	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	1 de 22
		Rige:	11-04-2024

AUDITORIA INTERNA

**INFORME DE AUDITORÍA
AI-SFE-SA-INF-001-2026**


Resultados del estudio de carácter especial relativo a la fiscalización sobre la gestión del macroproceso "Evaluación previa para el comercio internacional de artículos reglamentados" (EPC)

MAYO, 2026


	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	2 de 22
		Rige:	11-04-2024

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen Ejecutivo	4
1. INTRODUCCION	6
1.1 ORIGEN DEL SERVICIO DE AUDITORIA	6
1.2 OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AUDITORIA	6
1.3 ALCANCE DEL SERVICIO DE AUDITORIA	6
1.4 PERÍODO DEL SERVICIO DE AUDITORÍA	7
1.5 FUENTES DE CRITERIOS.....	7
1.6 METODOLOGÍA.....	7
1.7 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DEL SERVICIO.....	8
1.8 COMUNICACIÓN FINAL DE LOS RESULTADOS DEL SERVICIO.....	8
1.9 TABLA DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS	8
2 RESULTADOS - HALLAZGOS.....	10
2.1 Insuficiente identificación de riesgos.....	10
2.1.1 Criterio.....	10
2.1.2 Condición.....	10
2.1.3 Causa	10
2.1.4 Efecto	10
2.2 Requisitos Fitosanitarios para la importación y tránsito de vegetales, agentes de control biológico y otros organismos usados en la agricultura, no divulgados en el Diario Oficial La Gaceta	10
2.2.1 Criterio.....	10
2.2.2 Condición.....	10
2.2.3 Causa	11
2.2.4 Efecto	11
2.3 Debilidades en la conformación e integración de expedientes electrónicos asociados con el establecimiento de requisitos fitosanitarios de importación para artículos reglamentados	11
2.3.1 Criterio.....	11
2.3.2 Condición.....	11
2.3.3 Causa	12
2.3.4 Efecto	12
2.4 Debilidades en la conformación e integración de expedientes electrónicos asociados con la recopilación de información técnica de productos nacionales para apertura de mercado	12
2.4.1 Criterio.....	12
2.4.2 Condición.....	13
2.4.3 Causa	13
2.4.4 Efecto	13
2.5 Fechas de revisión vencidas de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.....	13

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	3 de 22
		Rige:	11-04-2024

2.5.1	Criterio.....	13
2.5.2	Condición.....	13
2.5.3	Causa	13
2.5.4	Efecto	13
2.6	Ausencia de referencia histórica a la fuente de origen (primaria) que sustenta la nómina de plagas reglamentadas	14
2.6.1	Criterio.....	14
2.6.2	Condición.....	14
2.6.3	Causa	14
2.6.4	Efecto	14
2.7	Control de las resoluciones administrativas emitidas se realiza mediante un registro que no se encuentra integrado al SGC.....	14
2.7.1	Criterio.....	14
2.7.2	Condición.....	14
2.7.3	Causa	15
2.7.4	Efecto	15
2.7.4.1	Riesgo potencial de pérdida de información o discontinuidad en el control implementado ante cambios de personal.....	15
2.8	Insuficiente capacitación y dominio parcial de las regulaciones internas	15
2.8.1	Criterio.....	15
2.8.2	Condición.....	15
2.8.3	Causa	16
2.8.4	Efecto	16
2.9	Ausencia de un diagnóstico sobre las debilidades contenidas en el informe emitido por el grupo especial (experto) de la OMC que atendió el conflicto entre México y Costa Rica, en relación con la importación de aguacate.....	16
2.9.1	Criterio.....	16
2.9.2	Condición.....	16
2.9.3	Causa	17
2.9.4	Efecto	17
3	CONCLUSIONES.....	18
4	RECOMENDACIONES	19

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	4 de 22
		Rige:	11-04-2024

Resumen Ejecutivo

En atención al Plan Anual de Labores del 2026, se concluyó el servicio de auditoría de carácter especial orientado a fiscalizar aspectos vinculados con la gestión del macroproceso "Evaluación previa para el comercio internacional de artículos reglamentados" (EPC).

¿QUÉ EXAMINAMOS?

El estudio de carácter especial tuvo como objetivo *“Determinar si la gestión de la Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas, del Departamento de Cuarentena Vegetal, está permitiendo realizar la evaluación de la evidencia científica disponible para el establecimiento de requisitos fitosanitarios para la importación de plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados, en apego al marco normativo jurídico y técnico aplicable.”*.

El estudio comprendió la verificación del cumplimiento respecto a la implementación de las regulaciones internas orientadas a gestionar la actividad sustantiva vinculada con los procesos que conforman el macroproceso EPC, así como sobre aspectos puntuales del sistema de control interno (SCI) que incluye, entre otros aspectos, la estructura organizativa, las buenas prácticas y la utilización de los sistemas de información.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

La intervención de la Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas (UARP) es clave dentro del engranaje integral del Servicio Fitosanitario del Estado (SFE), por cuanto, debe proporcionar el sustento técnico y científico para establecer requisitos fitosanitarios en el comercio internacional, asegurando decisiones basadas en evidencia, que protegen la sanidad vegetal del país sin obstaculizar injustificadamente el comercio.


Asimismo, su gestión está orientada a garantizar, en forma razonable, la calidad, transparencia y trazabilidad de los procesos regulatorios, constituyéndose en un punto crítico de control institucional, ya que de su eficacia depende tanto la mitigación de riesgos fitosanitarios como la validez técnica y legal de las decisiones que sean adoptadas.

Claro está, la gestión emprendida por la UARP debe estar soportada en un SCI que permita un cumplimiento efectivo del marco normativo jurídico y técnico aplicable.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

Como resultado de la fiscalización realizada, se detectaron aspectos, que, en caso de ser bien canalizados por la Administración Activa, implicarían oportunidades de mejora, en beneficio de los intereses de la organización y principalmente de los usuarios. Al respecto, se identificaron las siguientes debilidades:


1. Insuficiente identificación de riesgos.
2. Requisitos Fitosanitarios para la importación y tránsito de vegetales, agentes de control biológico y otros organismos usados en la agricultura, no divulgados en el Diario Oficial La Gaceta.
3. Debilidades en la conformación e integración de expedientes electrónicos asociados a los ARP.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	5 de 22
		Rige:	11-04-2024

4. Debilidades en la conformación e integración de expedientes electrónicos asociados con la recopilación de información técnica de productos nacionales para apertura de mercado.
5. Documentos de control que no forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
6. Fechas de revisión vencidas de documentos del SGC.
7. Ausencia de referencia histórica a la fuente de origen (primaria) que sustenta la nómina de plagas reglamentadas.
8. Control de las resoluciones administrativas emitidas se realiza mediante un registro que no se encuentra integrado al SGC.
9. Insuficiente capacitación y dominio parcial de las regulaciones internas.
10. Ausencia de un diagnóstico documentado sobre las debilidades contenidas en el informe emitido por el grupo especial (experto) de la OMC que atendió el conflicto entre México y Costa Rica, en relación con la importación de aguacate.

¿QUÉ SIGUE?

Conforme los resultados obtenidos y con el fin de fortalecer la gestión vinculada con el macroproceso EPC, se someten a conocimiento y valoración de la Administración Activa las recomendaciones que están orientadas a resolver los aspectos identificados, según lo descrito en este informe de auditoría.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	6 de 22
		Rige:	11-04-2024

1. INTRODUCCION

1.1 ORIGEN DEL SERVICIO DE AUDITORIA

En atención al Plan Anual de Labores del 2026, se gestionó la conclusión del servicio de auditoría de carácter especial orientado a fiscalizar aspectos vinculados con la gestión relacionada con el macroproceso "Evaluación previa para el comercio internacional de artículos reglamentados" (EPC).

1.2 OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AUDITORIA

1.2.1 Objetivo general

Determinar si la gestión de la Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas del Departamento de Cuarentena Vegetal está permitiendo realizar la evaluación de la evidencia científica disponible para el establecimiento de requisitos fitosanitarios para la importación de plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados, en apego al marco normativo jurídico y técnico aplicable.

1.2.2 Objetivos específicos

1.2.2.1 Verificar el nivel de cumplimiento asociado con el establecimiento de requisitos fitosanitarios de importación para artículos reglamentados.

1.2.2.2 Verificar el nivel de cumplimiento asociado con la recopilación de información técnica de productos nacionales para apertura de mercado.

1.2.2.3 Verificar aspectos concretos asociados al sistema de control interno del macroproceso EPC.

1.3 ALCANCE DEL SERVICIO DE AUDITORIA

Los aspectos que fueron analizados durante el servicio de auditoría se describen seguidamente:

1.3.1 Sobre el objetivo 1.2.2.1:


1.3.1.1 Se obtuvo evidencia sobre la existencia de documentación relacionada con el cumplimiento de cada uno de los aspectos descritos en el "Procedimiento para establecer requisitos fitosanitarios de importación para artículos reglamentados" (PFS-EPC-PO-01); así como, del "Procedimiento para el archivo de la información generada en la Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas" (PFS-EPC-PO-03); lo anterior, a través de la técnica del muestreo.

1.3.2 Sobre el objetivo 1.2.2.2:

1.3.2.1 Se verificó el nivel de cumplimiento asociado con la recopilación de información técnica de productos nacionales para apertura de mercado (procedimiento PFS-EPC-PO-02).

1.3.3 Sobre el objetivo 1.2.2.3:

1.3.3.1 Se gestionó y documentó el alineamiento entre las funciones establecidas en el artículo 22 del Decreto Ejecutivo N°44748-MAG, los procesos que conforman el macroproceso EPC y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	7 de 22
		Rige:	11-04-2024

1.3.3.2 Se gestionó y documentó el resultado sobre aspectos específicos relacionados con el estado del sistema de control interno del macroproceso EPC.

1.3.3.3 Se analizaron y documentaron aspectos relevantes contenidos en el informe emitido por el Grupo Especial que gestionó la solución de diferencias entre Costa Rica y México, específicamente sobre las medidas relativas a la importación de aguacates frescos procedentes de México; a efecto de identificar posibles señalamientos orientados a mejorar los protocolos asociados con la generación de resultados de ARP por parte de la UARP del SFE.

1.4 PERÍODO DEL SERVICIO DE AUDITORÍA

Para efectos de las pruebas realizadas, el período evaluado comprendió el año 2024 y el primer semestre de 2025.


1.5 FUENTES DE CRITERIOS

En lo aplicable, se observó lo establecido en el siguiente marco normativo:

- Ley N°8292 Ley General de Control Interno.
- Ley N°7664 Ley de Protección Fitosanitaria.
- Ley N°7475 Ejecución de los acuerdos de la Ronda de Uruguay y Negociaciones comerciales multilaterales.
- Ley N°1970 Convención Internacional de Protección Fitosanitaria.
- Texto de la Convención Internacional de Protección Fitosanitaria.
- Ley N°9430 Protocolo de Enmienda del Acuerdo de Marrakech por el que se establece la Organización Mundial del Comercio y su anexo (Acuerdo sobre Facilitación del Comercio).
- Decreto Ejecutivo 27763-MAG.
- Decreto Ejecutivo 36801-MAG -derogado- (Decreto Ejecutivo N° 44748-MAG -vigente-).
- Decreto Ejecutivo 29473-MEIC-MAG.
- Decreto Ejecutivo 26647-MEIC-MAG.
- Acuerdo MSF.
- Normas internacionales para medidas fitosanitarias: NIMF 1, NIMF 2, NIMF 5, NIMF 8, NIMF 11, NIMF14, NIMF 19, 11.8) NIMF 21, NIMF 28, NIMF 29, NIMF 35, NIMF 36, NIMF 38, NIMF 39, NIMF 40 y NIMF 41.
- Procedimiento para la conformación y foliación de expedientes (DAF-SG-PO-05).

1.6 METODOLOGÍA

- 1.6.1** Política de Carácter General (AI-P-01).
- 1.6.2** Política de Carácter Específico (AI-P-02).
- 1.6.3** Instructivo de Notas Técnicas (AI-I-07).
- 1.6.4** Procedimiento de Auditoría de Carácter Especial (AI-PO-01).
- 1.6.5** Instructivo para la Gestión Documental (AI-I-02).
- 1.6.6** Instructivo Control de Papeles de Trabajo (A-I-05).
- 1.6.7** Herramienta (Excel) sobre la determinación del riesgo de auditoría.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	8 de 22
		Rige:	11-04-2024

1.6.8 Herramienta (Excel) sobre cuestionario de control interno.

1.7 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DEL SERVICIO

El informe preliminar fue comunicado mediante el oficio CARTA-SFE-AI-0051-2026 del 07/05/2026 con los resultados y las recomendaciones consignados en este, que se sometieron a valoración de la Administración Activa.

1.8 COMUNICACIÓN FINAL DE LOS RESULTADOS DEL SERVICIO

El informe final fue remitido a la Administración Activa mediante el oficio CARTA-SFE-AI-0057-2026 del 20/05/2026 con los resultados, las recomendaciones y los plazos de atención conforme lo dispuesto en la Ley General de Control Interno N°8292, los cuáles fueron discutidos verbalmente el 19/05/2026; con:


- Sr. Nelson Morera Paniagua, en su condición de Director Ejecutivo y Jefe del Departamento de Cuarentena Vegetal.
- Sr. Erick Cedeño Navarro, Jefe Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas.

En dicha reunión, por parte de la Auditoría Interna, estuvieron presentes los siguientes servidores:


- Sr. Henry Valerín Sandino, Auditor Interno
- Sra. Silvia Hernández Villalobos, Auditora Asistente

1.9 TABLA DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

Siglas y Acrónimo	Significado
AA	Administración Activa
AI-SFE	Auditoría Interna SFE
CINMSF	Centro de Información y Notificación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias
DAF-SG-PO-05	Conformación y foliación de expedientes
DECF	Departamento de Exportaciones y Certificación Fitosanitaria
DGIRH	Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos - MAG
DSFE	Dirección Ejecutiva SFE
DCV	Departamento de Cuarentena Vegetal
EPC	Evaluación previa para el comercio internacional de artículos reglamentados
GDC-PO-01	Control de documentos y registros
GDC-PO-01_I-01	Especificaciones para elaborar documentación
LGCI	Ley General de Control Interno N°8292
Manual SEVRI - MAG	Manual del Sistema Específico de Valoración de Riesgos Ministerio de Agricultura y Ganadería (SEVRIMAG) - Código: GCI-M-01 - Versión: 1
NCISP	Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	9 de 22
		Rige:	11-04-2024

Siglas y Acrónimo	Significado
NIMF 01	Principios fitosanitarios para la protección de las plantas y la aplicación de medidas fitosanitarias en el comercio internacional
NIMF 02	Marco para el Análisis del Riesgo de Plagas
NIMF 05	Glosario de términos fitosanitarios
NIMF 08	Determinación de la condición de una plaga en un área
NIMF 11	Análisis de riesgo de plagas para plagas cuarentenarias
NIMF 14	Aplicación de medidas integradas en un enfoque de sistemas para el manejo del riesgo de plagas
NIMF 19	Directrices sobre las listas de plagas reglamentadas
NIMF 21	Análisis de riesgo de plagas para plagas no cuarentenarias reglamentadas
NIMF 28	Tratamientos fitosanitarios para plagas reglamentadas
NIMF 29	Reconocimiento de áreas libres de plagas y de áreas de baja prevalencia de plagas
NIMF 35	Enfoque de sistemas para el manejo del riesgo de plagas de moscas de la fruta
NIMF 36	Medidas integradas para plantas para plantar
NIMF 40	Movimiento internacional de medios de crecimiento en asociación con plantas para plantar
PFS-EP-PO-01	Procedimiento para establecer requisitos fitosanitarios de importación para artículos reglamentados.
PSF-EPC-PO-01_I-01	Establecimiento de requisitos fitosanitarios de importación para artículos reglamentados mediante homologación y la adopción de normas internacionales para homologar
PSF-EPC-PO-01_I-03	Instructivo para la elaboración de análisis de riesgo de plagas para plagas cuarentenarias
OMC	Organización Mundial del Comercio
PFS-EPC-PO-02	Procedimiento de recopilación de información técnica de productos nacionales para apertura de mercado
PFS-EPC-PO-03	Procedimiento para el archivo de la información generada en la Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas
SFE	Servicio Fitosanitario del Estado
SCI	Sistema de Control Interno
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
UARP	Unidad de Análisis de Riesgo de Plagas
RF	Requisitos fitosanitarios
RAS	Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos adscritos de Desconcentración Máxima y Mínima – Decreto N°36765-MAG

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	10 de 22
		Rige:	11-04-2024

2 RESULTADOS - HALLAZGOS

Como resultado de la ejecución de la planificación definida para el servicio de auditoría, se describen a continuación los siguientes hallazgos:

2.1 Insuficiente identificación de riesgos

2.1.1 Criterio

- 2.1.1.1 LGCI 8292, Art. 14.a).
- 2.1.1.2 NCISP, Norma 3.2.
- 2.1.1.3 Manual SEVRI - MAG - 2024, Numeral 5.11.2.

2.1.2 Condición

- 2.1.2.1 La UARP, conforme a la ficha del macroproceso EPC, cuenta con siete procesos.
- 2.1.2.2 Como resultado de la valoración del riesgo institucional del 2024, la UARP registra únicamente dos riesgos.
- 2.1.2.3 Mediante el oficio CARTA-MAG-DM-PI-223-2025 del 04/11/2025, el área de Control Interno del MAG, emitió criterio técnico, señalando: *"Para futuras aplicaciones, se enfatizará la asesoría a los titulares subordinados, promoviendo la identificación de al menos un riesgo por proceso"*.

2.1.3 Causa

- 2.1.3.1 Falta de lineamiento institucional que oriente a la identificación de al menos un riesgo relevante por cada uno de los procesos que conforman los macroprocesos institucionales.

2.1.4 Efecto

- 2.1.4.1 Lo anterior podría derivar en una gestión de riesgos insuficiente para los procesos que conforman el macroproceso EPC, incrementando la probabilidad de que se materialicen riesgos relevantes no identificados, con la consecuente ocurrencia de eventos no deseados que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.


2.2 Requisitos Fitosanitarios para la importación y tránsito de vegetales, agentes de control biológico y otros organismos usados en la agricultura, no divulgados en el Diario Oficial La Gaceta

2.2.1 Criterio

- 2.2.1.1 LGCI 8292, Art. 8.d).
- 2.2.1.2 Decreto Ejecutivo N°26921-MAG, Art. 142.
- 2.2.1.3 Decreto Ejecutivo N°26647-MEIC-MAG, Art. 5.9.

2.2.2 Condición

- 2.2.2.1 Los RF no están siendo divulgados en el Diario Oficial La Gaceta; a pesar de que existe norma que exige su divulgación por ese medio.
- 2.2.2.2 La recomendación 2.3.2.6.3 contenida en el informe de auditoría AI-SFE-SA-INF-006-2017, está relacionada con este aspecto y no ha sido gestionada de forma efectiva.
- 2.2.2.3 La Administración señala que:
 - Además de lo oneroso, es una norma no práctica, por cuanto, podría generar retrasos en la fecha rige de los RF, generando inconvenientes para los usuarios.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	11 de 22
		Rige:	11-04-2024

- La comunicación de nuevos requisitos se realiza de manera inmediata a través del portal ePing (OMC); este mecanismo es gestionado mediante el CINMSF, el cual remite periódicamente notificaciones por correo electrónico tanto a usuarios internos como externos sobre la adopción o modificación de RF e igualmente emite avisos informativos que se comunican por correo electrónico a los usuarios, los cuales, se publican en la página oficial del SFE – Avisos MSF y en el sistema de consulta de requisitos fitosanitarios (SISOAR).

2.2.2.4 La DSFE comunica que se está gestionando un proyecto de decreto para derogar las normas que exigen la divulgación de los RF en el Diario Oficial La Gaceta (Art. 142 del Decreto Ejecutivo N°26921-MAG y el Art. 5.9 del Decreto Ejecutivo N°26647-MEIC-MAG).

2.2.3 Causa

2.2.3.1 Ausencia de instrucciones superiores que obliguen a la divulgación de RF en el Diario Oficial La Gaceta.

2.2.3.2 Falta de asignación presupuestaria para la publicación y divulgación de los RF.

2.2.3.3 Implementación de otros medios para la divulgación de RF.

2.2.4 Efecto

2.2.4.1 Incumplimiento del marco regulatorio y eventual exposición a responsabilidades.

2.2.4.2 Información no disponible para los usuarios a través del Diario Oficial La Gaceta.

2.3 Debilidades en la conformación e integración de expedientes electrónicos asociados con el establecimiento de requisitos fitosanitarios de importación para artículos reglamentados

2.3.1 Criterio

2.3.1.1 LGCI 8292, Art. 16.a).

2.3.1.2 NCISP, Normas 5.1 y 5.5.

2.3.1.3 Procedimiento PFS-EPC-PO-01 (incluye sus cinco instructivos).

2.3.1.4 Procedimiento DAF-SG-PO-05.


2.3.1.5 Procedimiento PFS-EPC-PO-03.

2.3.2 Condición

2.3.2.1 Producto de la revisión de una muestra representativa, de la documentación que se mantiene en ciento setenta y cuatro expedientes electrónicos (anulaciones, homologaciones, establecimiento de requisitos de una vía y ARP)¹, se observó que:

- La codificación no permite reconocer de manera clara la naturaleza o el tipo de trámite.
- La mayoría de los documentos que los conforman no están codificados (foliación electrónica).
- Ninguno cuenta con guía de contenido.
- El nombre de los documentos no responde, en todos los casos, a la naturaleza del trámite.
- Ausencia de determinados documentos.
- Uso de formatos de calidad no vigentes.
- Duplicación de documentos.

¹ Población total de 1096 expedientes electrónicos (652 expedientes del año 2024 y 444 expedientes del año 2025).

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	12 de 22
		Rige:	11-04-2024

- h. Documentos incompletos.
- i. Documentos con nombres extensos, con fecha cronológica errónea o sin descripción (solo con fecha).
- j. Informe técnico o correo electrónico hace referencia a un número de solicitud diferente a la que contiene el expediente.
- k. Documentos que presentan el reglón al final cortado o incompleto, afectando su integridad visual o dificultando la lectura completa de la información.
- l. Documentos solo con la firma del analista y sin la firma del jefe de la UARP.
- m. Expedientes vacíos o solo con la solicitud.
- n. Documentos de control que no están formalizados (por ejemplo, "Expediente según tipo de estudio") los cuales son usados por la jefatura, pero no están oficializados en el SGC.

2.3.2.2 La jefatura de la UARP, al tomar conocimiento de las debilidades antes descritas, gestionó lo siguiente:

- Con el oficio CV-ARP-SFE-007-2026 del 02/03/2026, se informó sobre algunas medidas adoptadas, las cuales, están orientadas a mejorar la conformación e integración de los referidos expedientes, suministrando un ejemplar del oficio CV-ARP-SFE-006-2026 del 23/02/2026 dirigido al personal de la referida unidad; gestión orientada a atender varios de los aspectos descritos en el numeral 2.3.2.1 anterior). Sobre este particular, el personal profesional (analistas), manifestó que la instrucción ya fue implementada.
- Mediante correo electrónico de fecha 05/05/2026, se informó sobre la gestión emprendida para integrar el formulario "Registro de expedientes ARP" (código PFS-EPC-PO-03_F-01) como parte de la documentación del SGC.

2.3.3 Causa

2.3.3.1 Inexistencia o insuficiencia de lineamientos estandarizados para la gestión documental electrónica.

2.3.3.2 Falta de capacitación y supervisión en gestión documental y archivo digital.

2.3.3.3 Falta de personal administrativo para la gestión documental.

2.3.4 Efecto

2.3.4.1 Dificultades en la localización, consulta y trazabilidad de los expedientes.

2.3.4.2 Riesgo potencial de pérdida de información, afectación de la seguridad jurídica y debilidad en control interno.

2.4 Debilidades en la conformación e integración de expedientes electrónicos asociados con la recopilación de información técnica de productos nacionales para apertura de mercado


2.4.1 Criterio

2.4.1.1 LGCI 8292, Art. 16.a).

2.4.1.2 Decreto Ejecutivo N° 44748-MAG, Art. 26.

2.4.1.3 NCISP, Normas 5.1 y 5.5.

2.4.1.4 Procedimiento PFS-EPC-PO-02.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	13 de 22
		Rige:	11-04-2024

2.4.2 Condición

- 2.4.2.1** La UARP cuenta con seis expedientes 2024, asociados con trámites de apertura de mercados; no así, para el año 2025.
- 2.4.2.2** Como resultado de la revisión a los citados seis expedientes, se evidenció ausencia de la mayoría de los respaldos requeridos por el procedimiento PFS-EPC-PO-02.
- 2.4.2.3** Con la entrada en vigor del Decreto Ejecutivo N°44748-MAG, la función relacionada con la apertura de mercados se trasladó de la UARP al DECF.
- 2.4.2.4** La UARP concretó la baja del procedimiento PFS-EPC-PO-02 del SGC.
- 2.4.2.5** La Tabla de Plazos de la UARP, versión 2022, contempla como uno de los documentos a gestionar, los expedientes que se generaban producto del procedimiento PFS-EPC-PO-02.

2.4.3 Causa

- 2.4.3.1** Inexistencia o insuficiencia de lineamientos estandarizados para la gestión documental electrónica.
- 2.4.3.2** Falta de capacitación y supervisión en gestión documental y archivo digital.
- 2.4.3.3** Falta de personal administrativo para la gestión documental.

2.4.4 Efecto

- 2.4.4.1** Dificultades en la localización, consulta y trazabilidad de los expedientes.
- 2.4.4.2** Riesgo potencial de pérdida de información, afectación de la seguridad jurídica y debilidad en control interno.

2.5 Fechas de revisión vencidas de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

2.5.1 Criterio

- 2.5.1.1** LGCI 8292, Art. 10 y 15.
- 2.5.1.2** NCISP, Normas 4.1 y 4.2.
- 2.5.1.3** Procedimiento GDC-PO-01, Numeral 6.11.1.

2.5.2 Condición


- 2.5.2.1** Los documentos del SGC, relacionados con la UARP, que muestran fechas de revisión vencidas (consulta al 18/03/2026), son los siguientes:
 - a)** Formulario PFS-EPC-PO-01_I-02_F-01 (1026 días de vencimiento).
 - b)** Instructivo PFS-EPC-PO-01_I-03 (447 días de vencimiento).
 - c)** Instructivo PFS-EPC-PO-01_I-04 (621 días de vencimiento).

2.5.3 Causa

- 2.5.3.1** La carga operativa prioritaria y la ausencia de personal de apoyo específico para gestión documental.

2.5.4 Efecto

- 2.5.4.1** Incumplimiento de normas de gestión de calidad.
- 2.5.4.2** Desactualización de la documentación que integra el SGC.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	14 de 22
		Rige:	11-04-2024

2.6 Ausencia de referencia histórica a la fuente de origen (primaria) que sustenta la nómina de plagas reglamentadas

2.6.1 Criterio

- 2.6.1.1** LGCI 8292, Art. 10 y 15.
- 2.6.1.2** NCISP, Normas 4.1 y 4.2.
- 2.6.1.3** NIMF 19, Numeral 5, párrafo 4².
- 2.6.1.4** Instructivo NR-ARP-PO-01_I-03, Numeral 4.15.11 (Formulario NR-ARP-PO-01_I-03_F-01).

2.6.2 Condición

- 2.6.2.1** Se cuenta con la "Lista de Plagas Reglamentadas de Costa Rica" (PFS-EPC-PO-01_I-03_F-01).
- 2.6.2.2** Se mantiene divulgada la referida lista de plagas a través de la web del SFE, la cual presenta una fecha de entrada en vigor el 17/07/2025.
- 2.6.2.3** Se obtuvo evidencia de versiones oficiales de las listas de plagas de los años 2014, 2019, 2020, 2022 y 2025; se desconoce de la existencia de versiones asociadas a períodos anteriores.
- 2.6.2.4** La UARP no cuenta con:
 - Un registro histórico que vincule, con la fuente origen, cada una de las plagas que conforman la versión de la lista del 2025.
 - Un protocolo interno que regule las diferentes actividades sobre la lista de plagas, tales como: conformación e integración, actualización, divulgación y de registro histórico.

2.6.3 Causa

- 2.6.3.1** Inexistencia de trazabilidad documental sobre fuentes primarias.

2.6.4 Efecto

- 2.6.4.1** Riesgo potencial de que la conformación, integración y actualización de la lista de plagas no esté cumpliendo a cabalidad con lo dispuesto en la NIMF 19.
- 2.6.4.2** Posible debilitamiento de la confiabilidad y verificabilidad de la información publicada.
- 2.6.4.3** Riesgo potencial de publicar información desactualizada o incorrecta.

2.7 Control de las resoluciones administrativas emitidas se realiza mediante un registro que no se encuentra integrado al SGC


2.7.1 Criterio

- 2.7.1.1** LGCI 8292, Art. 10 y 13 (inciso e).
- 2.7.1.2** RAS, Art. 7 inciso a).
- 2.7.1.3** NCISP, Normas 2.4, 4.1 y 4.2.

2.7.2 Condición

- 2.7.2.1** Se cuenta con archivo Excel "Consecutivo de Resoluciones", cuyo formato permite el registro de información sobre las resoluciones administrativas emitidas durante el período comprendido entre el 2020 al 2026; este registro no responde a un formulario del SGC.
- 2.7.2.2** El formato del registro de resoluciones forma parte de la Tabla de Plazos versión 2022.

² "Es conveniente que las ONPF mantengan registros apropiados a largo plazo, de los cambios en las listas de plagas (por ejemplo, justificación y fecha del cambio), a modo de referencia y para facilitar la respuesta a consultas que puedan surgir relacionadas con controversias."

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	15 de 22
		Rige:	11-04-2024

2.7.3 Causa

2.7.3.1 Debilidades en el proceso de control.

2.7.3.2 Cultura de gestión basada en prácticas informales o discrecionales.

2.7.4 Efecto

2.7.4.1 Riesgo potencial de pérdida de información o discontinuidad en el control implementado ante cambios de personal.

2.8 Insuficiente capacitación y dominio parcial de las regulaciones internas

2.8.1 Criterio

2.8.1.1 LGCI 8292, Art. 10 y 15.

2.8.1.2 NCISP, Normas 4.1 y 4.2.

2.8.1.3 Procedimiento GDC-PO-01.

2.8.1.4 Instructivo GDC-PO-01_I-01.

2.8.2 Condición

2.8.2.1 Sobre capacitación adicional que es requerida, el personal de la UARP señaló lo siguiente:

- a) La necesidad de recibir capacitación complementaria que le permita adquirir y/o reforzar sus conocimientos.
- b) Conveniencia de fortalecer sus conocimientos en aspectos tales como:
 - Cómo hacer un ARP.
 - Temas de estimaciones de impacto económico.
 - Herramientas geoespaciales³ que puedan apoyar en la estimación de impactos.
 - Mecanismos de estimación cuantitativa del riesgo.
 - Aplicación de métodos cualitativos y/o cuantitativos de riesgo, a efecto de reducir el sesgo por subjetividad, especialmente a la hora de elaborar un documento de análisis de plagas, siendo vital el entendimiento y apego a las normas internacionales aplicables.

2.8.2.2 Sobre la necesidad de dominar y/o depurar las regulaciones internas, los Analistas de la UARP, en términos generales, señalan que se domina la aplicación de las regulaciones internas; sin embargo, algunos aspectos puntuales son confusos y/o insuficientes, por lo que, actualmente, se está en un proceso de actualización. Sobre este particular, se adiciona lo siguiente:

- a) Se generan dudas a la hora de implementar las regulaciones internas y/o las normas internacionales aplicables, especialmente al elaborar un ARP (incluyendo el uso de la

³ Las herramientas geoespaciales son tecnologías, software y sistemas utilizados para recopilar, almacenar, analizar, gestionar y visualizar datos vinculados a una ubicación geográfica específica en la Tierra. Integran información espacial (coordenadas) con atributos descriptivos para crear mapas, modelos y análisis para la toma de decisiones. En el caso de los ARP las herramientas geoespaciales (SIG, imágenes satelitales, mapas temáticos, modelos espaciales) permiten integrar biología de la plaga + territorio + actividades productivas + ambiente, logrando una estimación objetiva del impacto.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	16 de 22
		Rige:	11-04-2024

matriz o cuadro para la evaluación de riesgo, su rango y probabilidades a la hora de confeccionar un ARP).

- b) Los protocolos internos no son suficientes para realizar un ARP por producto, por cuanto, necesitan contar con una guía más clara de cómo desarrollarlo.
- c) Las regulaciones internas no precisan, con claridad, sobre cómo acceder a:
 - Información que generan otras dependencias (donde se pueda definir por ejemplo la presencia o no de una plaga en el país o el estatus de esta).
 - Información producto de las intercepciones en puntos de ingreso y laboratorios, ya que son necesarios para incorporar en el análisis de riesgos.

2.8.3 Causa

2.8.3.1 Ausencia de un diagnóstico de necesidades de capacitación.

2.8.3.2 Carencia de recursos presupuestarios orientados a capacitación.

2.8.3.3 Insuficiencia de conocimientos que dificultan realizar la gestión en forma efectiva.

2.8.4 Efecto

2.8.4.1 Personal con conocimientos insuficientes, situación que podría generar resultados no ajustados a la técnica.

2.8.4.2 Riesgo potencial de que las regulaciones internas vigentes no aseguren la correcta observancia del marco normativo técnico aplicable, afectando la eficacia de los resultados derivados de su aplicación (ARP insuficientes o que presenten retrasos injustificados) y su aporte al logro de los objetivos institucionales.

2.9 Ausencia de un diagnóstico sobre las debilidades contenidas en el informe emitido por el grupo especial (experto) de la OMC que atendió el conflicto entre México y Costa Rica, en relación con la importación de aguacate

2.9.1 Criterio

2.9.1.1 LGCI 8292, Art. 10 y 15.

2.9.1.2 NCISP, Normas 4.1 y 4.2.

2.9.1.3 Procedimiento NR-ARP-PO-01.


2.9.1.4 Instructivo NR-ARP-PO-01_I-03.

2.9.1.5 NIMF 01, 02, 05, 08,11, 14, 19, 21, 28, 29, 35,36, 40.

2.9.2 Condición

2.9.2.1 Mediante las Resoluciones DSFE-002-2018 y DSFE-003-2018, el SFE impuso medidas fitosanitarias que implicaron la prohibición del ingreso de aguacate proveniente de México; ante dicha medida, ese país solicitó ante el Órgano de Solución de Diferencias de la OMC el establecimiento de un grupo especial, el cual fue posteriormente constituido por la OMC en atención a la solicitud presentada.

2.9.2.2 El Grupo Especial emitió el Informe WT/DS524/R, complementado mediante el Addendum WT/DS524/R/Add.1, en el cual resolvió a favor de México, al identificar, entre otros aspectos,

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	17 de 22
		Rige:	11-04-2024

diversas debilidades en la metodología aplicada por el SFE que, en conjunto, incidieron en el resultado del ARP-que sustentó las Resoluciones DSFE-002-2018 y DSFE-003-2018.

- 2.9.2.3** En atención al referido informe, el SFE emitió la Resolución DSFE-004-2022, por medio de la cual, se dejó sin efecto de las Resoluciones DSFE-002-2018 y DSFE-003-2018 y, por consiguiente, la medida que se había impuesto; procediendo el SFE a establecer otras medidas fitosanitarias.
- 2.9.2.4** El diagnóstico elaborado por COMEX, respecto del informe señalado, permitió identificar un total de ciento setenta y ocho debilidades, las cuales son de conocimiento del SFE.
- 2.9.2.5** El SFE no dispone de un diagnóstico documentado propio ni de una posición institucional formal que valide o se aparte de los resultados del diagnóstico emitido por COMEX. Al respecto, el jefe de UARP indicó que no ha realizado un análisis detallado de las recomendaciones formuladas por el Grupo Especial, señalando que únicamente ha revisado el resumen facilitado por COMEX. Asimismo, el personal profesional (analistas) manifestó desconocer los alcances del referido informe, razón por la cual, no cuenta con conocimiento sobre las debilidades identificadas ni sobre si estas, en su totalidad o en parte, han sido objeto de gestión por parte de la institución.
- 2.9.2.6** De acuerdo con información suministrada por la UARP a la Dirección Ejecutiva, se hace del conocimiento la lista de doce solicitudes de ARP que han sido presentadas⁴, de las cuales, únicamente dos de ellas fueron asignadas para realizar ARP⁵ (están detenidos por falta de información); lo anterior, se justifica al señalar que dicha situación se presenta por varias circunstancias, entre ellas, se señala que: *“ONPF no han enviado información que se requiere, Incremento de solicitudes de para (sic) requisitos fitosanitarios que se pueden resolver de manera más ágil de productos no sensibles, y falta de personal para atender la demanda”*.

2.9.3 Causa

- 2.9.3.1** No se ha definido como una prioridad el diagnosticar el informe técnico emitido por el Grupo Especial.

2.9.4 Efecto

- 2.9.4.1** Al no existir un diagnóstico del informe del Grupo Especial, el SFE no cuenta con elementos suficientes para soportar la toma de decisiones.
- 2.9.4.2** No existe garantía razonable de que el Procedimiento PFS-EP-PO-01 y el Instructivo PFS-EP-PO-01_I-03 estén respondiendo a la técnica requerida, según la normativa aplicable.
- 2.9.4.3** Riesgo potencial de que Costa Rica, a través de la oficialización de nuevos ARP, adopte medidas cuya fundamentación técnica resulte insuficiente, lo cual podría derivar, ante eventuales procesos de solución de controversias tanto a nivel nacional como internacional, en resoluciones desfavorables para el país, similares a las observadas en el caso de las medidas aplicadas a la importación de aguacate proveniente de México.


⁴ De las 12 solicitudes pendientes, de cinco de ellas se informa que los solicitantes cancelaron la cuota de la tarifa para la realización del ARP, sin embargo, no han sido asignadas.

⁵ Los costos del ARP fueron cancelados al SFE. Producto revisión realizada al periodo 2025, se identificaron dos expedientes electrónicos (CV-ARP-107-2025 y CV-ARP-282-2025) cuyas solicitudes están asociados al pago de la tarifa del ARP.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	18 de 22
		Rige:	11-04-2024

3 CONCLUSIONES

- 3.1** La intervención de la UARP es clave dentro del engranaje integral del SFE, por cuanto, dicha gestión debe estar orientada a proporcionar el sustento técnico y científico para establecer requisitos fitosanitarios en el comercio internacional, asegurando decisiones basadas en evidencia que protegen la sanidad vegetal del país, sin obstaculizar injustificadamente el comercio.
- 3.2** Asimismo, su gestión debe garantizar en forma razonable la calidad, transparencia y trazabilidad de los procesos regulatorios, constituyéndose en un punto crítico de control institucional, ya que de su eficacia depende tanto la mitigación de riesgos fitosanitarios como la validez técnica y legal de las decisiones que sean adoptadas.
- 3.3** De conformidad con los hallazgos del presente informe, se identificaron causas que podrían generar riesgos potenciales, los cuales, de materializarse, afectarían la gestión y debilitarían el SCI del macroproceso EPC. No obstante, dichas debilidades, adecuadamente atendidas, pueden constituirse en oportunidades de mejora que permitan a la AA fortalecer su accionar y promover una gestión orientada a la generación de valor público.
- 3.4** Lo que no podría permitirse la Administración es que, debilidades metodológicas como las detectadas por el Grupo Especial que atendió el caso de la importación de aguacate proveniente de México, se continúen presentando, ya sea porque las regulaciones internas vigentes no hayan sido depuradas o que las acciones para su actualización hubiesen sido insuficientes. Ante un posible escenario como el comentado, la organización debe adoptar las acciones que sean necesarias para abordar este tema de forma efectiva, a efecto de que la UARP cuente en todo momento con protocolos internos bajo el enfoque de calidad esperado, situación que debe garantizar, de manera razonable, una gestión en apego al ordenamiento jurídico, técnico y sanas prácticas aplicables.
- 3.5** Considerando que durante el período objeto de estudio, no se obtuvo evidencia sobre la oficialización de ARP conforme lo dispuesto en el Instructivo PFS-EP-PO-01_I-03, resulta necesario que se analice de manera integral y objetiva las causas que están propiciando dicha situación y que están, en apariencia, limitando la adecuada gestión de los trámites vinculados con el citado protocolo.
- 3.6** La lista de plagas reglamentadas constituye un insumo clave para el sistema fitosanitario internacional, ya que sustenta la aplicación de medidas fitosanitarias, la atención de requisitos de certificación y el intercambio de información entre las Organizaciones Nacionales de Protección Fitosanitaria, conforme a la Convención Internacional de Protección Fitosanitaria (CIPF). Si bien, la institución cuenta con una lista vigente y algunos antecedentes históricos, se identifican debilidades en su respaldo técnico, trazabilidad y mecanismos de control, lo que implica un cumplimiento parcial de la normativa aplicable, en particular de la NIMF N°19, y genera un riesgo potencial para la confiabilidad, actualización y transparencia de la información.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	19 de 22
		Rige:	11-04-2024

4 RECOMENDACIONES

4.1 Sobre el hallazgo 2.1 (Referencia: Numerales 2.1.2 y 2.1.3)

A la Jefatura de la UARP:

4.1.1 Diagnosticar si con los dos riesgos registrados en el 2024, la UARP estaría garantizando de forma razonable, una gestión de riesgos para cada uno de los procesos que conforman el macroproceso EPC y, de no ser así, se deberá fundamentar y documentar esa posición; caso contrario, en el próximo proceso de valoración del riesgo a nivel institucional (o en el momento oportuno que así se defina), se deberá proceder a gestionar como mínimo un riesgo relevante asociado a cada uno de los citados procesos, para lo cual, podrá valorar el coordinar lo que corresponda con el área de Control Interno del MAG.

Los resultados de esta gestión deberán documentarse y comunicarse a la AI-SFE.

4.2 Sobre el hallazgo 2.2 (Referencia: Numerales 2.2.2 y 2.2.3)

A la Jefatura de la UARP:

4.2.1 Gestionar y/o contribuir con la Dirección Ejecutiva y la Jefatura del DCV, para que se concreten las medidas que posibiliten la atención efectiva de la recomendación 2.3.2.6.3 contenida en el informe de auditoría AI-SFE-SA-INF-006-2017 y/o que el SFE cuente con la norma jurídica que más se ajuste a las necesidades de la organización en cuanto a la comunicación y divulgación de RF.

Los resultados de esta gestión deberán documentarse y comunicarse a la AI-SFE.

4.3 Sobre el hallazgo 2.3 (Referencia: Numerales 2.3.2 y 2.3.3)

A la DSFE:


4.3.1 Dotar a la UARP del personal administrativo (secretaria) que permita y facilite la gestión documental en apego a la normativa que regula la materia archivística.

A la Jefatura de la UARP:

4.3.2 Valorar la posibilidad de diagnosticar el estado de los expedientes 2024 y 2025, a efecto de visualizar la posibilidad de su reconstrucción y/o depuración; en la eventualidad de que la decisión sea negativa la misma deberá fundamentarse y documentarse.

4.3.3 Suministrar evidencia sobre la implementación efectiva de las instrucciones giradas, según los términos del oficio CV-ARP-SFE-006-2026.

Los resultados de esta gestión deberán documentarse y comunicarse a la AI-SFE.

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	20 de 22
		Rige:	11-04-2024

4.4 Sobre el hallazgo 2.4 (Referencia: Numerales 2.4.2 y 2.4.3)

A la Jefatura de la UARP:

- 4.4.1** Valorar la posibilidad de la reconstrucción de los expedientes correspondientes al 2024, gestionados conforme al procedimiento PFS-EPC-PO-02; en la eventualidad de que la decisión sea negativa la misma deberá fundamentarse y documentarse.
- 4.4.2** Gestionar la revisión de la Tabla de Plazos, a efecto de que esta se actualice en lo que corresponda; considerando que la conformación e integración de expedientes conforme al procedimiento PFS-EPC-PO-02 ya no se estarían generando; coordinando lo que corresponda con las instancias respectivas.

Los resultados de esta gestión deberán documentarse y comunicarse a la AI-SFE.

4.5 Sobre el hallazgo 2.5 (Referencia: Numerales 2.5.2 y 2.5.3)

A la Jefatura de la UARP:

- 4.5.1** Gestionar en forma efectiva la meta contenida en el PAO 2026, según registro en SIVIPLAN (#Linea PAO: 163,016), situación que debe facilitar la actualización y/o validación de los tres documentos que muestran fechas de revisión vencidas en el SGC.

Los resultados de esta gestión deberán documentarse y comunicarse a la AI-SFE.

4.6 Sobre el hallazgo 2.6 (Referencia: Numerales 2.6.2 y 2.6.3)

A la Jefatura de la UARP:

- 4.6.1** Diagnosticar si las prácticas adoptadas y los controles existentes que tienen relación con la conformación, integración y actualización de la lista de plagas reglamentadas está conforme a lo dispuesto en la NIMF 19, caso contrario, adoptar las medidas que sean necesarias.
- 4.6.2** Establecer los mecanismos de control cuya implementación fortalezca la gestión asociada con la "Lista de Plagas Reglamentadas de Costa Rica ("PFS-EPC-PO-01_I-03_F-01"); situación que debe facilitar la ejecución, como mínimo, de las actividades asociadas con su:
- Conformación e integración.
 - Actualización.
 - Revisión y oficialización.
 - Divulgación.
 - Registro histórico de las referencias cruzadas entre la fuente primaria y la información contenida en la lista de plagas; se debe valorar, como mínimo, el reconstruir esta fuente histórica con las versiones de los años 2014, 2019, 2020, 2022 y 2025.

Los resultados de esta gestión deberán documentarse y comunicarse a la AI-SF

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	21 de 22
		Rige:	11-04-2024

4.7 Sobre el hallazgo 2.7 (Referencia: Numerales 2.7.2 y 2.7.3)

A la Jefatura de la UARP:

- 4.7.1** Valorar la incorporación del formato utilizado para el registro y control de las resoluciones administrativas como un formulario del SGC. En caso de no adoptarse dicha incorporación, al menos se deberá oficializar su uso a nivel interno de la UARP, fortaleciendo su estructura mediante la inclusión de encabezados y otros elementos que se consideren relevantes para asegurar su adecuada gestión, control y trazabilidad.

Los resultados de esta gestión deberán documentarse y comunicarse a la AI-SFE.

4.8 Sobre el hallazgo 2.8 (Referencia: Numerales 2.8.2 y 2.8.3)

A la Jefatura DCV:

- 4.8.1** Girar instrucciones a la jefatura de la UARP sobre capacitación de personal, a efecto de que:
- a. Se realice un diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de la UARP, que incluya y esté soportado en la estimación de los recursos requeridos, con el fin de facilitar la toma de decisiones y la asignación de recursos presupuestarios necesarios para que dicho personal adquiera o fortalezca los conocimientos requeridos, en beneficio de la gestión de esa dependencia.
 - b. Se plantee, ante la Dirección Ejecutiva, el diagnóstico de necesidades de capacitación, a efecto de solicitar los recursos presupuestarios que sean necesarios.
- 4.8.2** Girar instrucciones a la jefatura de la UARP, sobre regulaciones internas, a efecto de que:
- a. Se establezca y documente las acciones necesarias (cronograma de actividades) que se debe aplicar en un plazo razonable, a efecto de que la UARP cuente con versiones depuradas de las regulaciones internas (tomando como insumo o punto de partida, la documentación que forma parte del SGC), con el propósito de que se garantice que estas, respondan a la normativa técnica y sanas prácticas aplicables.
 - b. Se gestione la oficialización e implementación de las nuevas versiones de las regulaciones internas que requiere la UARP, lo anterior, en apego a los lineamientos institucionales que rigen la gestión de la calidad.

Los resultados de esta gestión deberán documentarse y comunicarse a la AI-SFE.

4.9 Sobre el hallazgo 2.9 (Referencia: Numerales 2.9.2 y 2.9.3)

A la DSFE:

- 4.9.1** Girar instrucciones a las jefaturas del DCV y de la UARP (y a cualquier otra instancia competente), a efecto de que:
- a. Se realice un diagnóstico del informe técnico elaborado por el Grupo Especial, con el fin de identificar las debilidades que inciden en la toma de decisiones, en el fortalecimiento y la aplicación de las regulaciones internas de la UARP. Como alternativa complementaria, se sugiere analizar, según corresponda, los resultados del diagnóstico efectuado por COMEX,

	Informe de Auditoría	Código:	AI-PO-01_F-18
		Versión:	1
		Página:	22 de 22
		Rige:	11-04-2024

a efecto de validar o ajustar la identificación de dichas debilidades. El resultado de este proceso deberá servir de base para definir e implementar las acciones necesarias orientadas al fortalecimiento de la gestión de la UARP.

- b. Establecer y/o depurar el Procedimiento PFS-EPC-PO-01 y el Instructivo PFS-EPC-PO-01_I-03, a efecto de fortalecer estas regulaciones internas, tomando como insumo primario el resultado que se genere de lo indicado en el inciso a) anterior. La gestión que se realice tiene relación, en lo que corresponda, con la implementación de la recomendación 4.8.2. Esta recomendación adopta mayor relevancia, considerando la lista de solicitudes pendientes que se encuentran registradas en la UARP, a efecto de contar con regulaciones internas que posibiliten gestionarlas conforme a la técnica y sanas prácticas, según corresponda (Referencia: numerales 2.9.2.6, 3.5 y 3.6).
 - c. Valorar si, en el marco de las condiciones institucionales vigentes, los trámites pendientes de atención asociados al pago de la tarifa del servicio de ARP pudieron haberse gestionado y concluido sin inconvenientes relevantes. Con fundamento en dicho análisis, corresponderá definir y disponer, para cada caso en particular, las acciones administrativas, técnicas o de control que resulten pertinentes, en resguardo de la adecuada prestación del servicio y de la debida atención a las personas usuarias.
- 4.9.2** Dotar a la UARP de los recursos requeridos que le permitan capacitar a su personal, a efecto de que esa condición contribuya en la gestión diaria y en el establecimiento y/o fortalecimiento de las regulaciones internas respectivas. La gestión que se realice tiene relación con el resultado de la implementación de las recomendaciones 4.8.1, 4.8.2 y 4.9.1.b.

Los resultados de esta gestión deberán documentarse y comunicarse a la AI-SFE.

FIRMAS OFICIALIZACIÓN EQUIPO DE AUDITORÍA		
Nombre	Rol	Firma y Fecha
Henry Valerín Sandino	Auditor Encargado	
Silvia Hernández Villalobos	Auditora Asistente	
Henry Valerín Sandino	Auditor Interno	