades Periféricas en establecimientos procesadores y exportadores de productos y subproductos de origen animal destinados al consumo humano.

Al ser la inspección realizada por el Estado, tal como lo establece el DE- N° 29588 MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, Producción y Procesamiento de Carnes en el Considerandos 1:


“Que es función del Estado establecer medidas higiénicas, sanitarias y veterinarias para el sacrificio, deshuese, almacenamiento, procesamiento, transporte y comercialización de los productos cárnicos provenientes de las diferentes especies para el mercado nacional o internacional”

La contratación de los funcionarios se realiza bajo control de la Oficina de Recursos Humanos de Dirección Administrativa Financiera SENASA, los registros se mantienen a través de P-21-771 Acciones de Personal.

La DIPOA cuenta con los funcionarios que le permiten mantener la capacidad de realizar sus funciones técnicas satisfactoriamente. El personal de la DIPOA labora en Oficinas Centrales y/o en las Unidades Periféricas. Es responsabilidad del personal ubicado en las Unidades Periféricas cumplir con las disposiciones del DE- N° 29588 MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, Producción y Procesamiento de Carnes. Capítulo XIV del Personal Art.77, Art. 79 y Art. 80

Artículo 80: “...el personal de las diferentes áreas de proceso o almacenamiento observará en todo momento la máxima pulcritud en su aseo personal y usará uniforme limpio de color claro, de uso exclusivo para su trabajo consistente de: botas de hule, casco, cobertores para el cabello, guantes y cobertor nasobucal en las áreas en que se estime necesario...”. Se exigirán similares requisitos a todas las personas que ingresen a las diferentes áreas.

La remuneración de los empleados de la DIPOA no depende directamente del número de inspecciones realizadas y en ningún caso del resultado de las mismas. Para el pago de planilla, DIPOA cuenta con los recursos económicos asignados por presupuesto de Gobierno y cumple con toda la normativa que establece el Estatuto de Servicio Civil que regula la relación entre el Estado y los servidores públicos. El SENASA tiene Póliza de Riesgos de Trabajo con el INS N°ORT -0278301-00 que cubre la actividad de inspección y son asumidos por el Estado según la legislación política.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 18 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA

Para orientar la conducta del personal del OI en ejercicio de sus labores, todos los funcionarios conocen el DIPOA-PG-021-IN-001 Orientaciones para la Conducta de Personal.

La inducción, evaluación, supervisión y seguimiento del personal se realiza a través de los registros: DIPOA-PG-021-RE-002 Programa de Inducción al personal, DIPOA-PG-021-RE-003 Curriculum Vitae, DIPOA-PG-021-RE-006 Control de horas de inspección, DIPOA-PG-021-RE-008 Encuesta de satisfacción al cliente. Cada año el OI elabora el Programa de capacitación DIPOA-PG-021-RE-009, considerando las necesidades del personal involucrado que es aprobado en Revisión por la Dirección.

Insumos para la detección de las necesidades de capacitación y formación son los resultados de:

- SENASA-PG-002 Auditoría Interna
- DIPOA-PG-010 Supervisión del personal técnico del Servicio de Inspección y sus registros
- DIPOA-PG-021-RE-005 Resultados de las evaluaciones.

Los registros correspondientes a formación y capacitación recibida se publican en www.senasa.go.cr en el DIPOA-PG-021-RE-004 Competencia técnica formación continua.

9. INSTALACIONES Y EQUIPO

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 9: Instalaciones y equipo

Referencia interna:

DIPOA PG 013 Inspección ante mortem y post mortem
DIPOA PG 013-IN-001 Descripción de puntos de inspección


Referencia externa:

DE- Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes

Para brindar un servicio de inspección que garantice la inocuidad de los productos y subproductos de origen animal y la satisfacción del cliente en cuanto al servicio brindado el mandato del Estado es realizar las inspecciones en las instalaciones del administrado, por lo que el personal oficial de DIPOA realiza la inspección en las Unidades Periféricas.

Las instalaciones de Oficina Central y en las Unidades Periféricas son de acceso controlado. En las UP, el personal externo que ingrese a las instalaciones debe cumplir, con lo establecido en el Art. 80 del Reglamento: “todas las personas que ingresen en las diferentes áreas debe utilizar uniforme limpio de color claro, de uso exclusivo para su trabajo consistente de: botas de hule, casco, cobertores para el cabello, guantes y cobertor naso bucal en las áreas en que se estime necesario”.

En el cumplimiento de uso de instalaciones y equipo, rige el DE-Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes, siendo claro lo establecido en el Cap.III Disposiciones Generales Art. 8 que se transcribe:

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 19 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

Artículo 8: “Para vigilar la inocuidad de los productos cárnicos, estos se someterán a exámenes organolépticos realizados por el Médico Veterinario Inspector y su equipo de auxiliares de inspección...”

De la misma manera, los propietarios o administradores de las plantas procesadoras deben conforme el Art. 33 inciso a) y b) deben brindar, instalaciones y equipo para la realización de la inspección:

- a) Una oficina, convenientemente iluminada, segura, ventilada y en buenas condiciones sanitarias. Además contarán con servicios sanitarios, lavamanos, ducha, guardarropas y vestidor. Asimismo los uniformes, cascos, redecillas, delantales, botas y el equipo necesario o de seguridad para ejecutar la inspección”.
- b) Los establecimientos deberán estar diseñados y equipados de tal forma que las áreas de inspección y la inspección misma no se vean obstaculizada por el tránsito de personal o equipo. Deberá contar con lavamanos y esterilizadores.

Además le corresponde a los propietarios o administradores ser garantes por el cumplimiento de Cap. XII de las condiciones de los mataderos y del OI de vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en: los Art. 61 inciso a), b), c) y d) y específicamente relacionado con las instalaciones se destaca el cumplimiento Ar.62, Art. 63, Art. 65, Art. 66, Art. 68, Art. 69 y Art.70.


Dentro del alcance de acreditación, las inspecciones realizadas para el proceso post-mortem, corresponde con los procedimientos técnicos DIPOA PG 013 Inspección ante mortem y post mortem que se practican a los animales de matanza durante el procesamiento, los cuales conciernen a una evaluación físico sanitario de aspectos organolépticos, apoyada en equipo que no requiere calibración. El equipo de uso corresponde a: cuchillos, chairas, gancho para cabezas, cartuchera (porta cuchillos) y guante metálico en los casos requerido. En ningún caso es necesario el uso de equipos automatizados o computadoras para realizar el proceso de inspección, tal y como lo indica el documento DIPOA PG 013 IN 001 Descripción de puntos de inspección.

El equipo es suministrado por el propietario o administrador, a través de requisición que elabora el MVIO, la asignación del equipo requerido se otorga a cada inspector en forma individual, por tanto, es utilizado solo por personal autorizado.

Por las características de la inspección, el equipo se sustituye por desgaste o uso, por tanto, el equipo no requiere un programa de control, no obstante, el DE-Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes especifica en el Art. 84 que corresponde a los inspectores mantener el equipo asignado en perfecto estado de conservación.

Para llevar a cabo la inspección la planta debe de cumplir los requisitos establecidos en el Art. 69 condiciones para el proceso de inspección:

Artículo 69. “... Contar con una red de suspensión aérea, instalada de tal forma que las canales no entren en contacto con el piso y se impida la contaminación de la carne durante la operación. Los rieles deben estar como mínimo a sesenta y un centímetros de distancia de los equipos de refrigeración,

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 20 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA

paredes, columnas y otras partes fijas del edificio. Los rieles deben estar ubicados a tres metros treinta centímetros de altura para colgar canales de bovino...”

10. PROCEDIMIENTOS Y METODOS DE INSPECCION

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 10: Procedimientos y métodos de inspección

Referencia interna:

DIPOA-MC-001-RE-001 Lista Maestra de Documentos

DIPOA PG 010 Supervisión del personal técnico del Servicio de Inspección

DIPOA-PG-010-RE-001 Supervisión del Personal de Inspección.

DIPOA-PG-013 Inspección ante mortem y post mortem

DIPOA PG 013 IN 001 Descripción de puntos de inspección

DIPOA-PG-013-RE-009 Reporte de decomisos de órganos, canales y animales íntegros de consumo local

DIPOA-PG-013-RE-010 Reporte de decomisos de órganos, canales y animales íntegros de exportación

Referencia externa:


DE-Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes.

Los requisitos contra los cuales se evalúa la conformidad están regulados en los capítulos XVIII y XIX del DE-Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes, el Código de Regulaciones Federales (CFR) Título 9 partes 309, 310, 313 y 314 y las directivas del Food Safety Inspection System (FSIS) 6100.1, 6100.2, 6410.1 y 6900.2

Los procedimientos, registros e instructivos utilizados en el proceso de inspección se reflejan en el DIPOA-MC-001-RE-001 Lista Maestra de Documentos, la inspección se realiza mediante DIPOA-PG-013 Inspección ante mortem y post mortem y para describir las tareas pertinentes al Inspector Auxiliar Oficial asignado a las UP que realicen la inspección in situ de cabezas, vísceras y canales en la sala de sacrificio durante el proceso post mortem el Instructivo DIPOA PG 013 IN 001 Descripción de puntos de inspección.

Todo el proceso de inspección, está documentado y los procedimientos, registros e instructivos se encuentran actualizados y disponibles para el personal y otros interesados a través de su publicación en la página web www.senasa.go.cr

No existe un contrato u orden de trabajo entre el propietario o administrador de las plantas procesadoras y el OI, ya que la inspección es realizada por el mismo estado en cumplimiento de su regulación, tal como se establece en los considerandos del DE-Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes, el administrado que desee cumplir requisitos establecidos para el mercado nacional o por socios comerciales para exportar su producto, requiere cumplir con las disposiciones del decreto que establecen lo siguiente:

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 21 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

1º—Que es función del Estado establecer medidas higiénicas, sanitarias y veterinarias para el sacrificio, deshuese, almacenamiento, procesamiento, transporte y comercialización de los productos cárnicos provenientes de las diferentes especies para el mercado nacional o internacional.

2º—Que la legislación sanitaria inherente a los establecimientos y los alimentos de origen animal aquí regulados requiere ser actualizada en función con los acuerdos internacionales firmados por Costa Rica.

3º—Que el alto grado de desarrollo industrial alcanzado por el país en lo relacionado a la carne y sus derivados, incide fuertemente en la salud pública, la economía nacional y el desarrollo social.

4º—Que es responsabilidad de los establecimientos que los productos sean de óptima calidad sanitaria, a fin de proteger el mercado nacional e internacional y al consumidor.

Para realizar el control del proceso el OI ha establecido un proceso de supervisión, implementando diferentes mecanismos de control:

1. Durante la inspección post-mortem los inspectores tienen la supervisión diaria del MVIO
2. El trabajo que realizan los MVIO y los IAO es supervisado desde las oficinas centrales DIPOA, para lo cual ha sido designado un coordinador por áreas entiéndase: bovinos, lácteos, cerdos, pescado, pollo y alimentos procesados

La supervisión es realizada por personal designado con competencia técnica, familiarizado con los procedimientos y métodos de inspección, a través de diferentes niveles de realización, el sistema de supervisión desde el DiPOA, se documenta en DIPOA-PG-10 Supervisión del Personal Técnico del Servicio de Inspección, aplicado con el registro DIPOA-PG-010-RE-001 Supervisión del Personal de Inspección.

El trabajo concluido se registra y se verifica para confirmar el cumplimiento de los requisitos, a través de la firma en los registros del MVIO y mensualmente emite un reporte con la información correspondiente a los registros de decomisos en el DIPOA-PG-013-RE-009 Reporte de decomisos de órganos, canales y animales íntegros de consumo local DIPOA-PG-013-RE-010 Reporte de decomisos de órganos, canales y animales íntegros de exportación

11. MANIPULACIÓN DE LOS ITEMS Y MUESTRAS DE INSPECCIÓN

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 11: Manipulación de los ítems y muestras de inspección

Referencia interna:


DIPOA-PG-013 RE-001 Constancia de decomiso para animales ambulatorios

DIPOA-PG-013 RE-003 Constancia de sacrificio de Brucelosis

DIPOA-PG-013 RE-004 Constancia de sacrificio por Tuberculosis

DIPOA-PG-002 RE-019 Tabla de resultados obtenidos de verificación bienestar animal

DIPOA-PG-002 RE-020 Verificación de manejo y sacrificio humanitario de los animales

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 22 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

DIPOA-PG-002 RE-021 Evaluación del control de bienestar animal
DIPOA-PG-002 RE-027 Lista de inspección ante mortem bovinos exportación
DIPOA-PG-002 RE-028 Tarjeta de inspección antemortem

Referencia externa:

DE- Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes

Cada res sacrificada es identificada de manera unívoca mediante un número consecutivo que se pone en las canales, cabeza y vísceras, que es colocado por personal de la Planta Procesadora. Este número es referencia en las inspecciones oficiales para dar trazabilidad a las canales, cabeza y vísceras en el proceso de inspección. La seguridad de la inspección, se establece en el DE- Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes, que en su Art. 126 se indica:

Art. 126. Los animales identificados como sospechosos serán excluidos de la matanza normal y se sacrificarán al final del proceso, previo autorización del médico veterinario inspector, se llevará a cabo una detallada inspección post-mortem, después de la cual el médico veterinario inspector emitirá un dictamen final.”

Todas las actividades vinculadas con la inspección post-mortem se definen en el DE- Decreto 29588-MAG-S Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, producción y procesamiento de carnes, en el cual claramente indica en su Art. 138 que:

Art. 138 “...en caso de observar lesiones patológicas, que puedan constituir riesgo para la salud pública o animal, dispone del decomiso y su condena y serán enviadas a Rendering u otros medios...”

La información correspondientes es registrada mediante DIPOA-PG-013 RE-001 Constancia de decomiso para animales ambulatorios, DIPOA-PG-013 RE-003 Constancia de sacrificio de Brucelosis, DIPOA-PG-013 RE-004 Constancia de sacrificio por Tuberculosis, DIPOA-PG-002 RE-019 Tabla de resultados obtenidos de verificación bienestar animal, DIPOA-PG-002 RE-020 Verificación de manejo y sacrificio humanitario de los animales, DIPOA-PG-002 RE-021 Evaluación del control de bienestar animal, DIPOA-PG-002 RE-027 Lista de inspección ante-mortem bovinos exportación, DIPOA-PG-002 RE-028 Tarjeta de inspección ante-mortem.


12. REGISTROS

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 12: Registros

Referencia interna:

DIPOA-PG-013-RE-005 Retenido
DIPOA-PG-013-RE-007 Decomisado
DIPOA-PG-013-RE-010 Reporte de Decomiso de órganos, canales y animales íntegros
DIPOA-PG-023 Custodia y control de documentación oficial

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 23 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

Referencia externa:

Para el registro del proceso de inspección se han emitido los registros DIPOA-PG-013-RE-005 Retenido, DIPOA-PG-013-RE-007 Decomisado, los cuales son utilizados principalmente para documentar el proceso. Dichos registros son utilizados para informar al establecimiento y posteriormente son archivados en las UP. Dependiendo de las condiciones propias de cada establecimiento el registro de decomiso puede ser generado por el IAO o escritos por personal del establecimiento de acuerdo a lo indicado por el IAO, este registro es llenado a mano y al final del día digitado en el DIPOA-PG-013-RE-010 Reporte de Decomiso de órganos, canales y animales íntegros, el cual es enviado mensualmente a las oficinas centrales DIPOA

En las Unidades periféricas se mantiene la custodia y control de los registros DIPOA-PG-013-RE-005 Retenido y el DIPOA-PG-013-RE-007 Decomisado.

El reporte del trabajo de inspección se resume en DIPOA-PG-023 Custodia y control de documentación oficial y mediante el informe mensual DIPOA-PG-013-RE-010 Reporte de Decomiso de órganos, canales y animales íntegros se envía a DIPOA oficina central para el archivo de este registro.

13. INFORMES DE INSPECCIÓN

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 13: Informes de inspección

Referencia interna:

DIPOA-PG-013-RE-009 Reporte de Decomiso de órganos, canales y animales internos, consumo local
DIPOA-PG-013-RE-010 Reporte de Decomiso de órganos, canales y animales internos, consumo externo

Referencia externa:

No aplica

El reporte mensual correspondiente a los registros DIPOA-PG-013-RE-009 Reporte de Decomiso de órganos, canales y animales internos, consumo local y DIPOA-PG-013-RE-010 Reporte de Decomiso de órganos, canales y animales internos, consumo externo corresponde con los informes de inspección generados por el OI.


14. SUBCONTRATACION

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 14: Subcontratación

Referencia interna:

No aplica

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 24 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

La DIPOA como Institución del Estado, no delega la función de inspección encomendada para evaluar la conformidad establecida en los reglamentos dentro del alcance de acreditación, por tanto, tiene como política no subcontratar los servicios de inspección en el alcance para las inspecciones post-mortem realizadas a: las cabezas, vísceras y canales.

15. RECLAMOS Y APELACIONES

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 15: Reclamos y apelaciones

Referencia interna:

SENASA PG-003 Quejas

Referencia externa:

DE- Ley 8495 Ley General del Servicio de Salud Animal

DE- Ley 6227 Ley de la Administración Pública

En el SENASA-PG-003 Quejas se han establecido los mecanismos para recibir, registrar, analizar, resolver y dar seguimiento a las quejas que ingresan a las diferentes Direcciones del SENASA.

Las quejas pueden ser interpuestas por un funcionario o usuarios de los servicios, con respecto a las actividades que realizan los funcionarios de SENASA.

Para el tratamiento de las apelaciones el marco legal vinculado se incorpora en la Ley SENASA Nº 8495; referido a lo dictado por la Ley General de la Administración Pública.

La cual en su Título séptimo “De la Responsabilidad de la Administración y del Servidor Público” Capítulo Primero, Sección Primera: “Disposiciones Generales”, que en el Artículo Nº 190 inciso 1 enuncia:


“La Administración responderá por todos los daños que cause su funcionamiento legítimo e ilegítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero”.

Que continúa en el Art. Nº 191:

“La Administración deberá reparar todo daño causado a los derechos subjetivos ajenos por falta de sus servidores cometidas durante el desempeño de los deberes del cargo o con ocasión del mismo...”.

En la Sección Tercera. De la Responsabilidad de la Administración por Conducta Lícita en el Art. Nº 194 indica:

“La Administración será responsable por sus actos lícitos y por su funcionamiento normal cuando los mismos causen daño a los derechos del administrado en forma especial, por la pequeña proporción de afectados o por la intensidad excepcional de la lesión”.

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 25 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

Para este caso además la Ley N° 8495 Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal y sus reglamentos, establece la indemnización.

El Artículo 198. Donde se tenga conocimiento del acto dañoso expresa:

“El derecho de reclamar la indemnización a la Administración prescribirá en cuatro años, contados a partir del hecho que motiva la responsabilidad.

El derecho de reclamar la indemnización contra los servidores públicos prescribirá en cuatro años desde que se tenga conocimiento del hecho dañoso”.

(Así reformado por el artículo 1 de la Ley No.7611 de 12 de julio de 1996).

NOTA: de acuerdo con el Transitorio de la indicada ley No. 7611, con respecto a los plazos de prescripción, los procesos iniciados en sede administrativa y judicial a la entrada en vigencia de esta ley, se registrarán conforme a la legislación anterior, es decir, tomando el plazo de prescripción de tres años.

En el Capítulo Segundo De la Responsabilidad del Servidor ante Terceros. Sección Primera De la Responsabilidad del Servicio ante Terceros en el inciso 1 Art. 199 dice:

“Será responsable personalmente ante terceros, el servidor público que haya actuado con dolo o culpa grave, en el desempeño de sus deberes o con ocasión del mismo...”.


Expresamente la Ley SENASA, en el art. 83 nos remite a la ley de la Administración pública diciendo: “Principios de legalidad y del debido proceso. El SENASA deberá aplicar las medidas establecidas en esta Ley o en sus Reglamentos, con apego a los principios de legalidad y al debido proceso. En materia de procedimientos, a falta de norma expresa en esta Ley, deberán aplicarse las disposiciones generales del procedimiento administrativo de la Ley general de la Administración Pública”.

Cuando se da la aplicación de las medidas conferidas por la ley en apego a los principios de legalidad y el debido proceso (derecho de defensa, de recurrir o presentar recursos ordinarios) se realiza conforme lo establecido en la Ley de Administración Pública, o de apelación o revocatoria contra los actos de la administración.

Asimismo, el funcionario de SENASA en ejercicio de su cargo se expone a sanciones estipuladas en la Ley SENASA. Capítulo IX Infracciones y Sanciones, si resulta responsable por acción u omisión de acuerdo a las competencias de la Ley.

Además el Art. 86. Responsabilidad penal y civil estipula:

“Las sanciones señaladas en este capítulo, se aplicarán sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil que resulte.”

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 26 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA

En relación a la responsabilidad penal o civil que derive de su acción u omisión o actuación indebida que puede ser recurrida por el administrado en defensa de sus intereses o que presumiblemente le afecte la medida impuesta por SENASA.

Como órgano superior la Ley SENASA establece de manera explícita el proceso de apelación indicado en el Artículo 88. —Procedimiento.

“Las resoluciones del SENASA, emitidas en un proceso sancionatorio, tendrán el recurso de revocatoria que será resuelto por el órgano que dictó el acto y, el de apelación, por el ministro de Agricultura y Ganadería. El trámite de estos recursos se regirá por lo dispuesto en el título VIII del libro II de la Ley general de la Administración Pública”.

16. COOPERACION

Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000

Sección 16: Cooperación

Referencia interna:

Ninguna

Referencia externa:

DE- Norma INTE-ISO/IEC 17020:2000 Criterios generales para la operación de varios tipos de organismos que realizan inspección. Primera edición. Instituto de Normas Técnicas. San José, Costa Rica.

DE- INTE-ISO 10013:2001 Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad. Primera edición. Instituto de Normas Técnicas. San José, Costa Rica.


DE- INTE-ISO/IEC 17000:2005 Evaluación de la conformidad vocabulario y principios generales. Primera edición. Instituto de Normas Técnicas. San José, Costa Rica.

Son considerados las normas internacionales descritas en referencia externa como base de referencia para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Además los Funcionarios de la DIPOA participan en los Comités técnicos del CODEX ALIMENTARIUS, en los que se expone posición país sobre las normas técnicas para no perjudicar al sector privado con los requisitos impuestos por socios comerciales y orientar hacia la unificación de criterios.

La globalización ha impuesto a los países en vías de desarrollo la demostración de cumplimiento de exigencias establecidas para exportar los productos, a través del establecimiento de un sistema armonizado de normas y unidades de medición, la manera más sencilla para concebir cuales son los aspectos técnicos vinculados con la de reglamentos técnicos se establece en el Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio, del que se transcribe:

“...Reconociendo, que no debe impedirse a ningún país que adopte las medidas necesarias para asegurar la calidad de sus exportaciones, o para la protección de la salud y la vida de las personas y de los animales o la preservación de los vegetales, para la protección del

	DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL	Rige a partir de: 22/02/10	Código: DIPOA-MC-001
	Manual de Calidad	Versión 01	Página 27 de 27
Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad	Revisado por: Coordinador de Calidad SENASA	Aprobado por: Director DIPOA	

medio ambiente, o para la prevención de prácticas que pueden inducir a error, a los niveles que considere apropiados, a condición que no las aplique en forma tal que constituyan un medio de discriminación arbitrario o injustificado entre los países en que prevalezcan las mismas condiciones, o una restricción encubierta del comercio internacional, y de que en lo demás sean conformes a las disposiciones del presente Acuerdo; ...”

Es por ello que en el DIPOA, se ha considerado que la sostenibilidad de la paz social, se da a través de la permanencia del sector productivo, por tanto se solicita en los comités de trabajo que se integran para la formulación de la Reglamentación Técnica, una adecuada interacción entre los sectores público, académico, privado y el consumidor, cumpliendo con los requisitos establecidos por el Órgano de Reglamentación Técnica del MEIC para la formulación de reglamentos técnicos.