

<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA LOS FORMULARIOS VUE – AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO CERTIFICADO FITOSANITARIO DE EXPORTACIÓN</b>	Edición No: 0
	Fecha de Aprobación: 19/10/2021
<b>PROCESO: SANIDAD VEGETAL</b>	<b>SUBPROCESO: CERTIFICACIÓN FITOSANITARIA</b>

**PLAN DE CONTINGENCIA PARA LOS FORMULARIOS VUE – AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO**

**CERTIFICADO FITOSANITARIO DE EXPORTACIÓN**

Con la entrada en vigencia del Certificado Fitosanitario de exportación en Ventanilla Única Ecuatoriana (para todos los productos, excepto ornamentales y banano), la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario continuará la emisión de certificados impresos, generados únicamente a través de la VUE. Con la entrada en vigencia en VUE el exportador continuará retirando de AGROCALIDAD el documento generado en VUE.

Tomando en cuenta esto, este plan de contingencia estará dividido en dos posibles escenarios.

**1. ERROR BLOQUEANTE EN VENTANILLA UNICA**

- a. Se considera error bloqueante cuando la entidad no tiene conexión con VUE
- b. En este caso el usuario (internos, externo) no dispone de VUE pero si del sistema GUIA
- c. Si el error bloqueante continuará por más de dos horas desde la notificación a SENA, sin que el usuario pueda generar solicitudes por VUE, se le indicará que proceda de la siguiente manera.
  - i. Se comunicará por los canales oficiales (a los OCE's registrados) la NO disponibilidad del sistema VUE, para proceder con el trámite manual.
  - ii. El OCE deberá descargar de la página Web de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario el formato para la "Solicitud para Certificado Fitosanitario de Exportación" y llenarlo en computador, adjuntando la documentación necesaria.
  - iii. El OCE deberá acercarse a las oficinas de La Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario autorizadas para emisión de Certificados Fitosanitarios de Exportación (Tulcán, Machala, Guayaquil, Loja, Quito, Nueva Loja, Esmeraldas, Cuenca y Huaquillas) en el horario establecido, con la documentación en físico y los pagos respectivos.
  - iv. El personal asignado revisará de manera manual la documentación y procederá a emitir el documento por fuera de VUE.
  - v. Al restablecerse el servicio se volverán a emitir los comunicados (por los canales oficiales) para que se continúen los trámites por VUE y por motivos estadísticos, el personal de la institución registrará en un Excel las solicitudes emitidas manualmente.

**2. ERROR BLOQUEANTE EN EL SISTEMA INTERNO (GUIA)**

- a. Se considera error bloqueante cuando la entidad no dispone de sistema interno y en consecuencia el OCE al generar solicitudes en VUE tendrán un error de conexión con la entidad.
- b. En este caso el usuario (interno y externo) cuenta con VUE, pero no con el sistema GUIA.

<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA LOS FORMULARIOS VUE – AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO CERTIFICADO FITOSANITARIO DE EXPORTACIÓN</b>	Edición No: 0
	Fecha de Aprobación: 19/10/2021
<b>PROCESO: SANIDAD VEGETAL</b>	<b>SUBPROCESO: CERTIFICACIÓN FITOSANITARIA</b>

- c. Si el error bloqueante es inferior a dos horas desde la notificación a la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario, se indicará el OCE que debe guardar la solicitud como temporal y se le notificará cuando exista disponibilidad en el sistema, para el registro.
  - vi. El call center de atención al usuario (atención al usuario) tomará los datos de los solicitantes para indicarles cuando proceder con el registro de los formularios guardados en temporal.
- d. Si el error bloqueante es mayor a DOS horas desde la notificación de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario, sin que el usuario pueda registrar solicitudes por VUE, se le indicará que proceda de la siguiente manera:
  - i. Se comunicará por los canales oficiales (a los OCE's registrados) la NO disponibilidad del sistema GUIA, para proceder con el tramite manual.
  - ii. Se publicará en la página Web de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario un boletín indicando la NO disponibilidad del sistema GUIA, para proceder con el trámite manual.
  - iii. El OCE deberá descargar de la página Web de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario el formato para la "Solicitud para Certificado Fitosanitario de Exportación" y llenarlo en computador, adjuntando la documentación necesaria.
  - iv. El OCE deberá acercarse a las oficinas de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario autorizadas para emisión de Certificados Fitosanitarios de Exportación (Tulcán, Machala, Guayaquil, Loja, Quito, Nueva Loja, Esmeraldas, Cuenca y Huaquillas) en el horario establecido, con la documentación en físico y los pagos respectivos.
  - v. El personal asignado revisará de manera manual la documentación y procederá a emitir el documento por fuera de VUE.
  - vi. Al restablecerse el servicio se volverán a emitir los comunicados (por los canales oficiales) para que se continúen los trámites por VUE y por motivos estadísticos, el personal de la institución registrará en un Excel las solicitudes emitidas manualmente.

Este plan de contingencia será adoptado únicamente cuando se presenten estos dos escenarios posibles y se lo ejecutará como protocolo de trabajo interno al haber transcurrido el tiempo indicado luego de una notificación formal (Quipux o correo) entre SENAE y la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario.

<b>PLAN DE CONTINGENCIA PARA LOS FORMULARIOS VUE – AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO CERTIFICADO FITOSANITARIO DE EXPORTACIÓN</b>	Edición No: 0
	Fecha de Aprobación: 19/10/2021
<b>PROCESO: SANIDAD VEGETAL</b>	<b>SUBPROCESO: CERTIFICACIÓN FITOSANITARIA</b>

**CONTROL DE CAMBIOS.**

FECHA ANTERIOR	CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	AUTOR

**RESPONSABILIDADES**

<p><b>Elaborado:</b> David Tello <b>Cargo:</b> Analista de Certificación Fitosanitaria <b>Cédula de Identidad:</b> 1717299596</p>	
<p><b>Revisado:</b> Daniela Cerón <b>Cargo:</b> Directora de Certificación Fitosanitaria (E) <b>Cédula de Identidad:</b> 1715903637</p>	
<p><b>Aprobado:</b> Daniela Cerón <b>Cargo:</b> Directora de Certificación Fitosanitaria (E) <b>Cédula de Identidad:</b> 1715903637</p>	