

# Introduction

## Veterinary Services: organisation, quality assurance and evaluation

The importance of quality assurance in Veterinary Services is becoming increasingly obvious, both for certifying and ensuring health standards in animals and animal products for consumption or export, and for setting standards and co-ordinating and implementing programmes and projects aimed at improving animal health at regional, national and international level.

Thus, given the key role they play in our globalised world, the mere existence of Veterinary Services is not enough. It is ever more essential to show that their structure, coverage, resources, and scientific and technical capabilities are in line with the needs of their own countries, and those of countries or groups of countries with which they trade. In this context, it is clear that strategies, mechanisms and processes that ensure a high standard of service, are very important. Managers and all other members of our organisations must aim to perform their duties more effectively and efficiently, within the context of a more harmonised international framework.

As a result, the OIE (World organisation for animal health) has given priority to drafting a chapter of standards specifically devoted to Veterinary Service quality, and is committed to pursuing continuous improvements in this area.

This issue of the *Scientific and Technical Review* has provided an opportunity for different countries to share their experiences of organising and evaluating Veterinary Services. It contains articles on both the challenges facing Veterinary Services in a changing environment and the solutions that some countries have implemented to ensure the quality of their services. This exchange of ideas will add to the systems, procedures and standards currently in use, and provide national authorities with new and improved tools with which to establish and evaluate the quality of their Veterinary Services. These tools will also help to detect the shortcomings of the service and determine any necessary adjustments or corrective measures.

Similarly, exporting countries will be able to take advantage of the information in this issue to better prepare themselves for visits by inspectors from importing countries. These countries require proof that the Veterinary Services of exporting countries comply with the basic quality standard requirements contained in the OIE standards and the Agreement on the Application of Sanitary and Phytosanitary Measures of the World Trade Organization.

We trust that this publication will help countries to assure both their own people and their trading partners, that the animals and animal products that they produce and market do not constitute a risk to human or animal health, or to the environment.

Eduardo Correa Melo  
Director  
Pan-American Foot-and-Mouth Disease Centre  
(PANAFTOSA)  
D. Caixas, RJ  
Brazil

François Gerster  
Director  
Direction Départementale  
des Services vétérinaires  
Préfecture du Puy-de-Dôme  
Ministère de l'agriculture,  
de la pêche et de l'alimentation  
France



# Introduction

## Services vétérinaires : organisation, assurance qualité, évaluation

L'importance d'assurer la qualité des Services vétérinaires devient de plus en plus évidente. Leur rôle est en effet essentiel pour garantir et certifier la santé des animaux et l'innocuité des produits d'origine animale destinés à la consommation ou à l'exportation, ou pour établir des normes, coordonner et gérer des programmes et des projets en santé animale qui amélioreront le niveau de la situation zoonositaire nationale, régionale et mondiale.

Dans le contexte actuel de la mondialisation, on demande aux Services vétérinaires de jouer un rôle primordial, et de démontrer que leur structure, champ d'activités, capacité scientifique et technique et ressources sont en conformité avec les besoins de la société ainsi qu'avec les exigences des pays et groupes de pays avec lesquels sont maintenus des échanges commerciaux actifs. Dans ce contexte, il est évident que les stratégies, mécanismes et procédures qui assurent la qualité des services rendus revêtent pour leur part une importance décisive. Cela exige de la part des dirigeants et de chacun des membres de nos organisations une attention particulière pour répondre de manière plus efficace et effective aux demandes dans le contexte d'un cadre harmonisé à l'échelle internationale.

De ce fait, l'OIE (Organisation mondiale de la santé animale) s'est fixé comme objectif prioritaire de développer un chapitre normatif en matière de qualité des Services vétérinaires, et plus encore, de porter une attention constante à l'actualisation et à l'amélioration continue que ce thème exige.

Ce numéro de la *Revue scientifique et technique* vise à promouvoir l'échange d'expériences, à l'aide d'articles sur les nouveaux défis qu'ont à affronter les Services vétérinaires dans un environnement changeant ; on y trouvera également quelques solutions proposées pour assurer la qualité des services offerts. Ces échanges accroissent le bagage commun disponible de schémas, procédures et normes, afin que les autorités des pays disposent d'outils meilleurs et plus nombreux pour évaluer la qualité des Services vétérinaires, détecter les problèmes et définir les ajustements et mesures correctives nécessaires.

De même, les pays exportateurs profiteront de l'information donnée dans ce numéro de la *Revue* pour mieux se préparer aux visites des inspecteurs des pays importateurs, qui doivent s'assurer que les Services vétérinaires respectent les normes de l'OIE et de l'Accord sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires de l'Organisation mondiale du commerce, qui constituent la base des garanties de qualité qu'ils doivent offrir.

Nous espérons que cette publication permettra aux pays de mieux garantir, à leurs populations et à leurs partenaires commerciaux, que les animaux et les produits d'origine animale produits et commercialisés, sont indemnes de tout risque pour la consommation humaine, la santé animale et l'environnement.

Eduardo Correa Melo  
Directeur  
Centre panaméricain pour la fièvre aphteuse  
(PANAFTOSA)  
D. Caixas, RJ  
Brésil

François Gerster  
Directeur  
Direction Départementale  
des Services vétérinaires  
Préfecture du Puy-de-Dôme  
Ministère de l'agriculture,  
de la pêche et de l'alimentation  
France



# Introducción

## Servicios Veterinarios: organización, aseguramiento de calidad y evaluación

La importancia de asegurar la calidad de los Servicios Veterinarios se hace cada vez más evidente, tanto para certificar y asegurar la sanidad de los animales y de los productos de origen animal que se consumen o exportan, como para normar, coordinar y conducir programas y proyectos destinados a mejorar la situación zoonosanitaria nacional, regional y mundial.

Asimismo, por el relevante papel que les está siendo asignado en nuestro mundo globalizado, ya no sólo es importante que existan los Servicios Veterinarios, sino que cada vez más es imprescindible demostrar que su estructura, cobertura, capacidad científico-técnica y suficiencia de recursos están acordes con las necesidades de la propia sociedad y con los requisitos de aquellos países y bloques de países con los que se mantiene un activo intercambio comercial. En este contexto, es evidente que las estrategias, mecanismos y procesos que aseguran la calidad del servicio entregado adquieren a su vez una importancia decisiva, que exige de parte de los directivos y de cada uno de los integrantes de nuestras organizaciones una preocupación especial en cuanto a una respuesta más efectiva y eficiente a las demandas, en el marco de un cuadro armonizado a nivel internacional.

Como consecuencia de lo anterior, la OIE (Organización mundial de sanidad animal) ha perseguido como objetivo prioritario la elaboración de un capítulo normativo específicamente consagrado a la calidad de los Servicios Veterinarios, y se dedica actualmente a la permanente actualización y mejoramiento continuo que este tema requiere.

Este número de la *Revista científica y técnica* pretende promover el intercambio de experiencias, con presentaciones sobre los nuevos retos que afrontan los Servicios Veterinarios en un ambiente cambiante, y sobre algunas soluciones encontradas para asegurar la calidad de los servicios brindados. Estos intercambios acrecientan el acervo disponible de esquemas, procedimientos y normas, a fin de que las autoridades de los países dispongan de más y mejores herramientas para establecer y evaluar la calidad de sus Servicios Veterinarios, así como detectar los problemas y definir los necesarios ajustes y medidas correctivas.

De igual modo, los países exportadores aprovecharán la información presentada en este número de la *Revista* para prepararse mejor a recibir las visitas de inspectores de los países importadores, que necesitan asegurarse de que los Servicios Veterinarios cumplen con las normas de la OIE y del Acuerdo sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias de la Organización Mundial del Comercio, base de las garantías de calidad que han de ofrecer.

Confiamos en que esta publicación contribuirá a que los países den, a sus poblaciones como a sus socios comerciales, la garantía de que los animales y los productos de origen animal que se produzcan y comercialicen no constituirán un riesgo para el consumidor, la sanidad animal y el medio ambiente.

Eduardo Correa Melo  
Director  
Centro Panamericano  
de Fiebre Aftosa  
(PANAFTOSA)  
D. Caixas, RJ  
Brasil

François Gerster  
Director  
Direction Départementale  
des Services vétérinaires  
Préfecture du Puy-de-Dôme  
Ministère de l'agriculture, de la pêche et de l'alimentation  
France