

Manual de Inspección de Mercancías Pecuarias para la Exportación

COORDINACIÓN GENERAL DE SANIDAD ANIMAL DIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN ZOOSANITARIA GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN ZOOSANITARIA

DIRECTOR EJECUTIVO

Ing. Mgs. Milton Fernando Cabezas Guerrero

COORDINADOR GENERAL DE SANIDAD ANIMAL

Dr. Julio Antonio Arana Onofre

REDACCIÓN TÉCNICA

Dr. Felipe Alejandro Torres Andrade

REVISIONES TÉCNICAS

Dra. Gloria Grimanesa Camacho Muñoz

Dra. Johanna Elizabeth Salas Torres

Dr. Julio Cesar Mejía Manotoa

REVISIÓN TEXTO

Ing. Ana Jiménez

AGROCALIDAD - Planta Central

Av. Amazonas y Eloy Alfaro,

Edif. MAGAP, piso 9. Telf: (593) 2 2567 232 Ext. 113

QUITO - ECUADOR

Av. Interoceánica Km 14 y 1/2, sector La Granja

Telf: 2372 844 Ext. 225, 226, 227

Coordinación General de Sanidad Animal - Tumbaco

www.agrocalidad.gob.ec

direccion@agrocalidad.gob.ec

ÍNDICE DE CONTENIDO

SECCIÓN 1: ALCANCE	3
SECCIÓN 2: REFERENCIA NORMATIVA	3
SECCIÓN 3: DEFINICIONES	4
CONCEPTOS.....	4
ABREVIATURAS.....	6
CÓDIGOS.....	6
SECCIÓN 4: OBJETIVOS	6
SECCIÓN 5: RESPONSABILIDADES	7
REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE INTERNO.....	7
DETERMINACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE EXTERNO:.....	8
SATISFACCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:.....	8
RESPONSABILIDADES EN TORNO AL PROCESO DE INSPECCIÓN SANITARIA DE ANIMALES VIVOS Y MERCANCÍAS DE ORIGEN PECUARIO.....	9
<i>Representante Legal del CPE/EPE</i>	9
AGROCALIDAD.....	10
SECCIÓN 6: INSPECCIÓN SANITARIA	10
DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO REQUISITO.....	10
LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROCESO DE INSPECCIÓN DE MERCANCÍAS DE EXPORTACIÓN DE ORIGEN PECUARIO.....	11
PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE MERCANCÍAS DE ORIGEN PECUARIO.....	12
<i>Solicitud de inspección de Mercancías para la certificación de exportación</i>	12
<i>Inspección de Partidas de exportación en EPE</i>	13
PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE CPE DE ANIMALES VIVOS.....	19
<i>Lineamientos generales del Proceso de Inspección para la certificación de exportación de Animales de Origen Pecuario</i>	19
<i>Solicitud de inspección de un animal o lote(s) de animales para la certificación de Exportación</i>	19
<i>Inspección de Animal o lote(s) de exportación en CPE</i>	20
Sellado de partida de exportación:	23
CONTROL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	24
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	25
<i>Procedimiento para la Inspección de Mercancías Pecuarias para Exportación</i>	25
<i>Procedimiento para la Inspección de Animales Vivos para Exportación</i>	27
SECCIÓN 7: MEDICIÓN Y ANÁLISIS	28
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	28
<i>Medición de satisfacción del cliente interno</i>	28
<i>Medición de satisfacción del cliente externo</i>	28
ACCIONES PREVENTIVAS.....	28
ACCIONES CORRECTIVAS.....	29

SECCIÓN 1: Alcance

El ámbito de aplicación del presente manual incluye los procedimientos desde la solicitud de inspección de mercancías para exportación, revisión de documentación hasta la inspección física de las mismas.

SECCIÓN 2: Referencia Normativa

Decisión 515-CAN : Sistema Andino de Sanidad Agropecuaria

Decisión 737-CAN: Reglamento Andino de Cuarentena para el Comercio o la Movilización Intrasubregional y con Terceros Países de Animales Terrestres y sus Productos de la Comunidad Andina

Decreto Ejecutivo 1449: Crea AGROCALIDAD en sustitución del Servicio Ecuatoriano de sanidad agropecuario (SESA)

Ley orgánica de Sanidad Agropecuaria

Resolución 347-CAN: Norma Sanitaria Andina para el Comercio Intrasubregional de Animales, Productos y Subproductos de Origen Pecuario.

Resolución 1153-CAN: Norma sobre Categorías de Riesgo Sanitario, para el Comercio Intrasubregional y con Terceros Países de Mercancías Pecuarias.

Resolución 1352-CAN: Norma Sanitaria Andina para el Comercio o Movilización Intrasubregional y con Terceros Países de Bovinos y sus productos.

Acuerdo MSF de la OMC: Acuerdo sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias de la Organización Mundial de Comercio.

Código de Animales Terrestres de la Organización de Sanidad Animal Mundial OIE

Codex Alimentarius (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, FAO)

Para la normativa sobre el comercio Intrasubregional de algunos animales y productos pecuarios, ver códigos de anexo de Resolución 315, modificación de la Norma Sanitaria Andina.

SECCIÓN 3: Definiciones

Conceptos

Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de Calidad del Agro: Entidad técnica de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio y fondos propios, desconcentrada, con independencia administrativa, económica, financiera y operativa; con sede en Quito y competencia a nivel nacional, adscrita al Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Autoridad veterinaria extranjera: Corresponde a la autoridad veterinaria del país importador

Bioseguridad: Es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, animales, instalaciones y medio ambiente, de la exposición o contaminación a los agentes potencialmente infecciosos considerados de riesgo biológico.

Centro de Producción Pecuaria de Exportación (CPE): Instalación en la cual se producen animales y productos primarios para exportar.

Certificado Zoosanitario de Exportación: Es el certificado de buena salud de especies animales, o sanitarios en el caso de productos y subproductos de origen animal, que otorga AGROCALIDAD.

Código EPE: Identificación numérica otorgada al Establecimiento Pecuaria de Exportación una vez que ha sido registrado.

Código CPE: Identificación numérica otorgada al Centro de producción Pecuario de Exportación una vez que ha sido registrado.

Establecimiento Pecuario de Exportación (EPE): Instalaciones en las cuales se faena, elabora, prepara, almacena y/o congelan productos y subproductos pecuarios para consumo humano o animal que son destinados a exportación.

Lote: Cantidad de mercancía producida bajo las mismas condiciones en un periodo determinado.

Médico Veterinario Autorizado: Médico Veterinario, autorizado, y registrado oficialmente por AGROCALIDAD

Médico Veterinario Oficial: Médico Veterinario facultado por AGROCALIDAD para realizar determinadas tareas oficiales que se le designa con la certificación de exportación.

Mercancía: Designa los animales vivos, los productos de origen animal, el material genético.

Pallet: Unidad de embalaje constituida por un armazón de madera, plástico u otros materiales empleados en el movimiento de carga de mercancía.

Partida de exportación: Designación de una única mercancía o de un único grupo de mercancías asociadas recogidas en una nomenclatura arancelaria.

Sellado de partidas: Procedimiento por el cual se evita la alteración de la partida de exportación o lote de animales ya certificada

Unidad de refrigeración autónoma: Sistema de refrigeración utilizado en los medios de transporte para mantener las condiciones de la mercancía trasladada cuya funcionalidad no depende de la fuente de energía del medio de transporte

Unidad de refrigeración no autónoma: Sistema de refrigeración utilizado en los medios de transporte para mantener las condiciones de la mercancía trasladada cuya funcionalidad depende de la fuente de energía del medio de transporte

Abreviaturas

CPE: Centro de producción pecuaria de exportación.

CZE: Certificado zoosanitario de exportación.

EPE: Establecimiento Pecuario de Exportación.

GUIA: Sistema Gestor Unificado de Información Agrocalidad

MVA: Médico Veterinario Autorizado

MVO. Médico Veterinario Oficial

SIA: Solicitud de inspección de animal o lote de animales para la exportación

SIM: Solicitud de inspección de mercancías pecuarias de exportación.

VUE: Ventanilla Única Ecuatoriana

Códigos

MIME: Manual de procedimientos para la inspección de mercancías para la exportación.

Ver códigos de anexo de Resolución 315, modificación de la Norma Sanitaria Andina para el comercio Intrasubregional de algunos animales y productos pecuarios

Sección 4: Objetivos.

1. Garantizar el compromiso con la mejora continua a través de procesos controlados, para el logro de eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de inspección de mercancías para exportación, contribuyendo de esta manera a la eficiencia general del proceso de certificación.

2. Entregar al usuario en todas las instancias que establece este manual, información de calidad en cantidad, claridad y oportunidad requerida dentro del procedimiento de inspección de mercancías de exportación.

Sección 5: Responsabilidades

Requerimientos del cliente interno

Se define como cliente interno a todas aquellas personas que hagan uso de este manual dentro de AGROCALIDAD tanto para su trabajo diario como para consultas sobre los procedimientos y procesos aquí descritos.

Los requerimientos del cliente interno acerca de este manual tienen que ver con la capacidad de este último de facilitar la comprensión del proceso en cuestión y asegurar una correcta aplicación de este frente al cliente externo que acude a AGROCALIDAD.

Los requerimientos definidos para el cliente interno son los siguientes:

Que el personal de AGROCALIDAD se encuentre satisfecho con el trabajo que realiza.

Que el personal de AGROCALIDAD haya recibido capacitación adecuada para entregar un correcto servicio que asegure la calidad de atención a los clientes.

Que el personal de AGROCALIDAD cuente con las herramientas adecuadas para prestar su servicio.

Que la estructura jerárquica de AGROCALIDAD permita que los funcionarios reciban el apoyo y los lineamientos adecuados para ejecutar un proceso eficiente y expedito.

Que la implementación del manual asegure un alto estándar de calidad en la prestación del servicio hacia los clientes.

Que el presente manual permita ser una herramienta de apoyo para consultas de otros funcionarios de AGROCALIDAD.

Que el manual permita su actualización periódica sin perder su estructura general y objetivo final.

Que el manual sea el material base de capacitación para el personal de AGROCALIDAD encargado de atender al cliente externo y al personal administrativo involucrado en el proceso de certificación.

Determinación de los requerimientos del cliente externo:

Se define como cliente externo a toda aquella persona jurídica o natural que dentro del procedimiento de certificación, requiera realizar el proceso de inspección de mercancías pecuarias para exportación.

Los requerimientos del cliente externo se basan principalmente en cumplir con el objetivo para el cual este acude a AGROCALIDAD en relación al proceso de inspección de mercancías pecuarias de exportación.

En base a lo anterior, el cliente externo demanda de AGROCALIDAD y del procedimiento de inspección de mercancías pecuarias de exportación que se cumplan ciertos estándares en base a sus requerimientos, estos son:

Elementos tangibles: Que la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación sean los adecuados para la prestación del servicio.

Fiabilidad: Que los funcionarios de AGROCALIDAD cuenten con la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Que exista de parte de AGROCALIDAD la disposición y voluntad del personal para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

Seguridad: Que el personal de AGROCALIDAD presente un buen nivel de conocimiento, un buen nivel de atención y que cuenten con habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Satisfacción de los requerimientos del cliente interno y externo:

La correcta aplicación del presente manual por parte del personal de AGROCALIDAD sienta las bases para entregar un servicio de calidad en todos los puntos de contacto con el cliente externo. La estandarización de procesos y el cumplimiento de los tiempos involucrados, permitirán cumplir con las expectativas del cliente externo en torno al procedimiento **inspección de mercancías pecuarias para exportación.**

Si bien este manual es la guía a seguir en el desarrollo del procedimiento de, **inspección de mercancías pecuarias para exportación** la correcta aplicación de este recae principalmente en el personal a cargo del contacto con el cliente o sea funcionarios de AGROCALIDAD encargados de ejecutar los procesos internos necesarios, con la disponibilidad de infraestructura y equipamiento necesarios para un exitoso proceso de registro.

Para asegurar lo anterior es importante cumplir con los siguientes objetivos específicos:

Desarrollar programa de capacitación permanente para el personal de AGROCALIDAD en la aplicación del manual.

Seleccionar al personal idóneo en cuanto a que cuenten con las competencias necesarias y las capacidades interpersonales adecuadas para relacionarse de manera eficaz con los clientes externos.

Adecuar los procesos internos y la infraestructura de AGROCALIDAD a lo largo del país de tal manera de poder entregar un servicio adecuado de acuerdo a las expectativas del cliente, enfocado a cumplir requerimientos esperados.

Entregar las herramientas necesarias para que el personal de AGROCALIDAD otorgue un servicio alineado con las expectativas y requerimientos del cliente externo.

Responsabilidades en torno al proceso de inspección sanitaria de animales vivos y mercancías de origen pecuario

Representante Legal del CPE/EPE

Entregar solicitud de inspección en los plazos establecidos.

El centro de producción pecuaria de exportación debe estar inscrito en AGROCALIDAD (predio de cuarentena para animales vivos.)

Entregar documentación objetiva y auditable que demuestre que las partidas a inspeccionar cumplen con los requisitos de exportación según mercado de destino.

Debe mantener un sistema de inspección interno que garantice el cumplimiento de los requisitos de exportación relacionados con los sistemas de aseguramiento de calidad de los procesos en la elaboración y almacenamiento de las mercancías.

Facilitar las visitas de inspección de la autoridad sanitaria al EPE.

Mantener al día el registro del EPE y habilitación de los EPE, esta última cuando corresponda.

Debe tener conocimiento de los requisitos sanitarios de exportación para las mercancías y de cuarentena para los animales, según país de destino.

Debe cancelar las tarifas de inspección de mercancías pecuarias de exportación establecidas por AGROCALIDAD.

AGROCALIDAD

Cumplir con los pasos y plazos establecidos en este manual

Notificar al representante legal de la fecha de la visita de inspección.

Informar el resultado de la inspección realizada por el MVO al EPE

Informar los no cumplimientos señalados post inspección de la partida de exportación por parte del MVO.

Informar los no cumplimientos señalados post inspección de certificación de exportación del animal o lote(s) de animales por parte del MVO.

SECCIÓN 6: Inspección sanitaria

Descripción del concepto requisito

Los requisitos sanitarios según la Organización Mundial de Salud Animal (OIE), se deben establecer en base a un análisis de riesgo realizado previamente por la autoridad sanitaria del país importador, el cual toma en consideración los posibles perjuicios por pérdidas de producción, ventas determinadas, o mercaderías si una enfermedad ingresara, se

estableciera y propagara en el país, sus costos de control y erradicación, así como, la relación costo beneficio para la mitigación de los riesgos.

Este proceso deberá contemplar los siguientes factores:

Prevalencia de la enfermedad en el país exportador.

Infraestructura legislativa para el control de la enfermedad

Regímenes de cuarentena a los que la enfermedad está sujeta

Zonas libres o de baja prevalencia de la enfermedad

Condiciones ecológicas o ambientales

Procesos y métodos de producción de la mercancía

Métodos de inspección, muestreo y pruebas a los que la mercancía está sujeta.

Los requisitos sanitarios se establecen en un documento llamado Requisito Zoosanitario, el cual contiene las condiciones sanitarias que el país exportador deberá satisfacer en el punto de salida.

Lineamientos generales del proceso de inspección de mercancías de exportación de origen pecuario

El proceso de inspección de mercancías para la subsiguiente precertificación comienza con la creación de la solicitud de Certificado Zoosanitario de Exportación en el sistema VUE por parte del interesado.

El MVO deberá revisar los documentos anexos a la solicitud de Certificado Zoosanitario de Exportación generada en el sistema VUE, si no existe novedades con respecto a la inspección documental, se programará la visita de inspección sanitaria al CPE o EPE con el fin de corroborar en terreno el cumplimiento de los requisitos de certificación de la partida de productos o subproductos o el o los lotes de animales a exportar.

Una vez que el MVO realiza la inspección documental, física de producto y embalaje o animal, medio de transporte y embarque, emite a través del sistema GUIA, el precertificado de exportación correspondiente a la exportación, este último descrito en manual de procedimientos de precertificación y emisión de certificados de exportación.

Procedimiento de inspección de mercancías de origen pecuario

El proceso de inspección de mercancías pecuarias para la exportación tiene como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos de cada partida de exportación mediante una inspección documental y física de las mercancías de origen pecuario.

Solicitud de inspección de mercancías para la certificación de exportación

El representante legal debe generar la solicitud de Certificado Zoosanitario de Exportación en la VUE.

En caso que una partida de exportación, sea catalogada por el interesado como muestra, se considerará como una exportación y será sometida a los procedimientos indicados en este manual.

Cuando el usuario externo haya generado la solicitud para obtener el Certificado Zoosanitario de Exportación, para su aprobación este deberá anexar los siguientes requisitos:

Factura de compra de la mercancía pecuaria,

Permiso Zoosanitario de Importación del país importador,

Resultados diagnósticos que consten en los requisitos zoosanitarios homologados (únicamente animales vivos)

Certificado de desparasitación de los animales, en base a los requisitos sanitarios homologados (únicamente animales vivos y a los que aplica)

Hojas filiales o pasaportes (únicamente en caso de equinos)

El MVO tiene un plazo de 3 días hábiles para aprobar documentalmente la solicitud emitiendo el criterio de conformidad con los antecedentes entregados en la solicitud al representante legal del EPE/CPE.

El MVO debe corroborar que los CPE de origen de las partidas de exportación cuentan con registro vigente en AGROCALIDAD.

El MVO deberá agendar la visita de inspección a la partida de exportación con un plazo máximo de 3 días hábiles, posterior al aviso de aprobación de la solicitud.

El MVO y el representante legal del EPE/CPE deben consensuar la hora de inicio de la visita de certificación sanitaria, la cual se comprometen ambos a cumplir.

Inspección de partidas de exportación en EPE

Inspección documental

El MVO deberá en primera instancia corroborar en base a documentación auditable en el EPE, la información suministrada en el sistema VUE por el usuario externo y documentos requeridos en la certificación.

Solicitar y revisar la copia del registro del o de los EPE que corresponden a los orígenes de la materia prima utilizada.

Solicitar y revisar los registros consignados en el sistema de control de calidad del proceso del EPE, que garanticen el cumplimiento de los requisitos de exportación.

Revisar los registros consignados durante la inspección de AGROCALIDAD que respaldan el cumplimiento de los requisitos nacionales y del país importador.

Verificar el origen de la materia prima de los lotes de producción que componen la partida de exportación, a través de los registros.

Verificar a través de la documentación disponible en el EPE, la mantención del sistema de inspección interno de la producción y almacenamiento de las partidas.

Una vez que se han revisado los documentos señalados anteriormente y existe conformidad por parte del MVO, se procede a realizar la inspección física.

Inspección física

En la inspección física se debe considerar la revisión de los productos, embalaje y el transporte.

Inspección física de productos

El MVO deberá realizar la inspección física de los productos con la presencia de un representante del EPE.

En la inspección se debe:

Corroborar que la información suministrada en la solicitud corresponde a las partidas a certificar. Si se considera necesario se deberá abrir el embalaje que contiene la mercancía a certificar, con el fin de constatar la correspondencia de ésta con la declaración consignada en la solicitud de Certificado Zoosanitario de Exportación. Este procedimiento deberá ser realizado por el representante del EPE a solicitud del MVO.

Verificar si los embalajes utilizados en la partida de exportación son los adecuados para mantener las condiciones sanitarias y de calidad de la mercancía.

Constatar que las etiquetas de los embalajes consignen la información exigida por el país de destino de la mercancía.

Verificar la existencia e inviolabilidad del encintado en la totalidad de los embalajes de la partida a exportar.

Corroborar la coincidencia entre el código del EPE del encintado y lo informado en la solicitud de Certificado Zoosanitario de Exportación.

Muestreo de mercancía:

Se debe muestrear el 100% de los lotes incluidos en la partida de exportación. De cada lote se obtendrá un número de productos que compondrán la muestra a inspeccionar físicamente.

El número de unidades o productos a muestrear por lote se señala en la siguiente tabla basada en el muestreo por atributo AQL:

Número de unidades a muestrear según tamaño de lote

N° Unidades por lote	N° unidades a muestrear por lote
2 a 15	2
16 a 25	3
26 a 90	6
91 a 150	8
151 a 500	13
501 a 1.200	20
1.201 a 10.000	32
10.001 a 35.000	60
35.001 a 500.000	80
500.001 o más	125

Si la partida está compuesta por sólo una unidad esta debe ser muestreada.

Si al momento de la inspección se rompen los encintados y/o cintas de seguridad, éstas deben ser remplazadas con el encintado de AGROCALIDAD y solicitar la reposición del encintado de seguridad al representante del EPE presente en la inspección.

En los productos muestreados se debe verificar que:

El envase primario de los productos coincida con lo indicado en la solicitud generada en el sistema VUE.

Los lotes de origen de las muestras, están consignados en la solicitud generada en el sistema VUE.

Constar que la identificación del lote de origen del producto debe estar visible fácilmente para el MVO, es decir, que los caracteres que componen la identificación del lote tengan un tamaño que permita su fácil lectura y no estén consignados en forma manuscrita.

En el caso que la partida esté contenida en pallet, la identificación del pallet debe colocarse a lo menos en dos caras de él y una de éstas debe ser al menos visible para el MVO.

Cada lote revisado en la inspección física debe estar consignado en la solicitud generada en el sistema VUE, en caso de estar en pallet se debe indicar el detalle de lotes por pallet.

Inspección del transporte

El MVO deberá inspeccionar el medio de transporte utilizado previo al embarque de la partida a exportar.

En esta inspección el MVO debe corroborar:

Que el medio de transporte destinado al traslado de la partida a exportar, en el caso que la mercancía requiera refrigeración o congelación cuente con un sistema de refrigeración que permita que las temperaturas requeridas por el producto, se mantienen en el trayecto. Para esto, si el traslado es de 4 o más horas el medio de transporte debe disponer de unidades de refrigeración autónoma. En caso que el traslado sea menor a 4 horas, el medio de transporte debe tener unidades de refrigeración autónoma o no autónoma.

En ambos casos, se debe verificar que el contenedor previo a ser cargado y sellado debe contar con la temperatura requerida por la mercancía a exportar.

Que el medio de transporte ha sido lavado y sanitizado previo a la carga, ya sea presenciando el procedimiento o constatándolo a través de un certificado de lavado y desinfección que debe poseer el EPE (original o con firma digital)

Que el medio de transporte cuenta con un sistema de cierre hermético que permita un adecuado sello.

Inspección del embarque

El MVO previo al embarque debe verificar que el lugar destinado por el EPE para realizar este proceso esté convenientemente cerrado con el fin de prevenir la contaminación externa por presencia de roedores y vectores.

El área debe permanecer cerrada al momento del embarque, exceptuando el caso en que la condición de embalaje de los productos evite los riesgos.

En caso que la partida requiera de temperatura de conservación, el MVO deberá realizar la medición de la temperatura en el embarque.

Resolución de la inspección de partida de exportación

a) Partida de exportación cumple con requisitos de exportación:

Una vez que el MVO ha corroborado que se cumplen los requisitos de exportación de la mercancía incluida en la partida de exportación (inspección de producto y embalaje, medio de transporte y embarque) debe proceder a realizar el sellado de los containers que transportan la partida de exportación.

Luego deberá emitir el Precertificado Zoosanitario de Exportación (PCZE) definido para tal efecto, a través del sistema GUIA.

b) Partida de exportación No cumple con requisitos de exportación:

El MVO puede detectar deficiencias en la partida a nivel de producto y embalaje, medio de transporte o procedimiento de embarque.

Si el MVO detecta al menos un producto de la partida que no cumple con los requisitos del país exportador, debe evaluar si las deficiencias encontradas afectan a todos los lotes de la partida, o sólo a una parte de ellos.

El MVO en caso que las deficiencias sean detectadas en sólo parte de los lotes que componen la partida, debe asegurarse que los lotes rechazados sean apartados de la partida de exportación, no emitiendo certificado de exportación para ellos, hasta que se solucionen las no conformidades detectadas por parte del EPE.

Para el caso de productos rechazados, por falencias a niveles de carácter, organoléptico, físico, químico y sanitario, no podrán ingresar a un reproceso, los mismos serán sometidos a la destrucción por parte de la empresa fabricante, bajo la estricta supervisión de la autoridad sanitaria oficial.

El MVO deberá comunicar por escrito al representante legal del EPE, y AGROCALIDAD, señalando mediante acta de inspección, la causal de rechazos y la identificación del lote y producto rechazado, y el mercado de destino para el cual fue rechazado. Esta acta debe llevar la firma del MVO y del representante del EPE presente en el momento de la inspección.

Deficiencia a nivel de medio de transporte, embarque y/o documentación

Si el MVO detecta deficiencias no relacionadas directamente con el producto como medio de transporte, embarque y documentación, entre otros, las debe notificar a través del acta de inspección (señalando causal de rechazo, partida afectada, fecha y hora) al representante legal del EPE y AGROCALIDAD, con el fin de que se adopten las medidas correctivas necesarias.

Sellado de partida de exportación:

Finalizada y aprobada la inspección de precertificación el MVO procederá al sellado, con cinta de seguridad de AGROCALIDAD, de tal modo que evite la adulteración de la partida de exportación.

Aclaración: el procedimiento de precertificación corresponde a las acciones de inspección realizadas en centros de producción o establecimientos pecuarios y el procedimiento de emisión de certificado Zoosanitario se realiza exclusivamente en puertos de salida por tanto en este punto solo corresponde la precertificación.

El sellado puede efectuarse en las unidades de producto (caja, paletizado, entre otros) o en medio de transporte de la partida (container).

Una vez sellado el MVO debe emitir el precertificado de exportación de las partidas de exportación en base a los procedimientos descritos en el manual de procedimiento de emisión de precertificado y certificado de exportación.

Procedimiento de inspección de CPE de animales vivos

Lineamientos generales del proceso de inspección para la certificación de exportación de animales de origen pecuario

El procedimiento de inspección de CPE tiene como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos de exportación de un animal o lote(s) de animales mediante una inspección documental de ellos.

Solicitud de inspección de un animal o lote(s) de animales para la certificación de exportación.

Dependiendo de los requisitos de mercado de destino, se deberá efectuar o no una cuarentena de exportación.

El representante legal debe generar como mínimo 5 días hábiles, antes del embarque del animal o lote(s) de animales, la solicitud de inspección de exportación de animales en el sistema VUE. Esta solicitud debe ser acompañada con toda la documentación que respalde el cumplimiento de los requisitos zoonosanitarios de exportación, tales como:

Pruebas de laboratorio,

Certificados de vacunación,

Permiso de internación de los animales entregada por la autoridad sanitaria animal del país de destino.

Copia legalizada del certificado de registro del CPE

El MVO debe revisar la solicitud de inspección de exportación y la documentación adjunta, para luego agendar su visita de inspección sanitaria, presentarse en el CPE de origen de los animales con la debida antelación, de tal manera que le permita realizar la inspección documental y física de los animales a exportar.

Inspección de animal o lote(s) de exportación en CPE

Inspección documental

El MVO deberá en primera instancia corroborar en base a documentación existente en el CPE, la información entregada en la solicitud y documentos requeridos en la precertificación.

Solicitar y revisar la copia del documento de registro del CPE de origen de los animales.

Revisar los registros consignados durante las inspecciones de AGROCALIDAD que respaldan su permanencia como CPE.

Solicitar y revisar los registros de la cuarentena de exportación en caso que ella se haya ejecutado, los registros de vacunación de los animales y los antecedentes relacionados con el control de enfermedades, si así lo estipulan los requisitos de importación del país de destino.

Una vez que se han inspeccionado los documentos señalados anteriormente y existe conformidad por parte del MVO, se procede a realizar la inspección física.

Inspección física

En la inspección física se deben considerar dos aspectos a revisar, ellos son los animales y las condiciones del transporte.

Inspección física de los animales

El MVO deberá realizar la inspección física de los animales con la presencia de un representante del CPE.

Manual de Inspección Sanitaria de Mercancías Pecuarias para la Exportación.	Edición No: 2
	Fecha de Aprobación: 12/10/2017
PROCESO: SANIDAD ANIMAL	SUBPROCESO: CERTIFICACION ZOOSANITARIA

Durante la inspección se debe:

Corroborar que la información contenida en la solicitud de inspección corresponde a los animales o lote de animales a precertificar. Si se considera necesario se deberá chequear la identificación de cada animal con respecto a los registros existentes en el CPE.

Si el lote está compuesto por sólo un animal este debe ser inspeccionado.

El MVO deberá realizar una inspección visual de los animales constatando la ausencia de signos y síntomas de enfermedades infectocontagiosas y que ellos se encuentran en buen estado de salud y bajo condiciones acordes al bienestar animal, en el caso que sea una exigencia de mercado de destino.

Para tal efecto deberá recorrer el lugar en donde se encuentran los animales y observarlos detenidamente con el fin de detectar cualquier situación anómala.

Inspección de las condiciones de transporte

El MVO deberá inspeccionar el medio de transporte utilizado previo al embarque de los animales a exportar. En esta inspección el MVO debe corroborar:

Que el medio de transporte destinado al traslado de los animales a exportar, cumple con las condiciones mínimas de seguridad y de bienestar animal. Se deben considerar aspectos tales como; que la capacidad del medio de transporte sea la adecuada para la cantidad de animales a trasladar, que el medio de transporte asegure una adecuada ventilación y temperatura durante todo el tiempo de viaje de los animales, entre otros.

Que en caso de que el medio de transporte haya sido utilizado previamente en el traslado de animales se realizó lavado y desinfección.

Que el medio de transporte cuenta con un sistema de cierre que permita un adecuado sello.

Inspección del embarque

El MVO previo al embarque de los animales debe verificar que el lugar destinado por el CPE para realizar este proceso permite efectuarlo con las medidas de bioseguridad necesarias.

Resolución de la inspección de lotes de animales de exportación

a) Lote de animales de exportación cumple con requisitos de exportación:

Una vez que el MVO ha corroborado que se cumplen los requisitos de exportación de los lotes de animales (inspección de documentos, animales, transporte y embarque) debe proceder a realizar el sellado del medio de transporte que contienen el o los lotes de animales de exportación.

Luego deberá emitir el Precertificado de Exportación (PCE) definido para tal efecto.

b) Lote de animales de exportación No cumple con requisitos de exportación:

El MVO puede detectar deficiencias en los lotes de animales, medio de transporte o procedimiento de embarque.

Deficiencia a nivel de lotes de animales

Si el MVO detecta al menos un animal del lote que no cumple con los requisitos del país exportador, debe evaluar el grado de impacto de la no conformidad en el lote de animales de exportación.

Si la no conformidad detectada tiene relación con una enfermedad infectocontagiosa, el MVO no emitirá el PCE.

El MVO en caso que la o las deficiencias no estén relacionadas con enfermedades infecto contagiosas tales como problemas de identificación, entre otros y afectan sólo a un número reducido de animales del lote de exportación, debe asegurarse que ellos sean

apartados del lote de exportación, no emitiendo precertificado de exportación para ellos, hasta que se solucionen las no conformidades detectadas por parte del CPE.

El MVO deberá comunicar por escrito al representante legal del CPE y AGROCALIDAD, señalando mediante acta de inspección la causal de rechazos, lote, o parte de él. Esta acta debe llevar la firma del MVO y del representante del CPE presente en el momento de la inspección.

Deficiencia a nivel de medio transporte, embarque y/o documentación

Si el MVO detecta deficiencias no relacionadas directamente con los animales como el medio de transporte, embarque y documentación, entre otros, las debe notificar a través del acta de inspección (señalando causal de rechazo, lote afectado, fecha y hora) al representante legal del CPE y AGROCALIDAD, con el fin de que se adopten las medidas correctivas necesarias.

Sellado de partida de exportación:

Finalizada y aprobada la inspección de precertificación el MVO procederá al sellado, con cinta de seguridad de AGROCALIDAD, de tal modo que evite el cambio de cualquier animal que compone el lote que se certificará.

Aclaración: el procedimiento de precertificación corresponde a las acciones de inspección realizadas en centros de producción o establecimientos pecuarios y el procedimiento de emisión de certificado zoosanitario se realiza exclusivamente en puertos de salida por tanto en este punto solo corresponde la precertificación.

El sellado debe efectuarse en el o los puntos de ingreso de los animales del medio de transporte.

Una vez sellado el transporte que trasladará a los animales, el MVO debe emitir el precertificado de exportación según los procedimientos señalados en manual de procedimiento de emisión de precertificado y certificado de exportación.

Control de procesos y procedimientos

Con el fin de mantener el proceso alineado a los objetivos de calidad definidos, AGROCALIDAD deberá monitorear la eficiencia del proceso a través de los siguientes elementos:

Encuesta de Calidad de Servicio, la cual permite monitorear que las expectativas del cliente sobre el proceso de inspección de mercancías pecuarias de exportación se cumplan. Las brechas detectadas entre las expectativas y la realidad sirven para retroalimentar el sistema y tomar las medidas correctivas necesarias.

Auditoría interna orientada a monitorear:

- La integralidad del proceso en todas sus instancias
- La correcta y oportuna aplicación del proceso de manera imparcial y transparente.

La auditoría será un proceso sistemático practicado por auditores de AGROCALIDAD, de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias obtenidas que permitan calificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el presente manual, detectar las falencias y así implementar las medidas correctivas necesarias.

AGROCALIDAD deberá velar que exista un procedimiento documentado que establezca las responsabilidades y requisitos para la planificación y ejecución de auditorías, para el informe de resultados y mantenimiento de registros. Además deben señalar cómo se informarán los resultados de las auditorías y de qué manera quedarán registradas las evidencias de la auditoría y su resultado (hallazgos y no conformidades).

El proceso de auditoría debe enfocarse en técnicas de obtención de evidencias como por ejemplo observación del proceso en funcionamiento, registrar los resultados de dicha información y la retroalimentación para realizar las mejoras necesarias para el proceso. La observación permite una mejor comprensión de la entidad auditada principalmente en caso donde existe interacción con el usuario. También permite verificar si los recursos físicos existentes son suficientes para entregar un servicio de acuerdo a lo esperado.

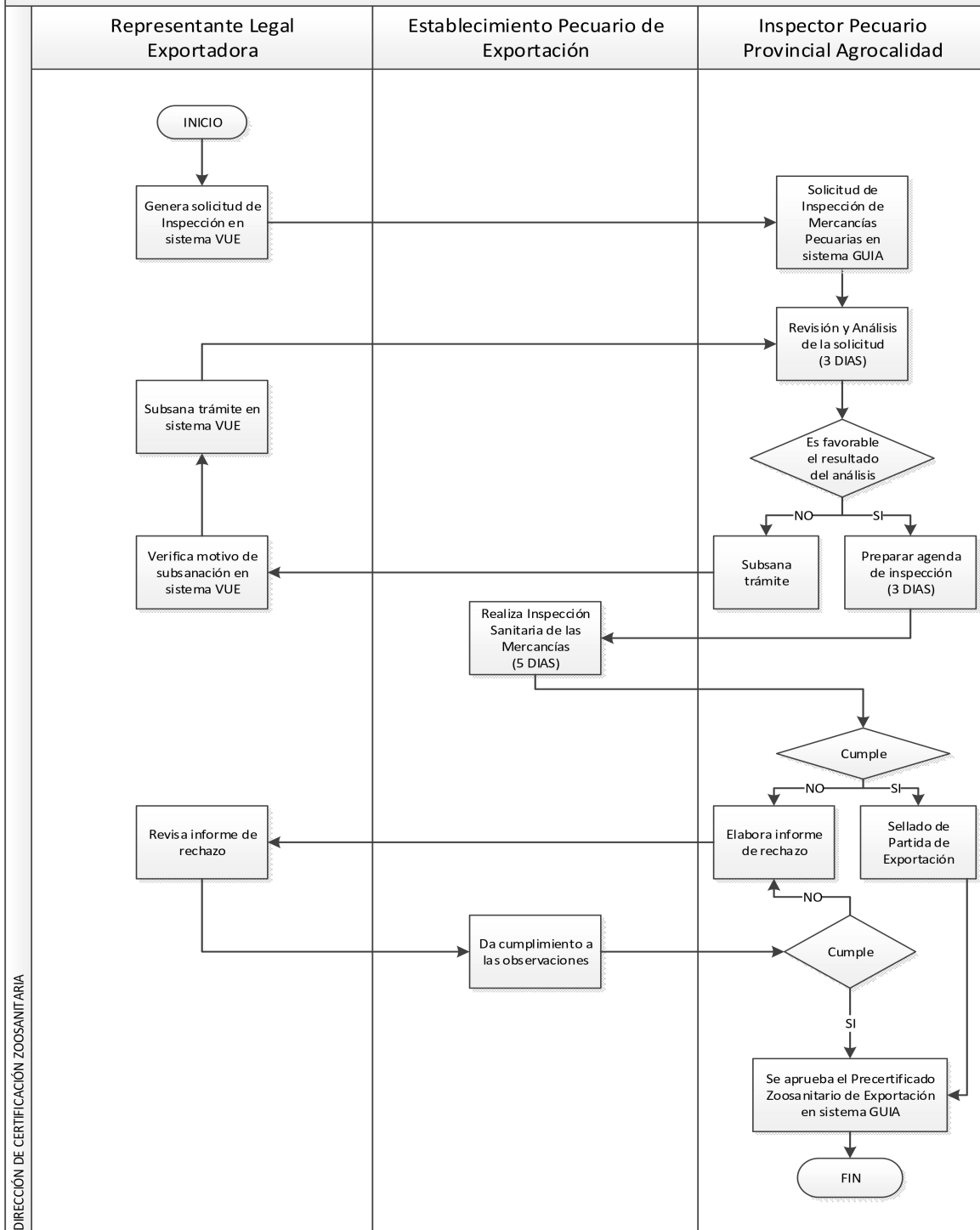
Otra técnica de auditoría a implementar debe ser el análisis aleatorio de documentación ingresada dentro de los distintos procesos de inspección de mercancías pecuarias de exportación. Lo anterior permitirá detectar si los registros están siendo completados adecuadamente tanto en calidad como en cantidad de información.

Finalmente, cada auditoría realizada debe corroborar que las acciones correctivas derivadas de las observaciones de la auditoría anterior, hayan sido aplicadas de manera oportuna, verificando y comprobando la eficacia de las acciones tomadas.

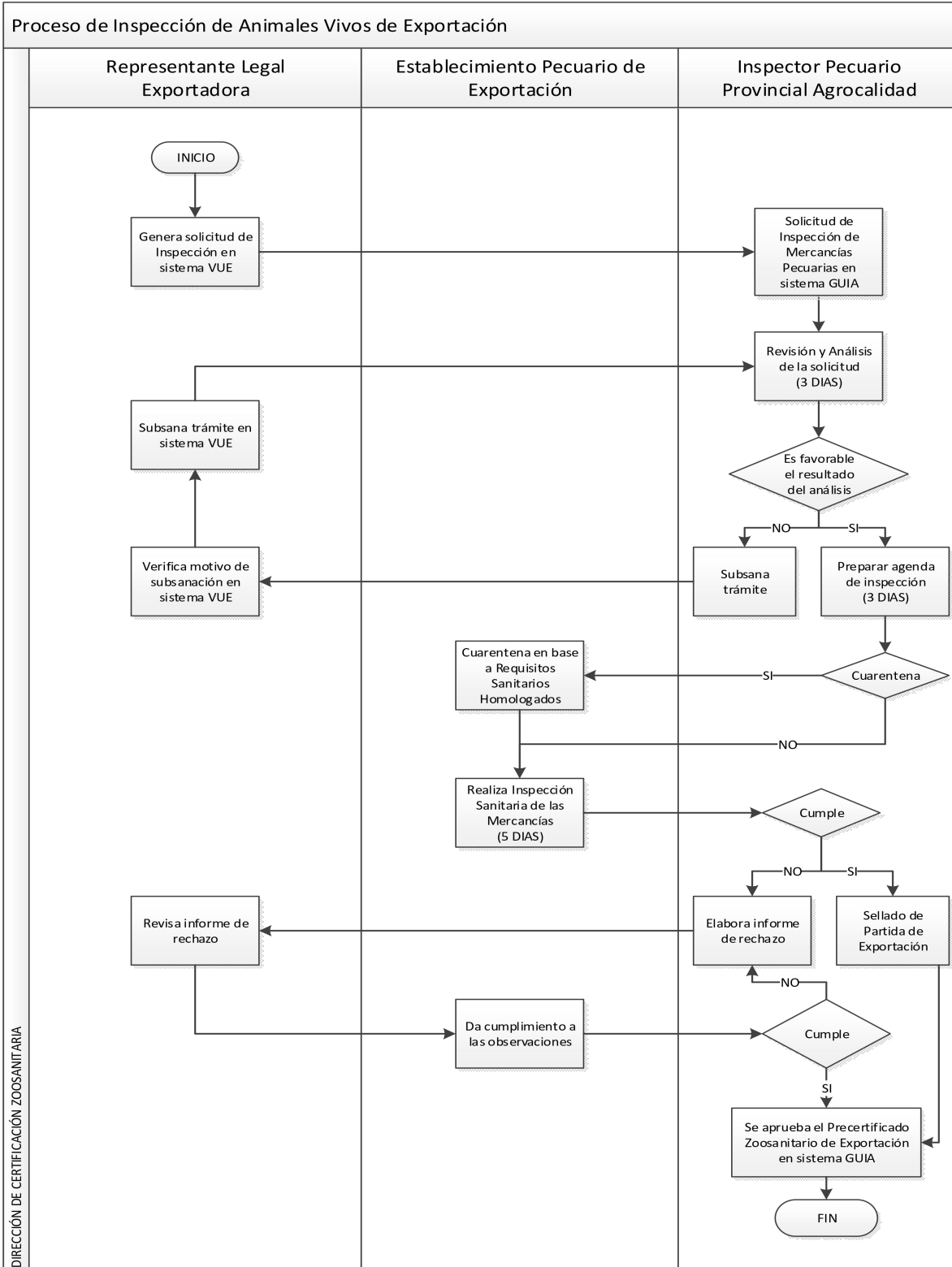
Documentación de procesos y procedimientos

Procedimiento para la inspección de mercancías pecuarias para exportación

Proceso de Inspección de Mercancías Pecuarias de Exportación



Procedimiento para la inspección de animales vivos para exportación.



SECCIÓN 7: Medición y Análisis

Satisfacción del cliente

Medición de satisfacción del cliente interno

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del cliente interno con respecto al presente manual se debe realizar dentro del personal de AGROCALIDAD involucrado la encuesta que se encuentra en Apéndice 4.

Esta encuesta debe ser realizada tabulada y analizada por el personal de AGROCALIDAD para determinar el nivel de satisfacción con el presente manual.

Las encuestas son de carácter anónimo al tratarse de cliente interno.

Medición de satisfacción del cliente externo

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del cliente y la calidad del servicio entregado por AGROCALIDAD en el proceso de inspección de mercancías de exportación, se deberá realizar una encuesta SERVQUAL de calidad de servicio (apéndice 3) la cual está orientada a medir el servicio entregado por AGROCALIDAD que permita medir los atributos anteriormente mencionados.

Esta encuesta debe ser realizada por AGROCALIDAD a una muestra representativa de los clientes al término de su proceso, independientemente del resultado de este (rechazado/aprobado). Semestralmente AGROCALIDAD deberá analizar estadísticamente el resultado de dicha encuesta y compararlo con el estándar definido en el indicador de calidad asociado a esta medición.

Acciones preventivas.

Con el fin de detectar la posible ocurrencia de problemas en torno a las distintas actividades descritas en este manual, se sugiere realizar las siguientes acciones periódicamente:

Capacitar al personal en implementación, procedimientos y metodologías propias del manual.

Realizar auditorías internas una vez al año en cada oficina de AGROCALIDAD para detectar potenciales deficiencias del sistema.

Establecer la obligatoriedad de participación de los MVA, en reuniones periódicas de AGROCALIDAD.

Mantener una información y comunicación fluida entre AGROCALIDAD y los usuarios interesados en exportar.

Asegurar anualmente los recursos anuales y financieros para la mantención del proceso.

Acciones correctivas.

Si los sistemas de auditoría detectan deficiencias y/o las encuestas revelan un inadecuado grado de satisfacción del cliente, se deben determinar el origen y adoptar en el breve plazo medidas para corregir las falencias.

Se tomarán medidas sobre las causas de las deficiencias, que pueden estar relacionadas con problemas de:

Infraestructura y equipamiento

Sistemas de información interno del subproceso

Calidad y cantidad de personal

Asignación de recursos en base a necesidades

Transparencia y confiabilidad.

Fluidez en la información y comunicación entre AGROCALIDAD y el usuario interesado en exportar

Control de cambios

Fecha anterior	Cambios o modificaciones	Fecha del cambio	Autor
01/06/2017	Cambio de logo institucional en encabezado	26/07/2017	Mvz. Felipe Torres
26/07/2017	<p>Pág. 16: Resolución de la inspección de partida de exportación. -Partida de exportación No cumple con requisitos de exportación: <i>“Para el caso de productos rechazados, por falencias a nivel de carácter, organoléptico, físico, químico y sanitario, no podrán ingresar a un reproceso, los mismos serán sometidos a la destrucción por parte de la empresa fabricante, bajo la estricta supervisión de la autoridad sanitaria oficial.”</i></p> <p>Se modifica el nombre de: Director Ejecutivo y Coordinador General de sanidad Animal</p> <p>Se actualiza el encabezado del documento</p>	12/10/2017	MVZ. Romel Páez