	Comunicación de resultados servicio preventivo de respuesta inmediata	Código:	AI-PO-03_F-10
		Versión:	1
		Página:	1 de 6
		Rige:	06-01-2022

Martes 4 de febrero, 2025
AI-0014-2025

Al contestar refiérase al número de oficio; preferiblemente con el uso de firma digital, a través de la dirección correo electrónico auditoria.interna@sfe.go.cr

Licenciado
Fernando Paniagua Hernández, Jefe
Unidad Contraloría de Servicios (UCS)

ASUNTO: Se somete a valoración de la administración el resultado del servicio preventivo de asesoría orientada a contribuir con el funcionamiento de la Unidad de Contraloría de Servicios.

Estimado señor:

Por este medio se somete, a valoración de la administración, el resultado del servicio preventivo de asesoría orientada a contribuir con el funcionamiento de la Unidad de Contraloría de Servicios, situación que debe facilitar la toma de decisiones.

1. GENERALIDADES

1.1 Competencia de la Auditoría Interna para brindar Servicio Preventivo de Asesoría

1.1.1 La competencia para brindar servicio preventivo de asesoría a la Administración Activa (AA) está prevista en el artículo 22, inciso d), de la Ley N°8292 “Ley General de Control Interno”, así como en la norma 1.1.4 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009) y en el artículo 33, inciso d) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Servicio Fitosanitario del Estado, Decreto Ejecutivo N°36356-MAG.

1.2 Origen del Servicio Preventivo


1.2.1 Mediante los oficios AI-0157-2023 del 20/11/2023, AI-0127-2024 del 12/09/2024 y AI-0151-2024 del 25/11/2024 se puso en conocimiento y valoración de la Dirección Ejecutiva del SFE, una serie de aspectos vinculados con la Unidad de Contraloría de Servicios, especialmente por no encontrarse esa dependencia en funcionamiento; al respecto, se recibió respuesta por medio de los oficios DSFE-0444-2024 del 22/08/2024 y DSFE-0553-2024 del 02/09/2024.

1.2.2 Consecuente con lo anterior y tomando en cuenta el reciente nombramiento del Contralor de Servicio del SFE, se considera conveniente emitir el presente servicio preventivo de asesoría con cargo al Plan Anual de labores del presente periodo.

1.3 Propósito del Servicio Preventivo de Asesoría

1.3.1 Asesorar sobre aspectos relevantes vinculados con la organización y funcionamiento de la UCS.

1.3.2 Indagar sobre la condición actual de la UCS.

	Comunicación de resultados servicio preventivo de respuesta inmediata	Código:	AI-PO-03_F-10
		Versión:	1
		Página:	2 de 6
		Rige:	06-01-2022

Martes 4 de febrero, 2025
AI-0014-2025

2. ANTECEDENTES

2.1 Normativa jurídica aplicable

- 2.1.1** Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N°9158.
- 2.1.2** Reglamento a la Ley N°9158 (Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN).
- 2.1.3** Reglamento de la estructura organizativa del Servicio Fitosanitario del Estado (Decreto Ejecutivo N°44748-MAG).

2.2 Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SNCS)

- 2.2.1** El SNCS es el responsable de promover y de vigilar el mejoramiento continuo e innovador de los servicios que brindan las organizaciones que lo integran.

2.3 Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS)

- 2.3.1** La STSNCS es la instancia técnica que tiene la responsabilidad de la administración del SNCS.
- 2.3.2** Una de las funciones de la STSNCS está relacionada con mantener un registro actualizado (físico y digital) de todas las contralorías de servicios de organizaciones que integran el Sistema y ponerlo a disposición del público.

2.4 Contralorías de servicios (CS)


- 2.4.1** Las CS son mecanismos de comunicación entre las personas usuarias y las instituciones.
- 2.4.2** El propósito de las CS está orientado a velar por el buen funcionamiento de los servicios públicos.
- 2.4.3** Las CS están pensadas para que los usuarios estén satisfechos con el servicio que se les brinda por parte de las instituciones, promover el mejoramiento continuo de estas y acercar la institución con el usuario.
- 2.4.4** La CS es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización; además debe asesorar a la AA.
- 2.4.5** Los ministerios que conforman el Poder Ejecutivo deberán contar con una CS.¹
- 2.4.6** La CS ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la organización.²
- 2.4.7** La CS deberá estar organizada con al menos dos funcionarios regulares.³
- 2.4.8** La persona contralora de servicios (CS) deberá ser nombrada mediante procedimiento ordinario que posibilite contar con un funcionario regular de la organización; no se podrá desempeñar las funciones asignadas a la CS bajo la modalidad de recargo de funciones.⁴

¹ Ley N°9158, artículo 12

² Ley N°9158, artículo 13

³ Ley N°9158, artículo 17

⁴ Ley N°9158, artículo 22 numerales 1, 3, 4, 6, 9 y 10

	Comunicación de resultados servicio preventivo de respuesta inmediata	Código:	AI-PO-03_F-10
		Versión:	1
		Página:	3 de 6
		Rige:	06-01-2022

Martes 4 de febrero, 2025
AI-0014-2025

2.5 Sobre el puesto 501290 (Contralor de Servicios) y su estado actual en la organización

- 2.5.1** Como parte de la relación de puestos autorizada al SFE, se encuentra la plaza 501290, clase “Profesional Servicio Civil 3”, el cual está vinculado con el cargo de “Contralor de Servicios”.
- 2.5.2** Actualmente el puesto 501290 se encuentra vacante, por cuanto el propietario se encuentra laborando en otra institución del Estado, bajo los términos de un nombramiento denominado "Ascenso Interino Interinstitucional por sustitución de titular"; la salida del titular se dio desde el mes de octubre de 2022⁵; el referido nombramiento tiene fecha de vencimiento el 15/05/2025, con posibilidad de prórroga, de acuerdo con información suministrada por el Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos del MAG (DGIRH-MAG).

2.6 Resultado de servicio de advertencia vinculada con la gestión de denuncias

- 2.6.1** Por medio del oficio AI-0222-2021 del 05/07/2021, se sometió a valoración de la Administración Activa el informe de advertencia AI-SFE-SP-INF-001-2021, con los resultados sobre la gestión de denuncias a nivel institucional; el cual incluyó el análisis de las regulaciones implementadas por la UCS del SFE.

3. RESULTADOS

3.1 Estructura organizativa del SFE

- 3.1.1** Mediante el Decreto Ejecutivo N°44748-MAG el Poder Ejecutivo estableció la estructura organizativa del SFE⁶; en los artículos 9° y 10 se dispusieron las competencias y funciones de la UCS.

3.2 Nombramiento Contralor de Servicios

- 3.2.1** Con el oficio DM-MAG-1625-2024 del 12/12/2024, se comunicó al servidor Fernando Paniagua Hernández, que “... a partir del próximo 01 de enero del 2025, su puesto será reubicado en la Contraloría de Servicios de este ministerio, en donde se desempeñará como Contralor de Servicios y cuyas funciones le serán comunicadas oportunamente ...” (se infiere como un error al indicarse “ministerio” y no “Servicio Fitosanitario del Estado”).
- 3.2.2** Por medio del correo electrónico masivo del 08/01/2025, se informa a lo interno de la organización que el funcionario Fernando Paniagua Hernández asumiría el cargo de Contralor de Servicios del SFE.

3.3 Ubicación de la UCS


- 3.3.1** La UCS se ubica en la sede central del SFE, al costado oeste del primer piso.

3.4 Otros datos

- 3.4.1** Correo electrónico: fpaniagua@mag.go.cr
- 3.4.2** Número de teléfono directo y/o extensión: 2549- 3550 / 1150

⁵ Comunicado de prensa del 17 de octubre de 2022 (“Unos vienen, otros se van...”).

⁶ Gaceta N°198 del 14/10/2011

	Comunicación de resultados servicio preventivo de respuesta inmediata	Código:	AI-PO-03_F-10
		Versión:	1
		Página:	4 de 6
		Rige:	06-01-2022

Martes 4 de febrero, 2025
AI-0014-2025

3.5 Registro oficial de contralorías de servicios (ROCS) ante MIDEPLAN

3.5.1 En la página web del MIDEPLAN se puede acceder el listado oficial de las CS inscritas en el SNCS ⁷

3.5.2 A fecha de consulta 31/01/2025, se refleja en el ROCS que la UCS del SFE está debidamente registrada, pero informa en cuanto a los datos del Contralor de Servicios que: **“Pendiente de nombramiento”**.

3.6 Conformación e integración de la UCS

3.6.1 La UCS del SFE continúa siendo integrada por un único servidor.

3.7 Aspectos de control interno relevantes

3.7.1 Estado de las regulaciones internas de la UCS: De acuerdo con la lista maestra de documentos que informa sobre el estado de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad institucional, se refleja que existe documentación con fechas de revisión vencidas, según se muestra seguidamente:

Código asignado	Nombre del documento	Versión	Tipo de documento	Fecha de rige	Próxima Revisión	Suma de Días Restantes Próxima Revisión
ACI	Atención al ciudadano	1	Macroproceso	02/01/2023	02/01/2025	-15
CS-M-01	Manual de atención de la persona usuaria del Servicio Fitosanitario del Estado	1	Manual	21/09/2022	21/09/2024	-118
CS-PO-01	Procedimiento de atención de inconformidades, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario	4	Procedimiento	20/04/2021	20/04/2023	-638
CS-PO-01_F-01	Presentación de inconformidades, denuncias, sugerencias y felicitaciones ante el SFE.	4	Formulario	15/06/2023	15/06/2025	149
CS-PO-01_F-02	Registro de felicitaciones	1	Formulario	28/07/2023	28/07/2025	192
CS-PO-01_F-03	Registro de la naturaleza, frecuencia y resolución de inconformidades.	2	Formulario	28/07/2023	28/07/2025	192
CS-PO-01_F-04	Registro de la naturaleza, frecuencia y resolución de denuncias.	2	Formulario	28/07/2023	28/07/2025	192
CS-PO-01_F-05	Registro de sugerencias	2	Formulario	28/07/2023	28/07/2025	192
CS-PO-01_F-06	Informe de atención de denuncias presentadas ante el Servicio Fitosanitario del Estado.	2	Formulario	19/04/2023	19/04/2025	92
CS-PO-01_F-07	Registro de denuncias no admitidas	1	Formulario	28/07/2023	28/07/2025	192
CS-PO-01_I-01	Instructivo para la atención de denuncias presentadas al SFE.	3	Instructivo	09/09/2019	09/09/2021	-1226


3.7.2 Valoración del riesgo y Autoevaluación del Sistema de Control Interno: Al haberse instaurado recientemente el funcionamiento de la UCS del SFE, la misma no cuenta con un resultado documentado producto de los procesos de valoración del riesgo y autoevaluación del sistema de control interno, ambos gestionados por la organización en el año 2024.

3.8 Aspectos operativos relevantes

3.8.1 Plan Anual de Trabajo: La UCS del SFE no cuenta con planificación anual relativa al período 2025.

3.8.2 Medición de la percepción: Al no haber estado funcionando la USC, el SFE no ha tenido la oportunidad de conocer la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y de visualizar las mejoras requeridas.

⁷ Disponible en el sitio <https://www.mideplan.go.cr/contralorias-de-servicios>


	Comunicación de resultados servicio preventivo de respuesta inmediata	Código:	AI-PO-03_F-10
		Versión:	1
		Página:	5 de 6
		Rige:	06-01-2022

Martes 4 de febrero, 2025
AI-0014-2025

3.8.3 Trámites presentados por los usuarios: Como parte de la gestión realizada por esta Auditoría Interna ante la Administración por la inactividad de la UCS, se solicitó conocer cómo se venía gestionando los aspectos vinculados con la atención de las diferentes gestiones interpuestas por los usuarios, sin embargo, sobre este aspecto, la información suministrada por la Dirección Ejecutiva fue muy general; de lo que se tomó conocimiento, fue de alguna gestión que brindó la Unidad de Contraloría de Servicios del MAG al SFE.

4. COMENTARIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

- 4.1** Considerando la inactividad que presentó la UCS y tomando en cuenta el recién nombramiento del Contralor de Servicios, sería conveniente que dicha dependencia presente ante la Dirección Ejecutiva el resultado de un diagnóstico que informe sobre las condiciones en que se recibe la USC, mediante el cual se aborde, entre otros aspectos, lo siguiente:
- a)** Estado en que se encuentra la documentación, expedientes y registros (información de carácter público y confidencial) de períodos anteriores.
 - b)** Estado de atención en que se encuentran las gestiones que se presentaron durante el período de inactividad, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación.
- 4.2** Si bien, es importante reconocer que el recién nombramiento del Contralor de Servicios establece un escenario propicio para que el SFE retome el cumplimiento normativo y técnico que, en lo que le corresponde, debe observarse con respecto al Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, lo cierto del caso, es que desde un punto de vista operativo, la UCS del SFE continúa siendo unipersonal, situación que es contrario a la disposición legal que demanda que, al menos este tipo de instancias, debe estar integrada por 2 personas funcionarias; este aspecto es fundamental que sea debidamente gestionado por la Dirección Ejecutiva del SFE con una participación activa del Contralor del Servicios. Un aspecto para valorar y que podría contribuir en normalizar esta situación, es utilizar de manera temporal, para el nombramiento del segundo funcionario(a), el puesto vacante 501290.
- 4.3** De no haberse gestionado, es fundamental que se remita de forma inmediata a conocimiento de MIDEPLAN, el recién nombramiento del Contralor de Servicios del SFE, con el fin de que el estatus que se registra en la página web de ese ministerio, sobre este particular, sea ajustado lo antes posible.
- 4.4** Es necesario que se proceda con la revisión de la documentación que se mantiene como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, a efecto de que la Contraloría de Servicios proceda a validarla, ajustarla o incorporar lo que sea requerido. Sería conveniente que la UCS valore lo comunicado por esta Auditoría Interna a través del informe de advertencia AI-SFE-SP-INF-0001-2021 comunicado con el oficio AI-0222-2021 del 05/07/2021, situación que le permitirá adoptar las medidas que pudiesen corresponder.
- 4.5** Sería conveniente que la UCS coordine lo que corresponda con:
- a)** La Unidad de Planificación del MAG, para que la gestión de dicha instancia pueda verse reflejada en el Plan Anual Operativo del 2025, registrando lo que corresponda en el SIVIPLAN.

	Comunicación de resultados servicio preventivo de respuesta inmediata	Código:	AI-PO-03_F-10
		Versión:	1
		Página:	6 de 6
		Rige:	06-01-2022

Martes 4 de febrero, 2025
AI-0014-2025

- b) La Unidad de Control Interno y Calidad del MAG, con el propósito de que se adopten las medidas que pudiesen corresponder, considerando que por la inactividad que mantuvo esa dependencia, la misma no cuenta con resultado de valoración del riesgo y autoevaluación del sistema de control interno.
- 4.6 Es fundamental que la UCS, en coordinación con la Dirección Ejecutiva, pueda gestionar las medidas que posibiliten de manera oportuna, el contar con un plan de trabajo anual, el cual debe contemplar entre otras acciones, la realización de una encuesta de percepción sobre la calidad de los servicios brindados por las diferentes instancias del SFE a sus usuarios.

5. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Interesa conocer la posición de la Unidad de Contraloría de Servicios del SFE sobre cada uno de los aspectos descritos en el numeral 4 anterior; información que, una vez aportada, le permitirá a este órgano de fiscalización definir si debe o no continuar destinando recursos a aspectos relacionados con el funcionamiento de la USC.

Para la atención del presente requerimiento, se otorga un plazo de **10 días hábiles**.

Atentamente,



Henry Valerín Sandino
Auditor Interno

HVS/ZRA/FPR

Cc: Ing. Nelson Morera Paniagua, Director Ejecutivo
 Ing. Juan José Oviedo Quirós, Subdirector Ejecutivo
 Licda. Marianela Umanzor Vargas, Jefe Planificación Institucional
 Licda. Marta Chaves Pérez, Unidad de Control Interno y Calidad
 Archivo / Legajo