



AUDITORÍA INTERNA

04 de mayo de 2026
CARTA-SFE-AI-0045-2026

Señor
Nelson Morera Paniagua
Director Ejecutivo SFE

Señor
Fernando Paniagua Hernández
Jefe
Unidad de Contraloría de Servicios (UCS)

ASUNTO: Se somete a su valoración aspectos no vinculantes relacionados con la necesidad de definir lineamientos asociados a mediciones específicas de percepción de calidad del servicio, que complementen las mediciones de alcance general que se aplican anualmente.

Estimados señores:

Esta Auditoría Interna concluyó el estudio de carácter especial sobre aspectos vinculados con el macroproceso "Evaluación previa para el comercio internacional de artículos reglamentados" (EPC); resultados que se estarán sometiendo a valoración de la Administración Activa a través del informe de auditoría respectivo.

Como parte de la ejecución del referido estudio, se indagó sobre aspectos relacionados con la medición de percepción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios brindados por el SFE; en este caso en específico, por la Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas (UARP).

1. **NORMATIVA APLICABLE**

1.1 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N° 9158

*ARTÍCULO 13.- Independencia de la contraloría de servicios
Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones.*



AUDITORÍA INTERNA

04 de mayo de 2026
CARTA-SFE-AI-0045-2026
Página 2 de 7

Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios

(...)

13) *Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.*

(...)

ARTÍCULO 15.- Impulso de las actuaciones de la contraloría de servicios

La contraloría de servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

(...)

ARTÍCULO 22.- Funciones de la persona contralora de servicios

(...)

3) *Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.*

1.2 Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N°39096-PLAN

Artículo 10.-Independencia de la CONTRALORÍA. Los jefes de las instituciones que cuenten con la CONTRALORÍA de conformidad con la LEY, no podrán tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir o hacer cambiar el criterio de la o el CONTRALOR en el ejercicio de sus funciones.

(...)



AUDITORÍA INTERNA

04 de mayo de 2026
CARTA-SFE-AI-0045-2026
Página 3 de 7

Artículo 19.-Funciones de la o el CONTRALOR. Además de las indicadas en el artículo 22 de la LEY, la o el CONTRALOR tendrá las siguientes funciones:

- 1. Realizar evaluaciones periódicas de los servicios para conocer la percepción de las PERSONAS USUARIAS sobre los mismos y emitir las recomendaciones pertinentes. Estas evaluaciones pueden realizarse por medios escritos, telefónicos, digitales, entre otros.*
- (...)*
- 3. Elaborar, cuando se le solicite por parte del jerarca institucional y la SECRETARÍA TÉCNICA, informes periódicos sobre la gestión y actividades realizadas*

2. RESULTADO OBTENIDO

2.1 Las contralorías de servicios tienen la facultad de incorporar las mediciones de percepción del usuario sobre la calidad de los servicios brindados por la institución, en sus planes anuales, por cuanto la Ley N°9158 y el Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN les asignan esa función como parte de sus competencias.

2.2 Consecuente con lo anterior, las mediciones pueden ser generales y específicas, dependiendo de la naturaleza del servicio y de los problemas detectados; al respecto, se señala lo siguiente:

2.2.1 La ley establece que deben aplicarse al menos una vez al año, instrumentos de percepción de carácter general, abarcando la calidad global del servicio.

2.2.2 El reglamento habilitó a las Contralorías de Servicios para realizar evaluaciones periódicas que pueden enfocarse en dependencias, procesos, proyectos o áreas donde existan inconformidades o denuncias.

2.2.3 Considerando el contexto de lo dispuesto en el referido marco normativo, será el Jerarca, el sujeto facultado para solicitar a la Contraloría de Servicios mediciones de carácter específico sobre temas de interés institucional. Aunque no existe una norma que señale de forma expresa esta exclusividad; del análisis conjunto de las disposiciones se desprende que



AUDITORÍA INTERNA

04 de mayo de 2026
CARTA-SFE-AI-0045-2026
Página 4 de 7

las jefaturas de las dependencias internas (departamentos, unidades, proyectos, entre otros) carecen de competencia directa para ordenar dichas mediciones específicas. No obstante, sí pueden presentar sus solicitudes para que sean valoradas por el Jerarca.

2.3 Las mediciones de la calidad de los servicios deben respetar y considerar, entre otros aspectos, lo siguiente:

- 2.3.1 Definir y aplicar con claridad las metodologías de calidad y mejora continua.
- 2.3.2 Proteger los datos personales y de confidencialidad de aquellos usuarios que participen en los estudios de percepción.
- 2.3.3 Enfocar la gestión en aspectos relevantes para la satisfacción del usuario, evitando consultas irrelevantes o invasivas.

2.4 Relevancia de las mediciones específicas

- 2.4.1 Las encuestas generales capturan la percepción global del servicio, pero pueden diluir problemas concretos; sin visualizarse aspectos específicos.
- 2.4.2 Las mediciones específicas permiten identificar fallas puntuales en dependencias, procesos o proyectos críticos, que de otra forma quedarían invisibles en una valoración general del servicio.
- 2.4.3 Las mediciones específicas generan retroalimentación directa para procesos de mejora continua que están vinculados con macroprocesos estratégicos.

2.5. Macroprocesos principales del SFE

De acuerdo con el Plan Estratégico del SFE período 2022-2027, se definen los principales macroprocesos; tales como:

- Vigilancia y Control de Plagas.
- Certificación Fitosanitaria de plantas y productos vegetales para Exportación.
- Facilitación del intercambio comercial de material vegetal controladores biológicos e insumos agrícolas.
- Monitoreo de residuos de plaguicidas en productos vegetales, agua, suelos y sedimentos.



AUDITORÍA INTERNA

04 de mayo de 2026
CARTA-SFE-AI-0045-2026
Página 5 de 7

- Regulación de uso y manejo de organismos vivos modificados utilizados en la agricultura.

2.6. Macroprocesos críticos del SFE

Por medio del Plan continuidad de negocio del SFE (PFS-DES-PL-01), el SFE estableció los macroprocesos críticos, tales como:

- Dirección Estratégica.
- Vigilancia y Control de Plagas.
- Certificación Fitosanitaria de Plantas y Productos Vegetales de Exportación.
- Control del Intercambio Comercial de Material Vegetal, Controladores Biológicos e Insumos Agrícolas.
- Monitoreo de residuos de plaguicidas en productos vegetales, agua y suelos de uso agrícola.
- Análisis de laboratorios (Análisis de residuos de agroquímicos, análisis físico-químicos de muestras de agroquímicos y Diagnóstico de plagas).
- Registro de agroquímicos y equipos de aplicación.

2.7 Por medio del oficio CSSFE-004-2026 del 30/04/2026, la UCS, señaló lo siguiente: *“... recientemente en aras de mejorar los servicios, se ha consensuado con la Dirección Ejecutiva, aplicar de manera continua encuestas de satisfacción por instancia, es decir, diseñar encuestas específicas con las jefaturas de departamentos y unidades según los servicios que brindan, estableciendo un cronograma de trabajo continuo”.*

3. COMENTARIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

3.1 Los comentarios a continuación se generan desde el punto de vista preventivo, por cuanto buscan que la máxima autoridad del SFE valore la conveniencia de institucionalizar las mediciones específicas como complemento a las de carácter general que se realizan actualmente y como mínimo una vez al año asegurando que la Unidad de la Contraloría de Servicios actúe no solo como un canal de gestión de inconformidades ante asuntos puntuales o presentación de denuncias, sino como un instrumento estratégico de prevención y mejora continua. Al respecto, se comenta lo siguiente:



AUDITORÍA INTERNA

04 de mayo de 2026
CARTA-SFE-AI-0045-2026
Página 6 de 7

- a) Enfoque estratégico institucional. Se sugiere valorar, que además de las mediciones generales de percepción obligatorias, la institución adopte una política (o lineamiento similar) que contemple mediciones específicas en el plan anual de la UCS y que formen parte de un ciclo institucional de mejora continua. Esto permitiría al jerarca contar con información diferenciada sobre la calidad de los servicios en áreas críticas o esenciales, alineando la gestión con los objetivos del plan estratégico y con los principios de mejora continua establecidos en la normativa vigente aplicable.
- b) Prevención y anticipación de riesgos. La incorporación de mediciones específicas en relación con los procesos que conforman los macroprocesos principales y críticos permite a la institución anticiparse a la presencia de inconformidades o denuncias. Desde la perspectiva de fiscalización, esto fortalece la capacidad preventiva de la UCS, evitando que los problemas o inconformidades se detecten únicamente cuando ya han generado impacto negativo en la satisfacción de los usuarios o en la reputación institucional.
- c) Priorización de macroprocesos calificados como principales y críticos (o esenciales). Se sugiere, orientar las mediciones específicas hacia los macroprocesos institucionales principales, críticos o esenciales; considerando, entre otros aspectos, su impacto nacional y/o internacional o su relevancia regulatoria. La gestión preventiva está orientada para que el jerarca establezca criterios claros de selección de los aspectos que debe ser sometidos a medición específica, con el fin de asegurar que los recursos se concentren en las áreas de mayor riesgo o valor estratégico; sin que esto genere una limitante en la toma de decisiones.
- d) Metodología y trazabilidad de resultados. Para garantizar la utilidad de las mediciones específicas, es necesario establecer metodologías estandarizadas, con indicadores comparables y trazabilidad en el tiempo. La UCS debería documentar los resultados y recomendaciones en informes periódicos al jerarca, asegurando que las decisiones se fundamenten en evidencia verificable y que se pueda evaluar la efectividad de las acciones correctivas.



AUDITORÍA INTERNA

04 de mayo de 2026
CARTA-SFE-AI-0045-2026
Página 7 de 7

3.2 Tomando en cuenta el contexto de esta comunicación, es importante reconocer iniciativas como la descrita en el oficio CSSFE-004-2026; no obstante, con el propósito de integrarlas a la gestión, es necesario que la Administración las oficialice e institucionalice.

4. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Considerando los términos de la presente comunicación, se requiere conocer la posición de la Dirección Ejecutiva y de la UCS, a efecto de visualizar posibles acciones de carácter oficial que se estarían adoptando con miras a integrar de forma oficial la realización periódica de mediciones específicas de percepción de calidad del servicio.

Para la atención del presente requerimiento, se otorgan **15 días hábiles**.

Atentamente;

Henry Valerín Sandino
Auditor Interno.
AUDITORÍA INTERNA

HVS/SHV/JRG/FPR

Cc Sra. Arlet Vargas Morales. Subdirectora Ejecutiva
Sr. Nelson Morera Paniagua. Jefe Departamento Cuarentena Vegetal
Sr. Erick Cedeño Navarro. Jefe Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas
Archivo