	Reporte Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	2
		Página:	1 de 9
		Rige:	27-06-2023

Jueves 22 de mayo, 2025
CARTA-SFE-AI-0067-2025

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

Señor:
Francisco Angulo Sibaja, Jefe
Unidad de Programas Especiales
Departamento de Operaciones Regionales (DOR)

ASUNTO: Se remite reporte de seguimiento **AI-SFE-RS-002-2025** sobre el estado que registran las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría **AI-SFE-SA-INF-003-2024**; además, se plantea requerimiento de información.


Estimado señor:

Esta Auditoría Interna se encuentra gestionando un servicio de seguimiento de recomendaciones contenidas en informes de auditoría que están abiertos; cuyo alcance considera las recomendaciones del informe de auditoría **AI-SFE-SA-INF-003-2024** que muestra los resultados del estudio de carácter especial sobre la funcionabilidad del sistema denominado "Sistema de Vigilancia Fitosanitaria" (SIVIFI), comunicado con el oficio AI-0168-2024 del 18/12/2024.

Mediante los oficios DOR-RN-0011-2025 del 31/01/2025 y DOR-RN-0012-2025 del 06/02/2025, así como documentos aportados de forma adicional, el DOR procedió a informar sobre las acciones que le estarían permitiendo atender de forma efectiva las debilidades que están asociadas a los diferentes hallazgos que conforman el citado informe de auditoría.

Al respecto, es importante reconocer, que el análisis realizado por la Administración con respecto a cada hallazgo le permitió identificar acciones concretas, cuya implementación le debería facilitar la generación de resultados orientados a la atención efectiva de las recomendaciones sujetas a seguimiento; no obstante, en la documentación aportada no se presentó el cronograma de actividades que describa las diferentes tareas a ejecutar, asociadas a responsables y fechas de cumplimiento; insumo que es fundamental, para que esta Auditoría Interna gestione los servicios de seguimiento correspondientes.

Este órgano de fiscalización realizó el análisis de la información suministrada, alineando cada una de las acciones proyectadas por la Administración, con respecto a las recomendaciones que están vinculadas con los citados hallazgos, situación que nos permitió asignar un estado de atención a cada una de ellas; aspecto que se muestra en documento adjunto a la presente comunicación; sobre este particular, se informa lo siguiente:

	Reporte Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	2
		Página:	2 de 9
		Rige:	27-06-2023

Jueves 22 de mayo, 2025

CARTA-SFE-AI-0067-2025

- Las recomendaciones 4.2 y 4.5 se registran como atendidas; lo anterior considerando que las mismas estaban orientadas a que la Administración valorara si los aspectos recomendados, podían ser puestos en conocimiento de la instancia competente para gestionarlos; aspecto que se concretó, según los términos de los oficios DOR-RN-0011-2025 y DOR-RN-0012-2025.
- Las recomendaciones 4.1, 4.3, 4.4, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17, 4.18 y 4.19 se registran como parcialmente cumplidas; lo anterior a espera que se nos suministre información adicional que evidencie los resultados de la gestión realizada, considerando los términos de los oficios DOR-RN-0011-2025 y DOR-RN-0012-2025.
- La recomendación 4.12 se deja sin efecto, considerando los términos del oficio DOR-RN-0012-2025.

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Se nos deberá informar sobre los resultados que se han generado producto de lo descrito en los oficios DOR-RN-0011-2025 y DOR-RN-0012-2025; en aquellos casos, que existan acciones pendientes de concretar para atender de manera efectiva las recomendaciones respectivas, según las proyecciones definidas por la Administración, se nos deberá presentar un cronograma de actividades que describa para cada una de las recomendaciones en proceso de cumplimiento, las diferentes tareas a ejecutar asociadas a responsables y fechas de cumplimiento.

Para la atención del presente requerimiento, se otorga un plazo de **15 días hábiles**.

Atentamente,




Henry Valerín Sandino

Auditor Interno

AUDITORIA INTERNA

HVS/JRG/FPR

- C. Sr. Nelson Morera Paniagua, Director Ejecutivo, SFE
 Sr. Juan José Oviedo Quirós. Subdirector Ejecutivo, SFE
 Sr. Esaú Miranda Vargas, Jefe Departamento de Operaciones Regionales (DOR)
 Sra. Marta Chaves Pérez. Jefe Unidad Control Interno y Calidad, MAG
 Sra. Silvia Ramírez Moreira. Área Control Interno, MAG
 Archivo / Legajo


	Reporte Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	2
		Página:	1 de 9
		Rige:	27-06-2023

Jueves 22 de mayo, 2025
CARTA-SFE-AI-0067-2025

ESTADO DE ATENCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA AI-SFE-SA-INF-003-2024

Hallazgo: 2.1. Manual de usuario del Sistema de Vigilancia Fitosanitaria – SIVIFI desactualizado

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
4.1 Revisar y actualizar el contenido del manual de usuario del SIVIFI periódicamente y cada vez que se realice una modificación al sistema, incluyendo capturas de pantalla recientes y nuevas funcionalidades, en dicha gestión se deberá coordinar lo que corresponda con el Departamento de Tecnologías de la Información y la Unidad de Control Interno y Calidad, ambas instancias del Ministerio de Agricultura y Ganadería, situación que debe permitir la actualización del manual, agregando el control respectivo de versiones, en el que se indiquen las fechas en las que se revisa y/o actualiza según sea el caso. (Referencia: Numeral 2.1.2.1 y b))	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el DTI del MAG para corregir las deficiencias señaladas en el manual de usuario del SIVIFI. • Determinar el plazo máximo para su actualización del manual de usuario del SIVIFI. • Evaluar la factibilidad de incorporar mejoras en el manual de usuario del SIVIFI, incluyendo la descripción detallada de los módulos existentes, la nueva funcionalidad "Viveros" y la sustitución de las capturas de pantalla obsoletas por versiones actualizadas. • Establecer un control de versiones que documente las revisiones y modificaciones realizadas al manual de usuario del SIVIFI. • Implementar un control de revisión continua que asegure que cualquier cambio en el SIVIFI sea reflejado oportunamente en el manual de usuario del SIVIFI, garantizando su vigencia y utilidad para todos los usuarios. 	<p>Se requiere que el DOR informe sobre los resultados <u>específicos</u> que generó la comunicación del oficio DOR-RN-0011-2025, en lo relativo a la actualización del manual de usuario de SIVIFI.</p> <p>A la luz de lo indicado en el oficio DOR-RN-0012-2025 remitido por el DOR a la AI, <u>se requiere conocer de manera puntual</u> las acciones asociadas a la actualización de manual de usuario.</p> <p>Por tal razón, la recomendación se registra en proceso de cumplimiento (RPC).</p>	RPC
4.2 Valorar incluir dentro del manual de usuario del SIVIFI apartados como solución de problemas, contactos y soporte, revisiones y actualizaciones, para mejorar la experiencia del usuario. (Referencia: Numeral 2.1.2.3)	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la incorporación de nuevos apartados en el manual de usuario del SIVIFI, como solución de problemas, contactos y soporte, revisiones y actualizaciones, con el fin de optimizar la experiencia del usuario. 	<p>Considerando la naturaleza de la recomendación, la cual, tiene como propósito valorar la atención del aspecto recomendado; y tomando en cuenta los términos de lo indicado a través de los oficios DOR-RN-0012-2025 y DOR-RN-0011-2025, la recomendación se registra como atendida (RC).</p>	RC


	Reporte Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	2
		Página:	2 de 9
		Rige:	27-06-2023

Hallazgo: 2.2. Gestión insuficiente con respecto a la capacitación del personal que utiliza el SIVIFI

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
4.3 Elaborar un programa o plan de capacitación que permita identificar las necesidades de formación, cuando se presenten modificaciones o cambios en el sistema (Referencia: Numeral 2.2.2.1)	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un cronograma de capacitación trimestral, en el cual se realizarán sesiones de trabajo con los funcionarios del DOR, de acuerdo con las necesidades planteadas en cada oficina regional, tanto de forma virtual como presencial, asegurando la inclusión del personal de nuevo ingreso y garantizando que exista evidencia documentada de dichas capacitaciones. Elaborar un informe de retroalimentación por parte de los usuarios (funcionarios del DOR), que permita identificar las necesidades de capacitación cuando se presenten modificaciones o cambios en el SIVIFI, asegurando que los usuarios cuenten con las habilidades necesarias para operar el citado sistema de manera eficiente. 	<p>Es necesario que el DOR nos suministre un ejemplar del cronograma de capacitación que se ejecutará de manera trimestral (o documento similar, según planificación definida); así como, en caso de haberse generado a la fecha, se deberá remitir un ejemplar del "informe de retroalimentación" (incluye acciones con respecto al personal de recién ingreso, en caso de haberse nombrado personal durante el presente año); por tal razón, las recomendaciones se registran en proceso de cumplimiento (RPC).</p> <p>En caso de no haberse dado aún la implementación de un cronograma de capacitación, se requiere indicar fecha estimada de generación de dicho cronograma, y de implementación de este.</p>	RPC
4.4 Crear un programa de inducción para nuevos funcionarios con la formación específica sobre el SIVIFI y su uso (Referencia: Numeral 2.2.2.2)	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar al personal de nuevo ingreso en las capacitaciones que serán impartidas con respecto al SIVIFI. 		RPC

Hallazgo: 2.3 Debilidades en el proceso para gestionar los roles y perfiles en el SIVIFI


RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
4.5 Someter a valoración del Departamento de Tecnologías de Información del MAG, la posibilidad de actualizar la versión 1 del procedimiento de creación de perfiles y roles (TI-ADS-PO-01) para contemplar aspectos como: actividades para creación, asignación, actualización, bloqueo temporal, eliminación y sus respectivos permisos en los sistemas de información (incluye SIVIFI) (Referencia: Numeral 2.3.2.1)	<ul style="list-style-type: none"> Someter a valoración del DTI del MAG la necesidad de que se actualice el procedimiento de creación de perfiles y roles (TI-ADS-PO-01) para incluir actividades relacionadas con la asignación, actualización, bloqueo temporal y eliminación de usuarios, asegurando que cada perfil cuente con los permisos adecuados según sus funciones 	Considerando la naturaleza de la recomendación, la cual, tiene como propósito valorar la atención del aspecto recomendación; y tomando en cuenta los términos de lo indicado a través de los oficios DOR-RN-0012-2025 y DOR-RN-0011-2025, la recomendación se registra como atendida (RC).	RC
4.6 Determinar si la cuenta activa perteneciente a un exfuncionario del SFE (Jennifer Rojas Solano) debe inhabilitarse en el SIVIFI.	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la situación de la cuenta activa perteneciente a un exfuncionario del SFE, con el fin de determinar su inhabilitación en el SIVIFI 	Se requiere que el DOR informe sobre el resultado que se generó producto de haber gestionado la inhabilitación de un exfuncionario en el SIVIFI, según lo indicado en el oficio DOR-RN-0012-2025, por tal razón, la recomendación registra en proceso de cumplimiento (RPC).	RPC
4.7 Reportar, por parte de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos del MAG, la salida de personal al Departamento de TI a la mayor brevedad para que se retiren los permisos y accesos a los sistemas de información. (Referencia: Numeral 2.3.2.2)	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar la comunicación con la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos del MAG para garantizar la pronta notificación de salidas de personal y la eliminación de accesos a los sistemas de información. 	Se requiere que el DOR informe sobre las acciones realizadas ante la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos del MAG (OGIRH), a efecto de garantizar la pronta notificación de salidas de personal y la eliminación de accesos a los sistemas de información; lo anterior, con el propósito de contar con elementos adicionales para	RPC

	Reporte Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	2
		Página:	3 de 9
		Rige:	27-06-2023

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
		visualizar la atención efectiva de la recomendación; por tal razón, la misma se registró en proceso de cumplimiento (RPC). Es decir, evidenciar mediante correos, oficios, o cualquier otra comunicación pertinente, las acciones que impliquen gestión por parte del DOR ante OGIH, para que dicha oficina cuente con insumos para gestionar ante DTI el retiro de permisos cuando un funcionario sale de la institución (indicar cuáles acciones estará implementando).	
4.8 Establecer los permisos y roles para cada usuario del SIVIFI, de forma que los usuarios cumplan y se alineen con los perfiles asignados. (Referencia: Numeral 2.3.2.3)	<ul style="list-style-type: none"> Establecer los criterios para la asignación de roles y permisos dentro del SIVIFI, alineando estos con las responsabilidades de cada usuario. 	Se requiere que el DOR informe sobre los criterios para la asignación de roles y permisos dentro del SIVIFI, alineando estos con las responsabilidades de cada usuario; así como, indicar el proceso o protocolo que se definirá para verificar que los accesos asignados sean los adecuados y que se mantenga evidencia documentada de estos controles (responsable, frecuencia de verificación, etc.).	RPC
4.9 Realizar y dejar evidencia acerca de las revisiones sobre los roles y permisos asignados a los usuarios, para verificar periódicamente que estos usuarios solo cuenten con los permisos de acceso correspondientes a sus funciones. (Referencia: Numeral 2.3.2.3)	<ul style="list-style-type: none"> Verificar que los accesos asignados sean los adecuados y mantener evidencia documentada de estos controles; estas acciones buscan garantizar un manejo más seguro y eficiente del SIVIFI, minimizando los riesgos asociados al acceso indebido y mejorando la administración de los perfiles de usuario. 	Por tal razón, la recomendación se registra en proceso de cumplimiento (RPC).	RPC

Hallazgo: 2.4 No se verifica la calidad de la información registrada en el SIVIFI

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
4.10 Establecer un plan de acción para asegurar la implementación del "Procedimiento de Control de la Calidad de la Información incluida en los sistemas de información (TI-PO-04)" en el SIVIFI, con el objetivo de garantizar la confiabilidad y exactitud de los datos registrados, situación que, entre otros aspectos, debe permitir: (Referencia: Numeral 2.4.2) a) Documentar adecuadamente todas las actividades realizadas como parte de la implementación del procedimiento, generando evidencia que respalde las revisiones y controles efectuados. b) Supervisar periódicamente el cumplimiento del procedimiento mediante controles internos que aseguren su implementación.	<ul style="list-style-type: none"> Implementar el "Procedimiento de Control de la Calidad de la Información incluida en los sistemas de información (TI-PO-04)" en el SIVIFI, asegurando que su aplicación sea efectiva, documentada y supervisada de manera periódica. Establecer un cronograma de revisión trimestral para garantizar la confiabilidad y exactitud de los datos registrados, lo que incluirá la documentación de todas las actividades realizadas, la generación de evidencia que respalde las revisiones y controles efectuados, y la supervisión del cumplimiento del procedimiento mediante mecanismos de control interno. 	Se requiere que el DOR informe sobre los resultados que generó la comunicación del oficio DOR-RN-0011-2025, así como sobre lo indicado en el oficio DOR-RN-0012-2025, con el propósito de tener elementos suficientes para visualizar una atención efectiva de la recomendación. En particular se requiere evidencia que permita identificar <u>el plan de acción relacionado</u> con la Implementación del Procedimiento de Control de calidad de la Información – TI-PO-04 - Por tal razón, la misma se registra en proceso de cumplimiento (RPC).	RPC
4.11 Coordinar con el DTI la capacitación al personal responsable sobre el procedimiento, su propósito y las actividades específicas que deben realizarse para cumplir con sus objetivos. (Referencia: Numeral 2.4.2)	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar con el DTI del MAG la capacitación al personal responsable sobre este procedimiento TI-PO-04, su propósito y las actividades específicas que deben ejecutarse para garantizar su implementación adecuada. 	Se requiere que el DOR informe sobre los resultados que generó la comunicación del oficio DOR-RN-0011-2025, así como sobre lo indicado en el oficio DOR-RN-0012-2025, con el propósito de tener elementos suficientes para visualizar	RPC

	Reporte Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	2
		Página:	4 de 9
		Rige:	27-06-2023


	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer este proceso, dentro de las sesiones de trabajo trimestrales dirigidas a los funcionarios del DOR (incluye el de nuevos ingresos), se podría ejecutar dicha transferencia de información asegurando que todos los usuarios del SIVIFI comprendan su importancia y aplicación. Estas acciones permitirán reforzar la gestión de calidad de la información en el SIVIFI, optimizando la integridad y confiabilidad de los datos registrados en el sistema". 	<p>una atención efectiva de la recomendación. Es decir, evidenciar las acciones relacionadas con la <u>coordinación para capacitación del personal</u> sobre el referido procedimiento (indicar si se ha calendarizado, gestionado espacio para procurar dichas capacitaciones, instrucción al personal a cargo, o en su defecto plazos estimados para implementación).</p> <p>Por tal razón, la misma se registra en proceso de cumplimiento (RPC).</p>	
--	--	--	--

Hallazgo: 2.5 Inconsistencias identificadas en la base de datos del SIVIFI

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
4.12 Establecer un plan de acción enfocado en corregir las inconsistencias identificadas en la base de datos del SIVIFI, el cual debe contemplar actividades específicas para identificar la raíz de las inconsistencias, definir responsables y plazos para su resolución; garantizando que las fechas de dichas inconsistencias correspondan a plazos considerados por el DOR. Asimismo, se puede coordinar con el DTI del MAG, cuando sea necesario. (Referencia: Numeral 2.5.2.1)	<ul style="list-style-type: none"> Como producto de la coordinación con el DTI del MAG, se determinó que las tablas del SIVIFI mencionadas en el punto "2.5.2 Condición" del informe no corresponden a la versión del SIVIFI que está en producción, sino a otro sistema que no está en operación en este momento. Por lo tanto, este hallazgo requiere ser ajustado para reflejar con precisión la situación actual del SIVIFI. No obstante, se trabajará en la identificación de cualquier inconsistencia real en la base de datos del SIVIFI en uso, definiendo actividades específicas para su detección, asignando responsables y estableciendo plazos concretos para su resolución. Asimismo, se garantizará que los datos analizados correspondan a información relevante y actualizada, alineada con las necesidades operativas del DOR. 	Considerando los términos del oficio DOR-RN-0012-2025 y la información solicitada al DTI del MAG, se procede a dejar la recomendación sin efecto; no obstante, será de exclusiva responsabilidad de la Administración garantizar de forma razonable, que la calidad de la información registrada en las bases de datos del SIVIFI, a efecto de que la misma contribuya con la toma de decisiones y facilite la transparencia y la redición de cuentas. Será a través de fiscalización posterior, que se verifique el estado de esa información.	RSE

Hallazgo: 2.6 Reportería del SIVIFI que no responde a cabalidad con las necesidades de la Administración


RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
4.13 Diagnosticar de manera integral el estado del SIVIFI, situación que debe propiciar validar y/o identificar ajustes a su funcionalidad, situación que deberá permitir coordinar con el DTI del MAG, lo que corresponda. (Referencia: Numeral 2.6.2) La gestión que se realice deberá considerar, entre otros aspectos, lo siguiente: a) Revisar y analizar los requerimientos y necesidades de los usuarios, a efecto de identificar aquella información que se	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar de manera integral del estado del SIVIFI, con el fin de identificar ajustes y mejoras necesarias en su funcionalidad y reportería. Analizar por parte del DTI del MAG la solicitud planteada por el DOR sobre la factibilidad de realizar modificaciones en el SIVIFI con el objetivo de mejorar su funcionamiento y atender las oportunidades de mejora identificadas. 	Se requiere que el DOR informe sobre los resultados que generó la comunicación del oficio DOR-RN-0011-2025, así como sobre lo indicado en el oficio DOR-RN-0012-2025, con el propósito de tener elementos suficientes para visualizar una atención efectiva de la recomendación. Se requiere aportar documentación relacionada con la gestión que se ha realizado y que está asociada al documento aportado "Hoja de Ruta" (ver líneas 3, 4, 5, 6, 7 y 8; las cuales según	RPC

	Reporte Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	2
		Página:	5 de 9
		Rige:	27-06-2023

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
<p>requiere registrar en el SIVIFI, así como ajustar y/o adicionar los reportes requeridos para que reflejen la información clave que se necesita para la toma de decisiones (Referencia: Numeral 2.6.2.12)</p> <p>b) Gestionar un proyecto de TI que permita la asignación de recursos (por parte del departamento de Tecnologías de Información del MAG) para ajustar el SIVIFI a las necesidades del DOR, resultado que debe garantizar, entre otros aspectos, lo siguiente: (Referencia: Numeral 2.6.2.2 y 2.6.2.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el registro de información adicional que es requerido administrarla a través del SIVIFI. • Asegurar la calidad y precisión de los datos presentados en los reportes, implementando mecanismos de actualización continua y validación de la información (Referencia: Numeral 2.6.2.1) • Mejorar la personalización de los reportes según los perfiles de usuario (Referencia: Numeral 2.6.2.1) • Capacitar a los usuarios sobre la generación de reportes para la toma de decisiones (Referencia: Numeral 2.6.2.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en conjunto con el OIRSA, que cuenta con la plataforma TRAZAR AGRO, una herramienta que podría proporcionar las mejoras que actualmente se solicitan al DTI del MAG, con respecto al SIVIFI; al respecto, se plantearon las necesidades al OIRSA, mismas que finalmente permitieron la realización de una hoja de ruta; situación que permitirá definir los requerimientos y su respectiva validación. 	<p>calendario propuesto habrían sido ejecutadas y/o en ejecución); lo anterior a fin de validar el estado actual de cumplimiento de la recomendación.</p> <p>Por tal razón, la misma se registra en proceso de cumplimiento (RPC).</p>	

Hallazgo: 2.7 Dependencia en un solo usuario experto con el conocimiento suficiente y capacidad para operar el SIVIFI

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
4.14 Iniciar un proceso formal de documentación y capacitación para otros empleados claves sobre la operación y mantenimiento del SIVIFI. (Referencia: Numeral 2.7.2.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Dar inicio del proceso de capacitación y transferencia de conocimiento a otro funcionario con el fin de que este asuma funciones claves relacionadas con la operación, administración y soporte del SIVIFI. • Implementar la documentación y capacitación dirigido a empleados clave para reducir la dependencia en un solo usuario y garantizar la continuidad del servicio. 	Se requiere que el DOR informe sobre la gestión emprendida, según los términos del oficio DOR-RN-0012-2025, con el propósito de tener elementos suficientes para visualizar una atención efectiva de la recomendación; concretamente, aportar documentación relacionada con la identificación de algún otro funcionario (s) que se hubiera designado como clave, a efectos de reducir la dependencia en único funcionario. En su defecto, indicar fecha estimada de designación de funcionario(s) según lo indicado en la recomendación.	RPC
4.15 Elaborar y probar un plan de contingencia para la recuperación del SIVIFI en caso de que el usuario clave no esté disponible (Referencia: Numeral 2.7.2.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en la elaboración de un documento guía para asegurar la recuperación y operación del SIVIFI, en caso de que el usuario clave no esté disponible, minimizando el riesgo de interrupciones en los procesos que dependen del citado sistema.. 	Por tal razón, la misma se registra en proceso de cumplimiento (RPC).	RPC


	Reporte Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	2
		Página:	6 de 9
		Rige:	27-06-2023

Hallazgo: 2.8 Ausencia de validaciones de entrada de datos en el SIVIFI

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
4.16 Considerar como parte integral de la implementación de la recomendación 4.14, lo relacionado con desarrollar y aplicar validaciones para todos los puntos de entrada de datos (por ejemplo, validación de formato, consistencia y rangos) para garantizar la calidad y precisión de la información, contemplar la definición del protocolo que posibilite realizar pruebas rigurosas para verificar que todas las validaciones y funciones estén operativas y que no existan fallos en el sistema. (Referencia: Numeral 2.8.2.1)	<ul style="list-style-type: none"> Analizar por parte del DTI del MAG la factibilidad de realizar modificaciones al SIVIFI con el objetivo de mejorar su funcionamiento y atender las oportunidades de mejora descritas en el hallazgo 2.8. Implementar validaciones en los puntos de entrada de datos, incluyendo la verificación de formato, consistencia y rangos en campos críticos como latitud, longitud, información de plagas, establecimientos y resultados de laboratorio, con el fin de evitar la introducción de datos erróneos o incompletos. Definir un protocolo para la realización de pruebas rigurosas que permitan verificar que todas las validaciones y funciones estén operativas y que no existan fallos en el sistema. 	<p>Se requiere que el DOR informe sobre los resultados que generó la comunicación del oficio DOR-RN-0011-2025, así como sobre lo indicado en el oficio DOR-RN-0012-2025, con el propósito de tener elementos suficientes para visualizar una atención efectiva de la recomendación. Se requiere aportar documentación relacionada con la gestión que se ha realizado y que está, asociada al documento aportado "Hoja de Ruta" (ver líneas 3, 4, 5, 6, 7 y 8; las cuales según calendario propuesto habrían sido ejecutadas y/o en ejecución); lo anterior a fin de validar el estado actual de cumplimiento de la recomendación.</p> <p>Por tal razón, la misma se registra en proceso de cumplimiento (RPC).</p>	RPC

Hallazgo: 2.9 Problemas de conexión a Internet en las sedes regionales

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
4.17 Girar instrucciones a los jefes de las sedes regionales para que se realicen solicitudes formales sobre las fallas en las conexiones a la red, de manera que se registren como tiquetes en la mesa de ayuda, de esta manera se puedan gestionar como incidentes; y que los resultados de dicha gestión le permitan a la jefatura del DOR soportar la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> Abordar con el apoyo de DTI del MAG los aspectos descritos en el hallazgo 2.9, por lo que actualmente el DOR está a la espera de la respuesta del DTI sobre las medidas que pueden implementarse en relación con la evaluación y actualización de la infraestructura de red en las sedes regionales, la revisión de los contratos con los proveedores de servicios de Internet, la posibilidad de negociar mejores condiciones o cambiar de proveedor si la calidad del servicio es deficiente, y el análisis detallado de las necesidades de conectividad para ajustar el ancho de banda contratado conforme a la demanda operativa. Estas acciones permitirán establecer una estrategia conjunta que posibilite la implementación de soluciones efectivas para mejorar la conectividad en las sedes regionales y asegurar el acceso estable y eficiente al SIVIFI". 	<p>Se requiere que el DOR informe sobre los resultados que generó la comunicación del oficio DOR-RN-0011-2025, así como sobre lo indicado en el oficio DOR-RN-0012-2025, con el propósito de tener elementos suficientes para visualizar una atención efectiva de la recomendación. Se requiere evidencia específica de las acciones de implementación de la recomendación (asociadas a instrucciones giradas a personal de Oficinas Regionales, respuesta de DTI sobre medidas relacionadas con temas de infraestructura, proveedores de servicios, etc.).</p> <p>Por tal razón, la misma se registra en proceso de cumplimiento (RPC).</p>	RPC
4.18 Informar a la Dirección Ejecutiva del SFE sobre el estado detallado de los tiquetes generados con las deficiencias identificadas en la conexión a Internet que se están presentando en las unidades regionales que conforman el DOR, situación que debe permitir, en primera instancia, poner en conocimiento del DTI del MAG, las dificultades que están incidiendo en la operatividad	<ul style="list-style-type: none"> Establecer una estrategia que posibilite la implementación de soluciones efectivas para mejorar la conectividad en las sedes regionales y asegurar el acceso estable y eficiente al SIVIFI. 	<p>Se requiere que el DOR informe sobre los resultados que generó la comunicación del oficio DOR-RN-0011-2025, así como sobre lo indicado en el oficio DOR-RN-0012-2025, con el propósito de tener elementos suficientes para visualizar una atención efectiva de la recomendación.</p>	RPC

	Reporte Resultados del Servicio de Seguimiento	Código:	AI-PO-05_F-07
		Versión:	2
		Página:	7 de 9
		Rige:	27-06-2023

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
<p>de las referidas dependencias, a efecto de establecer conjuntamente una estrategia que permita visualizar las medidas correctivas que se deben emprender para gestionar las causas que están generando dicha situación, así como los recursos que se requieren. Como parte de esas acciones, según corresponda, se podrían considerar las siguientes:</p> <p>a) Evaluar y actualizar la infraestructura de red en las sedes regionales para asegurar que cuenten con equipos adecuados (routers, switches, cables, etc.) y conexiones de alta capacidad para soportar el volumen necesario del tráfico de datos. (Referencia: Numeral 2.9.2.1)</p> <p>b) Realizar una revisión de los contratos con los proveedores de servicios de Internet para garantizar que ofrezcan conexiones estables con suficiente ancho de banda y tiempos adecuados de respuesta. (Referencia: Numeral 2.9.2.1)</p> <p>c) Evaluar la posibilidad de negociar mejores condiciones o cambiar de proveedor si la calidad del servicio fuera deficiente. (Referencia: Numeral 2.9.2.1)</p> <p>d) Realizar un análisis detallado de las necesidades de conectividad en cada sede regional y ajustar el ancho de banda contratado con los ISP para cubrir la demanda operativa, considerando las actividades actuales y el crecimiento esperado. (Referencia: Numeral 2.9.2.1)</p>		<p>Se requiere evidenciar cual es la estrategia definida que posibilite la implementación de soluciones efectivas para mejorar la conectividad en las sedes regionales y asegurar el acceso estable y eficiente al SIVIFI; así como cualquier comunicación complementaria que se hubiera realizado con la Dirección Ejecutiva en referencia a dicha gestión.</p> <p>Por tal razón, la misma se registra en proceso de cumplimiento (RPC).</p>	

Hallazgo: 2.10 Debilidades en los registros de incidentes y problemas

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES DEFINIDAS POR EL DOR (OFICIOS DOR-RN-0011-2025 /DOR-RN-0012-2025 SEGÚN CORRESPONDA EN CADA CASO)	COMENTARIO AUDITORÍA INTERNA	ESTADO
<p>4.19 Someter a valoración del DTI del MAG, la necesidad de que se realice la clasificación de los casos asociados al SIVIFI, de forma que se diferencien los incidentes de los problemas, además de que, en los reportes respectivos se muestre el estado de atención para cada una de las solicitudes registradas. (Referencia: Numeral 2.10.2.1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Valorar por parte del DTI del MAG, si existe la necesidad de mejorar el registro de incidentes y problemas relacionados con el SIVIF, con el fin de que a través del registro de solicitudes, sea factible clasificar adecuadamente los casos entre incidentes y problemas, además de que se nuestro el estado de atención de cada solicitud. 	<p>Se requiere que el DOR informe sobre los resultados que generó la comunicación del oficio DOR-RN-0011-2025, así como sobre lo indicado en el oficio DOR-RN-0012-2025, con el propósito de tener elementos suficientes para visualizar una atención efectiva de la recomendación.</p> <p>Para el caso concreto, se requiere indicar las gestiones que se han realizado ante DTI asociadas a mejorar el registro de incidentes y/o solicitudes.</p> <p>Por tal razón, la misma se registra en proceso de cumplimiento (RPC).</p>	RPC