



Boletín Veterinario Oficial

Sanidad y bienestar animal e inocuidad de los alimentos
División de Protección Pecuaria



Sistema de Gestión de la Calidad del SAG: Implementación y certificación de procesos pecuarios

Cristián Luarte Castro, ing. en acuicultura, MBA mc. calidad¹, cristian.luarte@sag.gob.cl

Introducción

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión del Estado (PMG), desde el año 2001 se han centrado en el desarrollo de sistemas de gestión orientados a mejorar las prácticas de los servicios públicos. Luego de cuatro años de aplicación, los resultados obtenidos en una primera fase muestran que los PMG han sido un buen instrumento para avanzar en tales fines.

Inicialmente los avances alcanzados sólo se reconocían internamente en el sector público, por lo que se requirió la aplicación de un estándar externo que continuase promoviendo la excelencia del servicio público y que también reconociese formalmente los logros por parte de la sociedad en su conjunto. Con este fin la formulación de los PMG, correspondientes al año 2005, introdujeron los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión, reconocido internacionalmente a través de las Normas ISO², específicamente la ISO 9001 –Sistema de gestión de la calidad-Requisitos.



¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad, SGC?

Es un conjunto de elementos relacionados que permiten establecer una política y objetivos claros para dirigir y controlar una organización con respecto del cumplimiento de requisitos de los productos o servicios que entrega. Estos requisitos provienen de los clientes de la organización y de aspectos legales y reglamentarios aplicables.

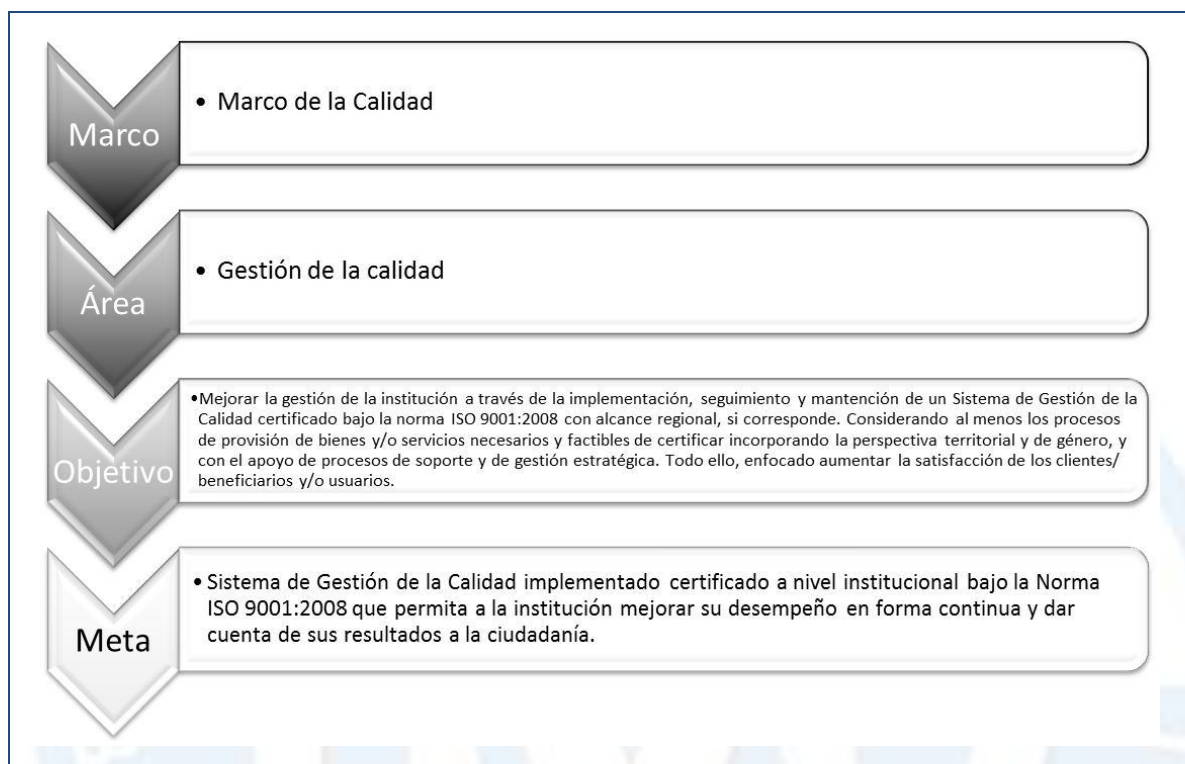
Una vez implementado un SGC en una organización, ésta puede optar a que un tercero o empresa certificadora lo valide, con cuyo resultado favorable se obtiene la Certificación ISO 9001.

¹ Servicio Agrícola y Ganadero, División de Protección Pecuaria, Subdepartamento de Gestión Integrada de Salud, Unidad Sistema de Gestión de la Calidad.

² International Organization for Standardization <<http://www.iso.org/iso/home.html>>.

¿Cuáles son las etapas desarrolladas en el SGC del SAG?

A continuación se muestran gráficamente las etapas del SGC del SAG, asimiladas a las del PMG:



Fuente: División de Planificación y Desarrollo Estratégico, SAG.

Desarrollo del SGC del SAG

Año 2006: en **septiembre**, mediante la Circular N° 468, la Dirección Nacional del Servicio Agrícola y Ganadero informó:

- la **creación** del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008;
- la **designación** como jefe del proyecto y representante de la Dirección Nacional, al jefe de la División de Planificación y Desarrollo Estratégico (DIPLADES);
- el **alcance nacional** del SGC para el caso de la División de Protección Pecuaria consistió en la “**Certificación de exportaciones de carnes frescas congeladas (porcino, ovino, bovino y aves), a los mercados de México y Unión Europea**”.

Este alcance fue definido sobre la base del **impacto de las certificaciones de exportación de productos pecuarios para consumo humano**; se acotó a dichos mercados debido a la importancia dada por los volúmenes de exportación ese año.

Año 2007: en **octubre** se obtuvieron las primeras versiones de los **procedimientos e instructivos** relacionados con el ámbito pecuario del SGC. A solicitud del director nacional el alcance fue ampliado al **mercado de Japón**.

Proceso de certificación del SGC del SAG

Año 2008: en mayo la empresa Certificadora SGS y luego de una semana de auditoría que abarcó todo el territorio nacional, otorgó al SAG la Certificación ISO 9001, por un período de 3 años, a todos los procesos presentados.

En esta etapa la División de Protección Pecuaria certificó el proceso “Certificación de exportaciones de carnes frescas congeladas (porcino, ovino, bovino y aves), a los mercados de México, Unión Europea y Japón”.

Años 2009 a 2010: mediante auditorías internas y externas de seguimiento por parte de la empresa Certificadora SGS, se mantuvo el Sistema de Gestión de la Calidad y se realizaron actualizaciones de los procedimientos e instructivos, por parte del equipo pecuario del nivel central, con apoyo de las regiones.

Además, se incorporó al alcance del SGC el proceso de “Registro y control de medicamentos veterinarios” y, para su correcta implementación, se ajustó la documentación existente y se elaboró la faltante.

Año 2011: se obtuvo la recertificación o una nueva Certificación ISO 9001 por un período de 3 años más.

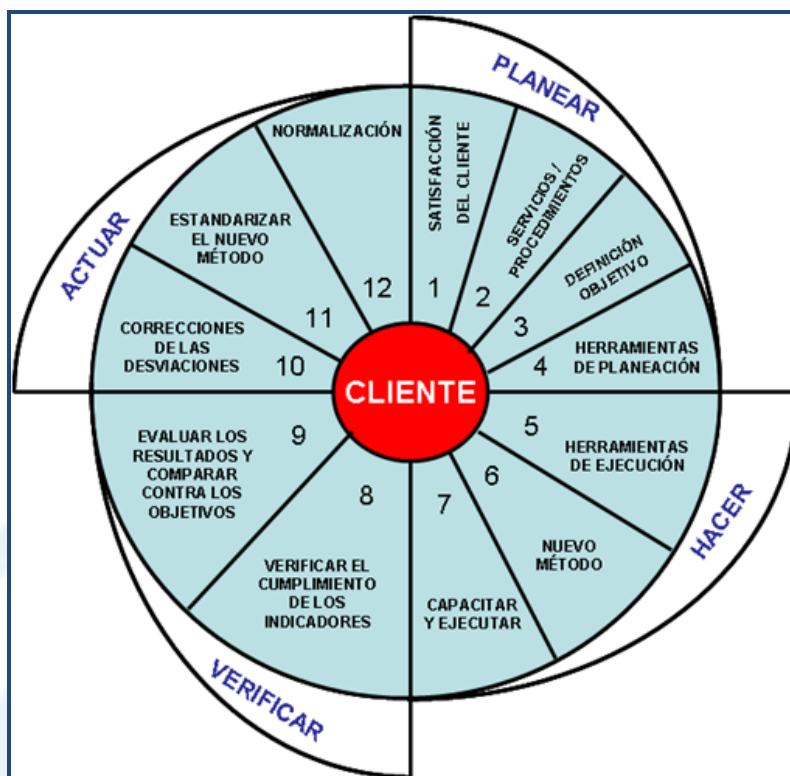
En diciembre la dirección del SGC presentó el plan trienal de calidad 2012-2014, el cual incluye la ampliación del SGC a la mayor parte del quehacer del SAG. Este plan requiere la revisión de todos los macroprocesos realizados por el Servicio.

Año 2012: desde enero los profesionales y jefaturas de cada división han trabajado de forma sistemática en la revisión, análisis y ajuste de los macroprocesos:

- Certificación de productos silvoagropecuarios de exportación;
- Registro o autorización de insumos silvoagropecuarios;
- Control del ingreso e importación a Chile, así como el tránsito por el territorio nacional, de productos de competencia del SAG;
- Vigilancia y control sanitario;
- Fiscalización.

El día 18 de mayo finalizó la realización de la quinta auditoría externa de calidad, conducida por la empresa certificadora SGS, confirmándose la certificación de los procesos involucrados.

Cabe destacar que durante todos los años que el Servicio lleva implementando y certificando sus procesos se han realizado auditorías internas de calidad las que, junto con el aporte de las regiones, han logrado mejorar y mantener de forma adecuada el Sistema de Gestión de la Calidad del SAG, siguiendo el espíritu de la norma: la mejora continua de la calidad de los procesos (ver figura próxima página).



La figura muestra el círculo de Deming y los cuatro conceptos conducentes a la mejora continua de la calidad en los procesos: planear, hacer, verificar y actuar.

Próximos desafíos

En el cuadro se señalan los próximos desafíos para el ámbito pecuario, establecidos por la dirección nacional del SAG.

Proceso	Actividad	Año
Defensa	Implementación / Certificación	2012- 2013
Vigilancia y control	Implementación / Certificación	2012- 2014
Fiscalización	Implementación / Certificación	2012- 2014
Inocuidad	Implementación / Certificación	2012- 2013
Certificación**	Implementación / Certificación	2012- 2014
Medicamentos veterinarios	Certificación	2013

** Amplio alcance en productos y mercados.

Fuente: Reunión de Revisión del SGC por la Dirección Nacional, 29/12/2011.

Ver [Política de la Calidad](#) del Servicio Agrícola y Ganadero.