



Gobierno de Reconocimiento
y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!

IPSA

**ESPECIFICACION DEL SERVICIO DE
INSPECCION**

Código: ESP-SI-03
Fecha: 2023-12-11
Versión: 01
Página 1 de 6

ESPECIFICACION DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN ESP-SI-03

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
5. ASPECTOS GENERALES.....	3
6. QUEJAS.....	4
7. APELACIONES.....	4
8. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD.....	5
9. MODIFICACIONES AL DOCUMENTO.....	5
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	6
11. GESTIÓN DEL DOCUMENTO.....	6

1. OBJETO.

El presente documento establece las pautas del servicio de inspección que DIA-IPSA brinda a personas naturales o establecimientos, que cuenten con el permiso de funcionamiento otorgado por este organismo de inspección. Igualmente dar a conocer los mecanismos para registrar una queja relacionada con el servicio de inspección o una apelación relacionada con los resultados de un informe de inspección.

2. ALCANCE.

Aplica a los establecimientos que procesan alimentos de consumo humano de los rubros pesca y lácteos (incluye centros de acopios y/o embarcaciones) que cuentan con servicio de inspección oficial de DIA-IPSA.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Términos y definiciones	Descripción
Apelación	Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.
DIA	Dirección de Inocuidad Agroalimentaria.
Inspección	Examen de un producto, proceso, servicio, instalación o su diseño y determinación de su conformidad en atención a sus requisitos sean estos generales o específicos establecidos por la legislación o la normativa sanitaria vigente.
IPSA	Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria.
Ítem	Incluye el producto, el proceso, el servicio o la instalación según corresponda.
Organismo de Inspección	Organismo que realiza inspecciones (IPSA).
Queja	Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de inspección.

4. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Código	Descripción
ISO/IEC 17020	Norma: Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

5. ASPECTOS GENERALES.

El servicio de inspección del DIA-IPSA se extenderá a todo aquel establecimiento registrado o bajo el sistema de inspección oficial sobre la base de los criterios de inspección aplicables.

El servicio de inspección de las secciones de Lácteos y Pesca es competencia de DIA-IPSA y no se delega a terceros.

	ESPECIFICACION DEL SERVICIO DE INSPECCION	Código: ESP-SI-03 Fecha: 2023-12-11 Versión: 01 Página 4 de 6
--	--	--

Las condiciones contractuales bajo las cuales se presta el servicio de inspección se describen en el contrato o convenio que en efecto debe suscribir tanto persona natural como el establecimiento con la entidad regulatoria, cuyo contenido puede variar en dependencia del rubro y las condiciones de funcionamiento y normativas que los establecimientos deben de cumplir.

Cada uno de los resultados de las inspecciones son únicos para cada ítem descrito en el informe de inspección.

6. QUEJAS.

El reclamante puede presentar quejas en relación a las actividades del servicio de inspección. Las quejas se reciben a través del Formulario FOR-PRO-SGC-02-01 "Recepción de Quejas" y hacerlo llegar a la Dirección de Inocuidad Agroalimentaria en físico o enviarla a la siguiente dirección electrónica dia.gestion_calidad@ipsa.gob.ni.

La procedencia de la queja se determinará teniendo en consideración lo siguiente:

- a) Que corresponde a un servicio de inspección brindado por DIA-IPSA.
- b) Que el reclamante especifique los motivos de la queja, el momento en que sucedieron los hechos, el lugar, las personas involucradas, las pruebas pertinentes y sus datos de contacto.

Posteriormente se informa al reclamante de su queja y de las acciones a ser tomadas para el tratamiento de la misma. El tratamiento de quejas tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de su procedencia.

7. APELACIONES.

El cliente puede presentar una Apelación en relación al resultado del informe de inspección sobre el ítem inspeccionado ante el Director de Inocuidad Agroalimentaria, en un término máximo de tres (03) días después de notificado el informe.

Para la admisión y trámite de la apelación, el cliente deberá tener en consideración lo siguiente:

- a) Ser interpuesta dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles desde la recepción del informe de inspección.
- b) Que corresponda a un servicio brindado por DIA-IPSA.
- c) Que con su escrito acompañe la evidencia correspondiente al caso a reconsiderar.

La apelación es registrada por el Responsable Sección de Calidad, debiendo ser resuelta en un término de 15 días hábiles posteriores a su fecha de admisión.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

	ESPECIFICACION DEL SERVICIO DE INSPECCION	Código: ESP-SI-03 Fecha: 2023-12-11 Versión: 01 Página 5 de 6
--	--	--

8. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD.

Todo el personal que interviene en la gestión del servicio de Inspección está obligado a respetar y cumplir lo establecido en la carta de compromiso de ética profesional, relacionado con la confidencialidad e imparcialidad.

De la misma forma, DIA-IPSA declara que el personal de su Organismo de Inspección no interviene en actividad alguna que no sea compatible con su independencia de juicio y su integridad en cuanto a sus actividades de inspección; en particular en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la compra, la posesión, la utilización o el mantenimiento de los productos inspeccionados.

El Organismo de inspección se compromete a resguardar la confidencialidad de cualquier información de la cliente generada durante el proceso de inspección, al igual que cualquier otra información del cliente que DIA-IPSA reciba por medios diferentes al cliente, salvo que:

- a) La misma sea requerida como parte de un proceso legal.
- b) Cuando se determine que existe un interés público superior en la revelación de información amparada por confidencialidad, las autoridades competentes tendrán en cuenta, entre otros elementos, los posibles riesgos para la salud humana, la salud animal, la sanidad vegetal, inocuidad o para el medio ambiente, y la naturaleza, la gravedad y el alcance de dichos riesgos.
- c) Esté autorizada por compromisos contractuales.

En las anteriores situaciones, se comunicará al cliente el requerimiento de la misma.

9. MODIFICACIONES AL DOCUMENTO.

DIA-IPSA se reserva el derecho de modificar el presente documento cuando sea necesario. Es de entera responsabilidad del establecimiento revisar el contenido de este documento ya que el mismo puede ser modificado sin previo aviso con posterior notificación de las modificaciones.

10. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción de cambios
00	2023-10-09	ESP-SI-03 Especificación del servicio de inspección; Versión inicial del documento.
01	2023-12-11	ESP-SI-03 Especificación del servicio de inspección; Se agrega al punto 7. Apelaciones: "Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria", en el último párrafo. (Recomendación en el Informe de Auditoría Interna 1/2023)

11. GESTIÓN DEL DOCUMENTO.

Generalidades del documento		
Título: Especificación del servicio de inspección;		
Gestión del documento		
<p>Elaborado por: Lic. Madely Vallecillo Responsable de Sección Pesca Fecha: 2023-12-05</p> 	<p>Revisado por: Dra. Martha Hernández Responsable del Departamento de Inspección a Establecimientos y Agroindustrias Fecha: 2023-12-07</p> 	<p>Aprobado por: Dra. Ileana Duarte Campos Directora de Inocuidad Agroalimentaria Fecha: 2023-12-11</p> 
<p>Elaborado por: Dra. Darling González Responsable de Sección Lácteos Fecha: 2023-12-05</p> 	<p>Revisado por: Dr. Juan Carlos Téllez Responsable de Sección Gestión de la Calidad Fecha: 2023-12-07</p> 	